

INFORME ESTABLECIMIENTOS DE

ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE EN BOGOTÁ

- TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD





CLAUDIA NAYIBE LÓPEZ HERNÁNDEZ
Alcaldesa Mayor de Bogotá

ALFREDO BATEMAN SERRANO
Secretaria de Desarrollo Económico

ANDRÉS CLAVIJO RANGEL
Director General
Instituto Distrital de Turismo

PAOLA ANDREA SÁNCHEZ PRIETO
Subdirectora
Subdirección de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la
Información

Investigación
LUIS FERNANDO PINEDA GONZALEZ
MILE LORENA PIÑEROS DUEÑAS
DIEGO ALEJANDRO RODRÍGUEZ GUERRERO

Contacto
Instituto Distrital de Turismo
<http://www.idt.gov.co>
Bogotá D.C., 2022

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	4
2	DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA	5
2.1.	DISEÑO TEMÁTICO	5
2.1.1.	Necesidades de Información.....	5
2.1.2.	Alcance	6
2.1.3.	Marco de referencia	7
2.2.	DISEÑO ESTADÍSTICO.....	10
2.2.1.	Universo de estudio	10
2.2.2.	Población objetivo.....	11
2.2.3.	Cobertura geográfica.....	11
2.2.4.	Desagregación geográfica.....	11
2.2.5.	Desagregación temática	11
2.2.6.	Fuentes de datos	11
2.2.7.	Unidades estadísticas	12
2.2.8.	Período de referencia	12
2.2.9.	Periodo de recolección/acopio	12
3	OBJETIVOS	12
	Objetivo general.....	12
	Objetivos Específicos.....	12
4	RESULTADOS.....	13
	CAPITULO DE TECNOLOGIA E INNOVACIÓN	13
	SISTEMA DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD	22
	Gestión de la Sostenibilidad	23

Sostenibilidad Socioeconómica	26
Sostenibilidad Cultural	28
Sostenibilidad Ambiental	30
5 CONCLUSIONES.....	38
INDICE DE GRÁFICOS	40
BIBLIOGRAFÍA	42

1 INTRODUCCIÓN

El turismo en Bogotá se ha convertido en uno de los sectores más importantes en la economía de la ciudad, esto debido a que la industria turística en los últimos años se ha visto beneficiada por un aumento sostenido en el flujo de viajeros de origen internacional entre los años 2010 y 2019 donde se presentó un incremento cercano al 130% en el flujo de este tipo de turistas (IDT-OBT 2020). Respecto a los turistas de origen nacional hacia Bogotá, en el mismo periodo de tiempo se presentó un incremento cercano al 57,9%, este incremento que ha conseguido la ciudad se debe al trabajo de varios actores donde uno de los principales son los establecimientos de alojamiento quienes juegan un papel fundamental en el fomento del sector turístico de Bogotá.

Razón por la cual, resulta pertinente para las entidades distritales relacionadas con el sector turismo conocer las condiciones actuales de los establecimientos de alojamiento en Infraestructura tecnológica, implementación de nuevas tecnologías y procesos de Innovación en su actividad económica, como también conocer cuál ha sido su adopción y buenas prácticas para el desarrollo de un turismo sostenible.

Con el precedente previamente expuesto, elaborar y validar un sistema de indicadores para los establecimientos de alojamiento como el que presenta este informe, representa una herramienta cuantitativa, que se pueden utilizar en el proceso de determinar distintos aspectos relativos a los ejes del turismo sostenible (económicos, sociales, ambientales y gobernanza), enfocado en este tipo de prestador de servicios turísticos.

El presente informe, está dividido en cinco capítulos: un primer capítulo es esta introducción, el segundo capítulo contiene el diseño de la operación

estadística, el tercer capítulo presenta el objetivo general y los objetivos específicos del informe, el cuarto capítulo expone los resultados del ejercicio realizado, este capítulo se divide en dos secciones: la primera presenta el módulo de tecnología e Innovación, donde se presenta la infraestructura tecnológica con la que cuentan los establecimientos de alojamiento y los procesos de innovación implementados por estos y una la segunda sección donde se presenta el módulo de sostenibilidad con propuesta y medición de un sistema de 45 indicadores utilizados para evaluar la adopción y aplicación de políticas para el desarrollo de un turismo sostenible en este tipo de prestadores, finalmente, el quinto capítulo que expone las conclusiones del informe.

2 DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

El presente apartado contiene la información relacionada con el diseño muestral, temático, logístico y de sistemas del establecimiento de alojamiento y hospedaje en Bogotá.

2.1. DISEÑO TEMÁTICO

A continuación, se definen las etapas necesarias dentro del diseño de la encuesta.

2.1.1. Necesidades de Información

El PDD 2020- 2024 de Bogotá pone de manifiesto la importancia del sector turismo en la economía de la ciudad. Además de potenciar el turismo por medio de la adecuación de las plazas de mercado distritales, se busca trabajar en la mejora constante de la infraestructura asociada al sector para impactar de forma positiva el desarrollo económico de la ciudad.

Por esto, el ESTUDIO es el instrumento de monitoreo que tiene Instituto Distrital de Turismo para hacer seguimiento a las condiciones de infraestructura y capacidad instalada del sector hotelero y otros tipos de alojamiento en la ciudad. Además, resulta fundamental contar con este instrumento, pues la ciudad no cuenta con otras estadísticas que sirvan de fuente de información para analizar el comportamiento y evolución de la infraestructura de alojamiento y hospedaje con la que cuenta Bogotá.

El Observatorio de Turismo de Bogotá-OBT al convertirse en miembro de la Red Internacional de Observatorios Sostenibles-INSTO tiene entre sus principales objetivos realizar un seguimiento sistemático, oportuno y regular del rendimiento del turismo y conectar destinos específicos, ayudándolos a intercambiar y mejorar el conocimiento y la comprensión sobre el uso de los recursos en todo el destino y la gestión responsable del turismo. Razón por la cual, se incluyó un módulo de preguntas asociadas a identificar prácticas de sostenibilidad que los prestadores de servicios turísticos de alojamiento y hospedaje realizan.

2.1.2. Alcance

El Estudio de establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá recolecta información de las unidades económicas o partes de esta que, mediante contrato de hospedaje, presta el servicio de alojamiento turístico no permanente con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento en un espacio independiente.

Los códigos CIUU comprendidos para la operación estadística, fueron:

5511 Alojamiento en hoteles

5512 Alojamiento en apartahoteles

5513 Alojamiento en centros vacacionales

5514 Alojamiento rural

5519 Otros tipos de alojamiento para visitantes

5520 Actividades de zonas de camping y parques para vehículos recreacionales

De las unidades económicas de alojamiento y hospedaje se pregunta por: la capacidad instalada, la infraestructura complementaria, sobre la estacionalidad de la industria, los ingresos operacionales y sobre las principales prácticas de sostenibilidad económica.

2.1.3. Marco de referencia

El marco de análisis bajo el que desarrolla la operación estadística del Estudio de establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá se compone de:

Marco teórico

Uno de los principales referentes ha sido todas las encuestas y mediciones que el DANE realiza. Principalmente, la EMA (antes era la Muestra Mensual de Hoteles- MMH) aborda las principales variables de interés del sector hoteles, midiendo los indicadores específicos de la actividad como: porcentaje de ocupación, ocupados, motivo de viaje e ingresos del sector.

Marco conceptual

El Estudio adopta los conceptos estipulados en la Norma Técnica Sectorial NTSH 006, la cual tiene como propósito categorizar a los establecimientos de alojamiento y hospedaje según los requisitos normativos del sector. Así mismo, se adoptan otras definiciones del Sistema de consulta de Conceptos Estandarizados del DANE, donde se tiene como referente algunos conceptos de la EMA.

A continuación, se presentan los principales conceptos utilizados en la medición:

Albergue- Refugio- hostel: 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 (NTSH 006).

Apartahotel: Apartamentos en los 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: dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor (NTSH 006).

Alojamiento rural- lodge: establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además como mínimo, servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios (NTSH 006).

Dimensión ambiental. Se refiere a la gestión óptima de los recursos naturales –que están en la base del desarrollo turístico–, y a la conservación del medio ambiente y de los ecosistemas – que soportan la vida de distintas especies y la salud del ser humano– (Epler Wood et al., 2019; PNUMA & OMT, 2007).

Dimensión económica: Hace referencia a la viabilidad a largo plazo de las actividades económicas asociadas al turismo, así como a los efectos que

estas generan en la economía del territorio y de los actores de la cadena de valor (Epler Wood et al., 2019).

Dimensión socio-cultural. Hace referencia al respeto por la identidad de las comunidades anfitrionas, su cultura, valores y tradiciones. También a la preservación de los activos culturales, arquitectónicos y arqueológicos de los destinos, y a la protección del patrimonio inmaterial y las costumbres ancestrales de comunidades étnicas. La dimensión socio-cultural involucra, además, la garantía de condiciones de accesibilidad a las atracciones y destinos, y la inclusión al sector de poblaciones vulnerables y con menos recursos (Epler Wood et al., 2019; UNWTO, ITC & EIF, 2017).

Establecimiento de alojamiento turístico: Unidad económica o parte de esta que, mediante contrato de hospedaje, presta el servicio de alojamiento turístico no permanente con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento en un espacio independiente (DANE).

Habitaciones disponibles: Número de habitaciones aptas para ser utilizadas por los huéspedes en un establecimiento de alojamiento turístico (DANE).

Hotel: establecimiento en el que se presta el servicio de alojamiento en 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 (NTSH 006).

Personal ocupado: Corresponde al personal que labora en la empresa o establecimiento, contratado de forma directa (trabajadores que reciben un

pago) por esta o a través de empresas especializadas, y a los propietarios, los socios y los familiares sin remuneración fija (DANE).

Planta: sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de un establecimiento de alojamiento y hospedaje (NTSH 006).

Registro Nacional de Turismo: mecanismo de identificación y regulación de los prestadores de servicios turísticos, así mismo, es un sistema de información para el sector turístico.

Sostenibilidad: para efecto de esta investigación, hace referencia a las acciones que toman los establecimientos de alojamiento y hospedaje para mitigar el impacto ambiental del desarrollo de actividad.

Tecnología en Turismo: El escenario tecnológico el sector turístico está marcado por la diversidad y la rápida evolución de las tecnologías. Éstas tienen un papel destacado, tanto desde el punto de vista de la gestión del destino, como desde el punto de vista del consumidor y usuario de servicios y productos turísticos. (SEGITTUR, 2021).

2.2. DISEÑO ESTADÍSTICO

A continuación, se relacionan los componentes básicos del diseño estadístico, entre los cuales se encuentran: el universo de estudio, la población objetivo, el marco estadístico y la cobertura y desagregación geográfica, entre otros:

2.2.1. Universo de estudio

Compuesto por establecimientos de alojamiento y hospedaje registrados en el Registro Nacional de Turismo-RNT con corte al mes de junio de 2021 y que se encuentran en estado activo en la ciudad de Bogotá.

2.2.2. Población objetivo

El ESTUDIO se realizó bajo el marco del RNT, teniendo en cuenta las categorías hoteles, hostales y apartahoteles, compuesto por establecimientos registrados con corte al mes de junio de 2021 y que se encuentran en estado activo ubicados en la ciudad de Bogotá.

2.2.3. Cobertura geográfica

El operativo tiene cobertura a nivel local, para la ciudad de Bogotá y cada una de sus localidades. Se excluye la zona rural de la ciudad.

2.2.4. Desagregación geográfica

La representación temporal de la operación estadística es anual, para total Bogotá y por localidad, sin incluir la zona rural.

2.2.5. Desagregación temática

Desagregación de la información por localidad teniendo en cuenta los siguientes temas: infraestructura, servicios complementarios, certificación en la calidad turística, mercado, empleabilidad, estacionalidad, ingresos, derechos de autor y necesidades de capacitación.

2.2.6. Fuentes de datos

La fuente de información de la investigación está constituida por establecimientos de alojamiento y hospedaje registrados en el RNT. Se trata, por tanto, de una fuente primaria de información.

2.2.7. Unidades estadísticas

Unidades de observación: Corresponden a establecimientos de alojamiento y hospedaje registrados en el RNT localizados en Bogotá.

Unidades de análisis: Corresponden a establecimientos de alojamiento y hospedaje registrados en el RNT: hoteles, hostales y apartahoteles los cuales respondieron a la encuesta realizada por el Observatorio de Turismo y se encuentran localizados en Bogotá.

2.2.8. Período de referencia

El estudio tiene como periodo de referencia el año 2021.

2.2.9. Periodo de recolección/acopio

Agosto 2021 – diciembre 2021.

3 OBJETIVOS

Objetivo general

Identificar y caracterizar las condiciones actuales en Infraestructura tecnológica, implementación de nuevas tecnologías y procesos de Innovación, como también conocer el estado actual de la adopción y aplicación de políticas para el desarrollo de un turismo sostenible en los establecimientos de alojamiento ubicados en Bogotá.

Objetivos Específicos.

- Caracterizar las condiciones de la infraestructura Tecnológica con la que cuentan los establecimientos de alojamiento en Bogotá.
- Medir la implementación de nuevas tecnologías y procesos de innovación en los establecimientos de alojamiento.

- Elaborar un sistema de indicadores que cuantifique el desarrollo de sostenibilidad turística de los establecimientos de alojamiento.
- Validar el sistema de indicadores propuesto a través de su aplicación por medio de encuestas a los establecimientos de alojamiento ubicados en Bogotá.

4 RESULTADOS

Este capítulo fue dividido en dos secciones, una primera sección asociada al Módulo de Tecnología, donde se presenta la infraestructura Tecnológica con la que cuentan los establecimientos de alojamiento. Seguido de una segunda sección donde se muestran los avances en sostenibilidad que presentan los establecimientos de alojamiento, estos avances clasificados en cuatro ámbitos que son: Gestión de la Sostenibilidad, Sostenibilidad Socioeconómica, Sostenibilidad Cultural y Sostenibilidad Ambiental, contando esta última con indicadores relacionados la conservación de energía, la conservación y calidad del agua, los residuos sólidos producidos por el establecimiento entre otros indicadores.

CAPITULO DE TECNOLOGIA E INNOVACIÓN

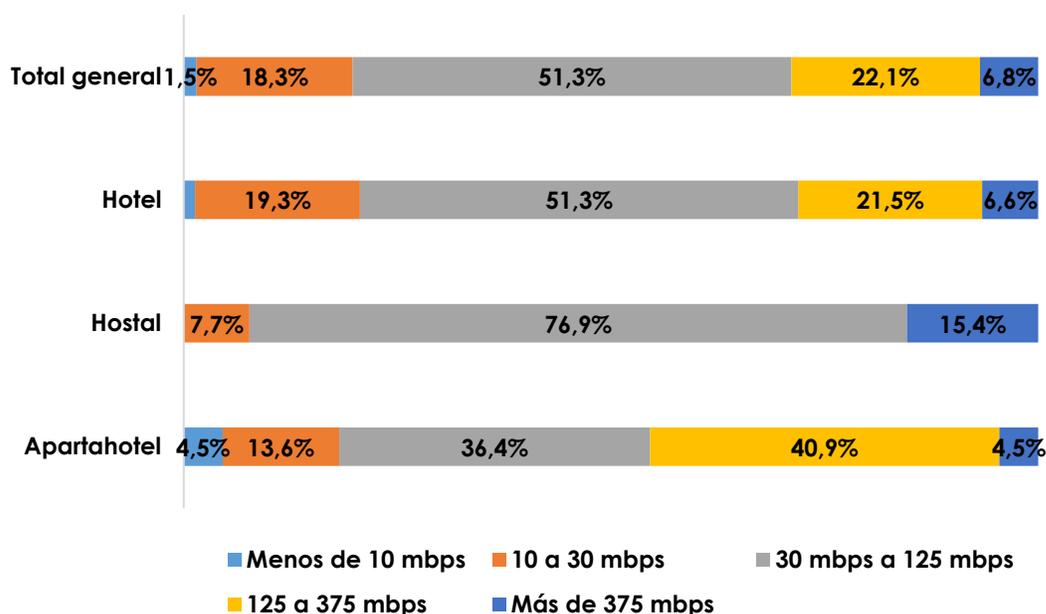
Los resultados de esta primera sección se basan en un total de 282 encuestas a establecimientos de alojamientos realizadas entre el Agosto y diciembre de 2021, la gráfica 1 muestra la velocidad de la conexión a internet con la que cuentan los establecimientos de alojamiento donde se observa que el 51,3% de los establecimientos cuenta con una conexión entre 30 MBPS¹ y 125 MBPS, seguido del 22,1% de establecimientos de alojamiento que cuentan con una conexión ente 125 MBPS a 375 MBPS, y solamente el 6,8% de los

¹ Mbps siglas que significan “Mega bits por segundo”

establecimientos encuestados cuenta con una conexión superior a 375 MBPS.

Un análisis de la conexión a internet por tipo de establecimiento de alojamiento, evidencia que son los hostales quienes presentan una mayor conectividad ya que el 92,3% cuenta con 30 MBPS o más en la conexión a internet.

Gráfica 1. Velocidad de conexión a internet que tiene los establecimientos de alojamiento

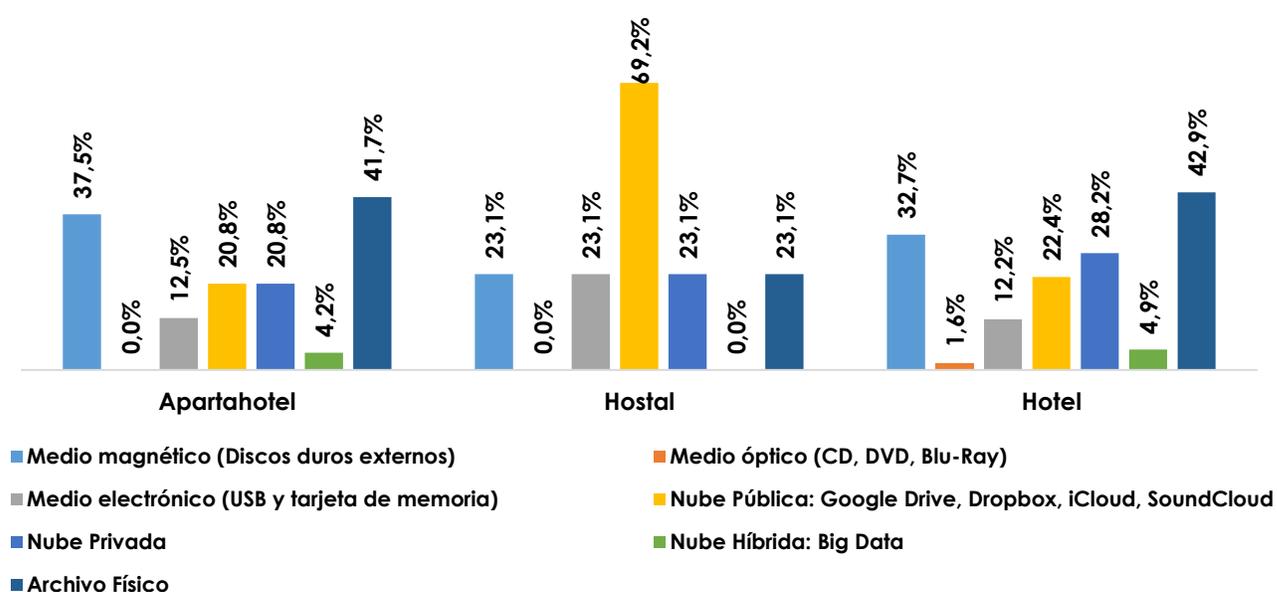


Fuente: Observatorio de Turismo.

Dentro de las formas que utilizan los establecimientos de alojamiento para almacenar la información de su actividad económica, la nube privada el medio más utilizado para los apartahoteles y los hoteles (+40%), seguido de los medios magnéticos como los discos duros o discos duros externos, con un porcentaje superior al 30%, respecto a los hostales el medio más utilizado es la nube pública, en plataformas como Google Drive, Dropbox, iCloud, SoundCloud entre otras con 69,2% .

Es importante mencionar que un mismo establecimiento de alojamiento puede utilizar más de un método de almacenamiento, razón por la cual la suma de los porcentajes es superior al 100%, por lo cual la gráfica 2 presenta los porcentajes de cada una de las formas utilizadas respecto al total de establecimientos encuestados y no respecto a las otras formas usadas por los establecimientos de alojamiento.

Gráfica 2. Forma cómo los establecimientos de alojamiento almacenan la información

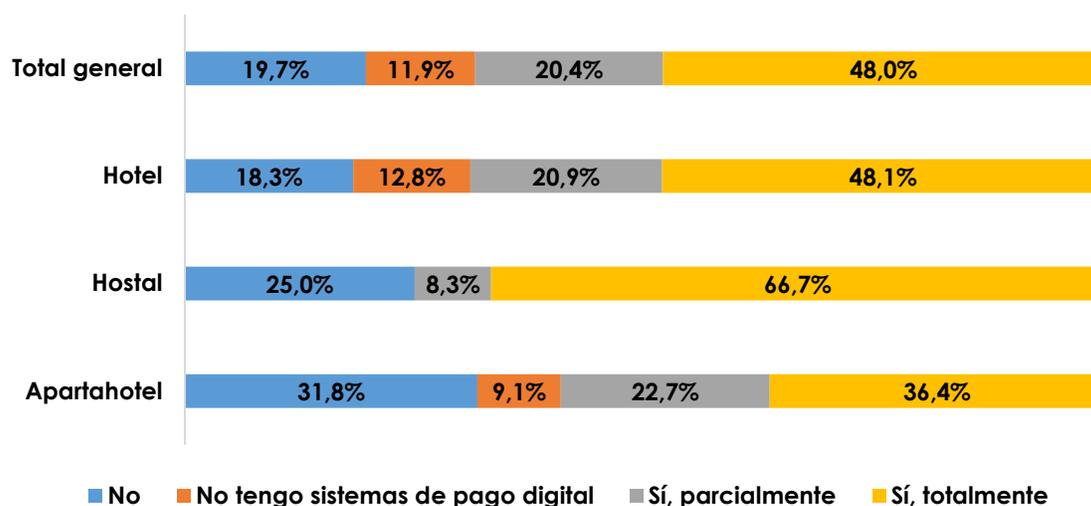


Fuente: Observatorio de Turismo.

El 68,4% de los establecimientos de alojamiento encuestados indicó que los sistemas operativos que manejan son compatibles con los distintos sistemas de pago digitales, teniendo en cuenta que esta compatibilidad puede ser completa o parcial, por otro lado, un 19,7% de los establecimientos no cuenta con esta compatibilidad y un 11,9% no cuenta con un sistema de pago digital. Al analizar de forma desagregada por tipo de establecimiento de alojamiento, son los hostales los que presentan un mayor porcentaje de compatibilidad entre los sistemas operativos que manejan y los sistemas de pago digital, llegando a ser el 75% de los hostales los que presentan una

compatibilidad total o parcial. Esto seguido por los hoteles donde se observa que un 69% presentan una compatibilidad entre los sistemas operativos que manejan y los sistemas de pago digital.

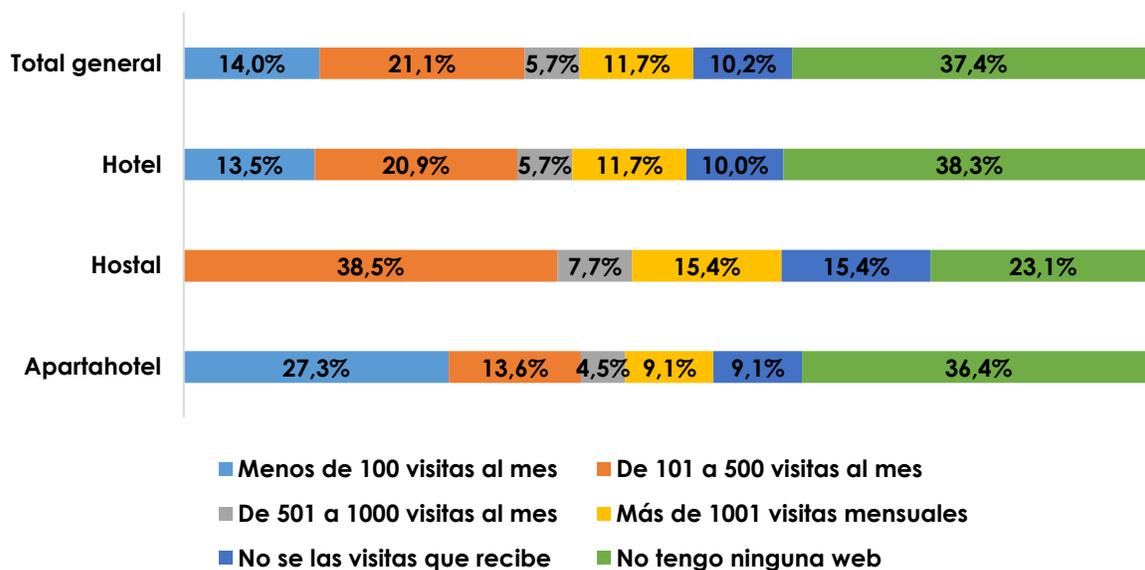
Gráfica 3. Establecimientos de alojamiento para las cuales los sistemas operativos son compatibles con los sistemas de pago digital



Fuente: Observatorio de Turismo.

A los establecimientos de alojamiento encuestados se les preguntó si cuentan con una página web a lo que el 37,4% indicó no contar con ninguna página web; para los establecimientos que afirmaron si contar con una página web se prosiguió a preguntar sobre el flujo de visitas al mes, a lo cual el 21,1% indicó que reciben un flujo de 100 a 500 visitas al mes, seguido de un 14% de establecimientos que recibe menos de 100 visitas al mes, también se pudo identificar que solamente el 23,1% de las hostales no cuentan con una página web propia, siendo este el menor porcentaje al momento de comparar con los otros tipos establecimientos de alojamiento, también para los hostales que si cuentan con una página web se identifica que un 61,5% recibe más de 100 visitas en el mes.

Gráfica 4. Visitas mensuales que reciben los establecimientos de alojamiento en sus páginas web



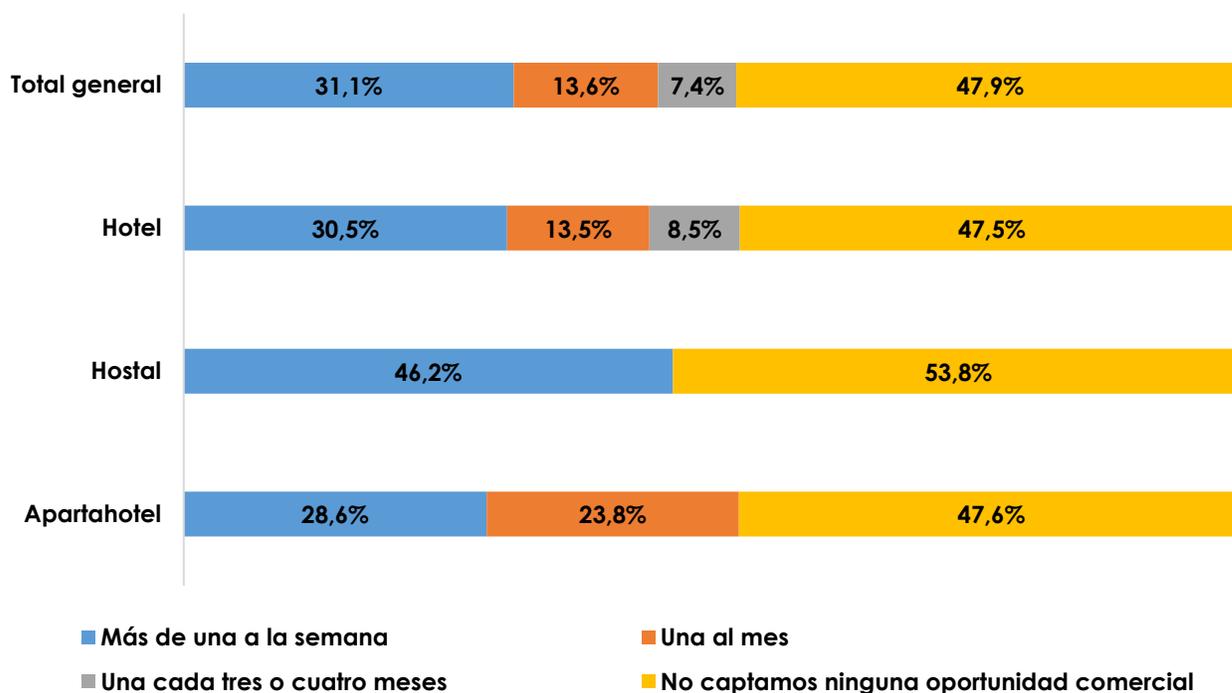
Fuente: Observatorio de Turismo.

Para los establecimientos de alojamiento que afirmaron contar con una página web, se les pregunto si a través de esta se generan oportunidades comerciales, a lo cual un 52,1% indicó que, si se generan oportunidades, sin embargo, el número y la frecuencia de estas oportunidades varia, un 31,1% de los establecimientos indicó que se genera más de una oportunidad a la semana, seguido de un 13,6% de establecimientos que indicó que se genera una oportunidad cada mes y finalmente solo un 7,4% indicó que se genera una oportunidad cada tres o cuatro meses.

En el caso de los hostales se identificó que un 46,2% generan más de una oportunidad desde la página web a la semana, y para los hoteles el porcentaje de establecimientos que generan más de una oportunidad

comercial a la semana es de un 30,5%. Finalmente, para cada uno de los tres tipos de establecimientos de alojamiento se observa que más de un 47% no capta ninguna oportunidad comercial a través de la página web propia.

Gráfica 5. Número de oportunidades comerciales generada a través de la web para los establecimientos de alojamiento

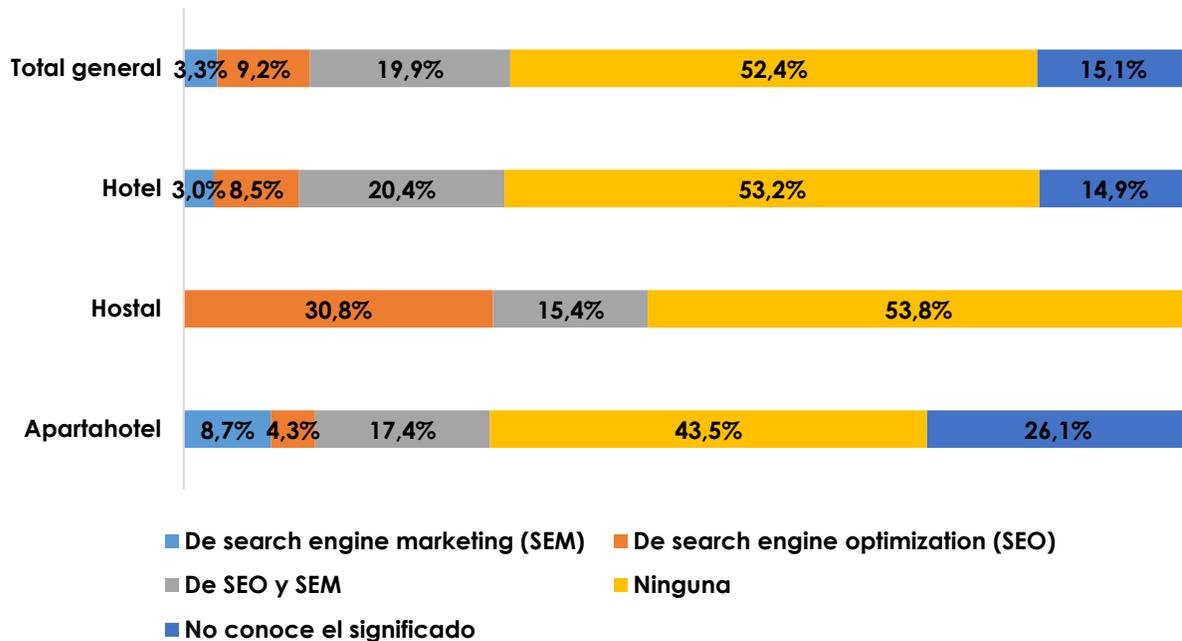


Fuente: Observatorio de Turismo.

Respecto a haber realizado campañas digitales durante el transcurso del último año (periodo previo al momento de realizar la encuesta), el 32,4% de los establecimientos de alojamiento afirmó haber realizado algún tipo de campaña, dentro de los cuales el 9,2% de los establecimientos indicó que la campaña fue solamente del tipo de posicionamiento en motores de búsqueda (Search Engine Optimization – SEO), mientras que un 3,3% indicó haber realizado una campaña paga de publicidad on line en Google Search - SEM) y un 19,9% del total de establecimientos afirmó haber utilizado estos dos tipos de campañas digitales durante el último año. También se

logra identificar que un 52,4% de los establecimientos, no realizó ninguna campaña digital durante el año previo al momento de realizar la encuesta.

Gráfica 6. Establecimientos de alojamiento que en el último año ha realizado campañas digitales



Fuente: Observatorio de Turismo.

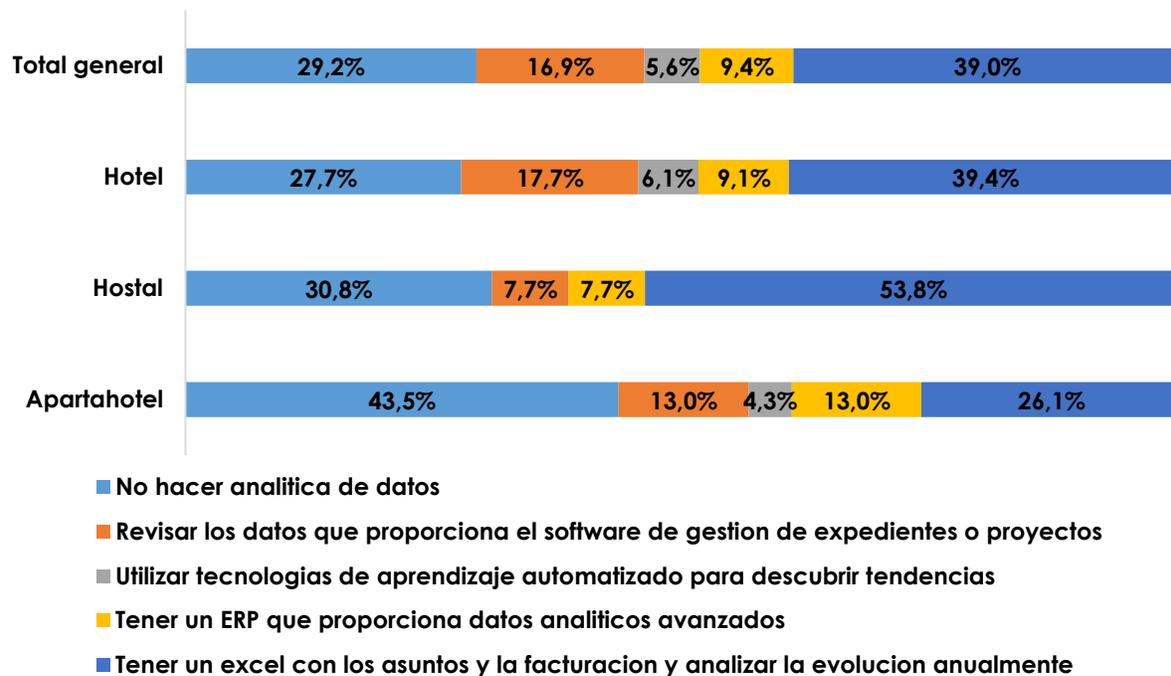
Search Engine Optimization (SEO): Posicionamiento en motores de búsqueda.

Search Engine Marketing (SEM): Mercadotecnia en motores de búsqueda

Respecto al uso y/o tratamiento que se le dan a los datos generados por parte los establecimientos de alojamiento, se puede observar que el 39% de los establecimientos encuestados, cuenta con un archivo de tipo Excel con los asuntos y la facturación para analizar la evolución anualmente, seguido con un 16,9% de establecimientos que revisan los datos que proporciona el software de gestión de expedientes o proyectos, también puede observar que un 29,2% de los establecimientos encuestados no realiza ningún proceso de analítica de datos.

Al realizar un análisis por tipo de alojamiento, son los hoteles donde se observa un mayor porcentaje de establecimientos que realizan algún tipo de analítica de datos respecto a los datos generados, llegando a realizar algún tipo de analítica el 72,3% del total de hoteles encuestados.

Gráfica 7. Uso y/o tratamiento que se dan a los datos generados por parte los establecimientos de alojamiento



Fuente: Observatorio de Turismo.

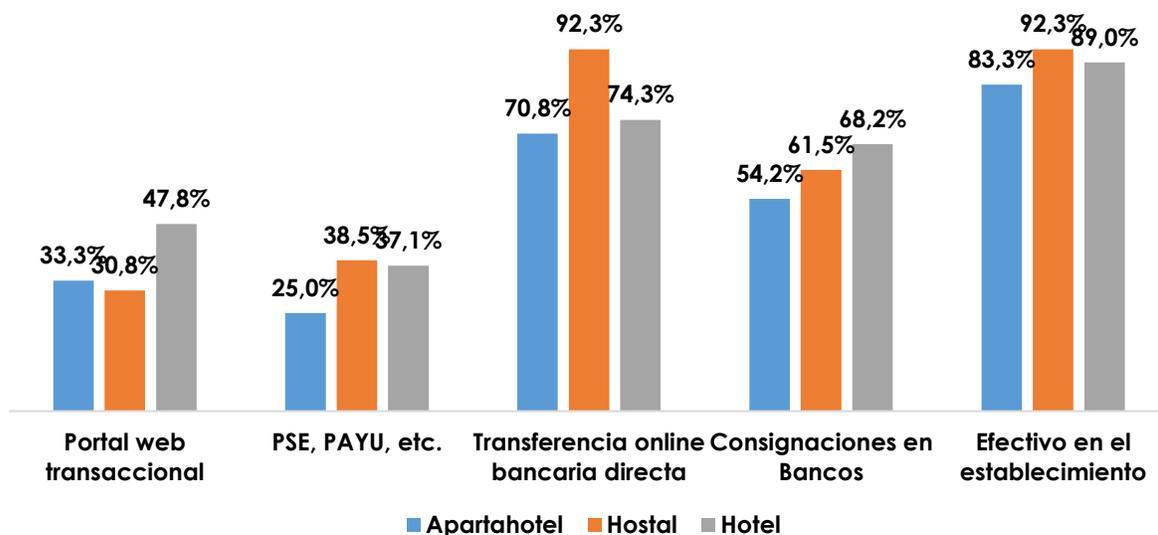
ERP- Enterprise Resource Planning: "Planificación de recursos empresariales"

Cerrando este capítulo de tecnología e innovación se presenta la información respecto a la forma como llevan las transacciones los establecimientos de alojamiento, aclarando que un mismo establecimiento puede utilizar más de una forma de transacción, razón por la cual en la gráfica 8 los porcentajes presentados para cada forma están basados en el total de establecimientos que usan esa forma sobre el total de alojamiento encuestados de determinado tipo.

En un primer análisis, se logra identificar que las transferencias online de forma directa y el efectivo en el establecimiento son las principales formas como llevan las transacciones los establecimientos de alojamiento, ambas formas utilizadas por más del 70% de establecimientos sin importar si son un Apartahotel, Hotel o Hostal.

Como una tercera forma de llevar las transacciones preferida por los establecimientos de alojamiento se encuentran las consignaciones en bancos, siendo esta forma es usada por el 68,2% de hoteles y por el 61,5% de los hostales.

Gráfica 8. Forma como son llevadas las transacciones en los establecimientos de alojamiento



Fuente: Observatorio de Turismo.

SISTEMA DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

La segunda parte de este informe presenta el módulo de sostenibilidad donde se presenta un sistema de 45 indicadores y realiza la medición de estos, con lo cual se evalúa la adopción y aplicación de políticas para el desarrollo de un turismo sostenible en los establecimientos de alojamiento, los indicadores están clasificados en los siguientes 4 ejes:

- Gestión de la Sostenibilidad.
- Sostenibilidad Socioeconómica.
- Sostenibilidad Cultural.
- Sostenibilidad Ambiental.

La medición de estos indicadores para uno de los subsectores que conforman a los prestadores de servicios turísticos como los son los establecimientos de alojamiento se busca promover desde ahora que el sector turismo en Bogotá crezca de manera sostenible, implicando de esta manera: (1). mayores beneficios para la sociedad, (2). condiciones laborales decentes para todos individuos involucrados en el sector, (3). protección de los recursos naturales y (4). preservación de los distintos atractivos turísticos de la ciudad.

La medición de los 45 indicadores seleccionados se realizó por medio de encuestas para 282 establecimientos de alojamiento y son en su mayoría indicadores simples que se miden de manera cualitativa (Sí/No). Los indicadores seleccionados se presentan en las gráficas (9 a 18) desagregados para cada ámbito del desarrollo sostenible evaluado (Gestión de la Sostenibilidad, Sostenibilidad Socioeconómica, Sostenibilidad Cultural, Sostenibilidad Ambiental)

Al ser varios indicadores por cada ámbito del desarrollo sostenible se decide utilizar gráficos de tipo radar o de telaraña en los cuales se comparan múltiples variables (en nuestro caso múltiples indicadores) en un plano

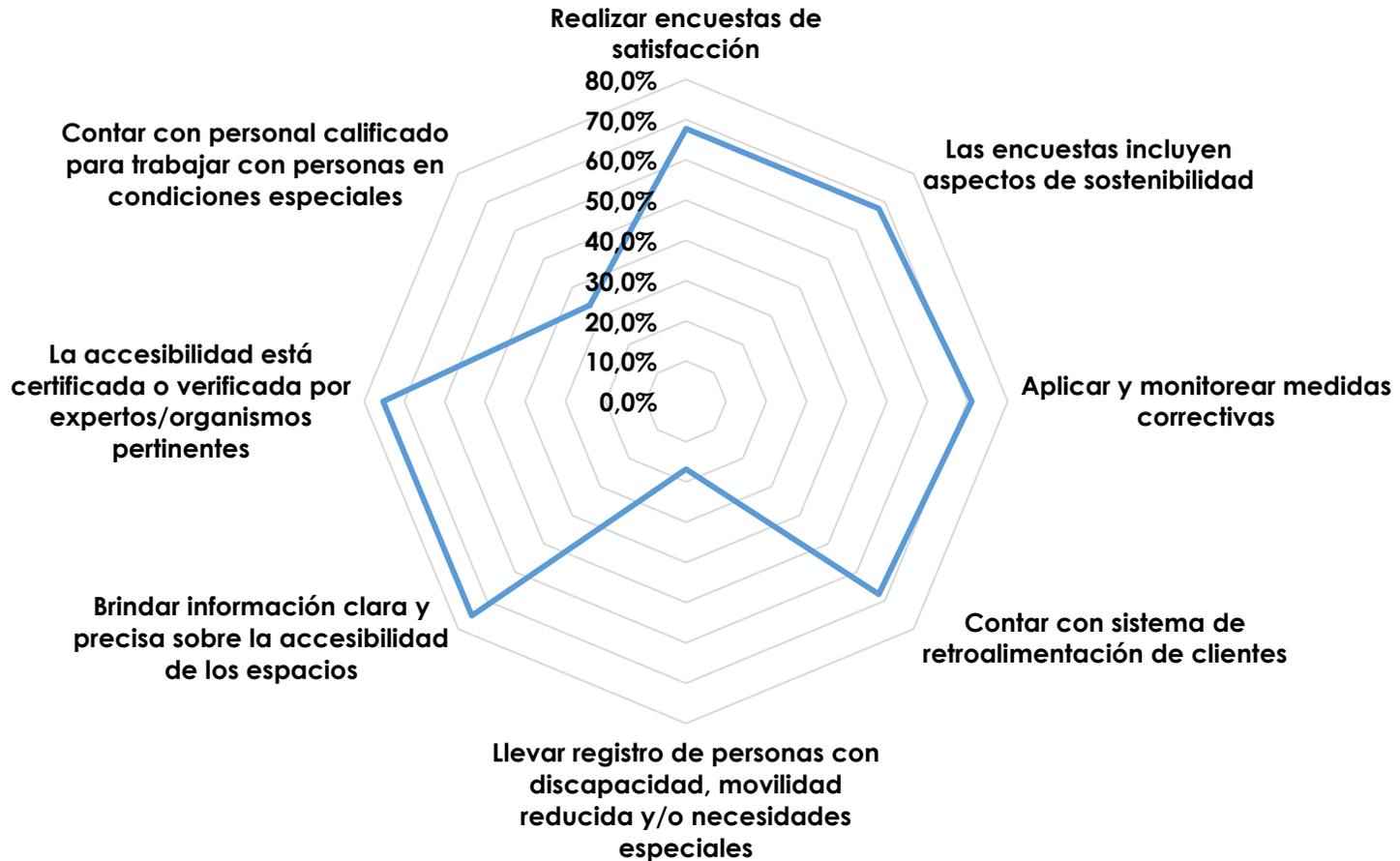
bidimensional. Gracias al diseño de la visualización de los gráficos de radar, se puede comparar fácilmente varios indicadores e identificar los valores atípicos que requieren atención.

Gestión de la Sostenibilidad

La grafica 9 presenta para el primer ámbito del desarrollo sostenible evaluado "Gestión de la Sostenibilidad", un total 8 indicadores que se midieron para los establecimientos de alojamiento encuestados, de los cuales cuatro están relacionados con la satisfacción del cliente con el servicio prestado y los otros cuatro se relacionan a la accesibilidad del establecimiento, donde se logra identificar que del total de 8 indicadores de este ámbito 6 cuentan con un 60% o más de establecimientos que los implementan y solamente los indicadores referentes a si los establecimientos de alojamiento llevan un registro de personas con discapacidad, movilidad reducida y/o necesidades especiales que se hospedan en el establecimiento y el indicador de contar con personal calificado para trabajar con personas en condiciones especiales presentan un porcentaje inferior al 35%

Por otro lado, los indicadores sobre si el establecimiento brinda información clara y precisa sobre la accesibilidad de los espacios, y sobre si la accesibilidad está certificada o verificada por expertos/organismos pertinentes, son los dos indicadores del ámbito de Gestión de la Sostenibilidad con el que un mayor porcentaje de establecimientos de alojamientos cuentan (ambos sobre el 75%).

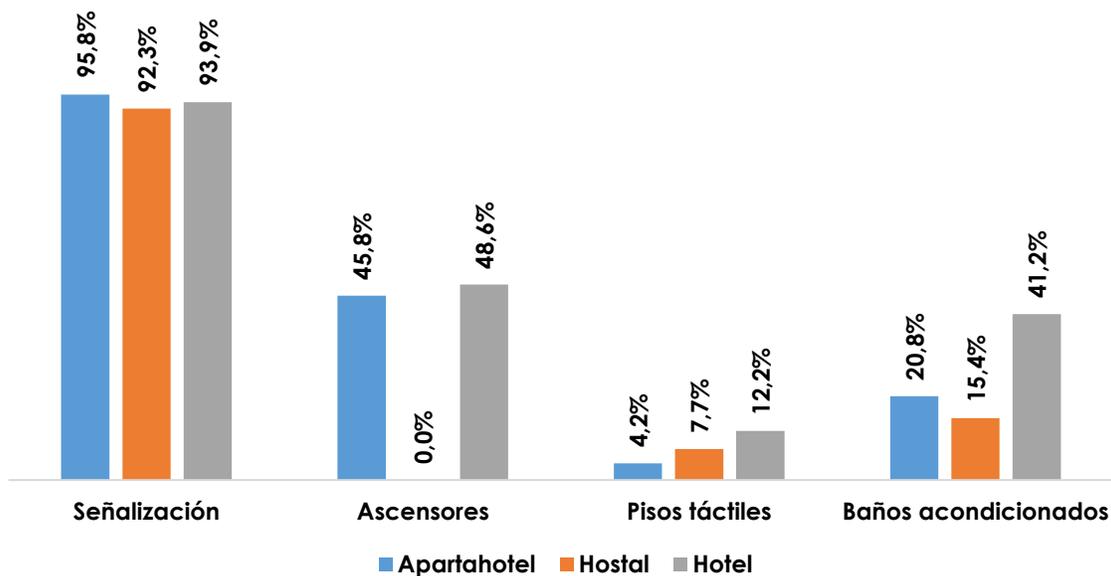
Gráfica 9. Indicadores para los establecimientos de alojamiento sobre “Gestión de la Sostenibilidad”



Fuente: Observatorio de Turismo.

Respecto a la accesibilidad del establecimiento se realizó una pregunta adicional para mirar si el establecimiento contaba con algún recurso como señalización, ascensores, pisos táctiles y baños acondicionados, encontrando que respecto a la señalización más del 90% de los establecimientos sin importar si son apartahoteles, hostales o hoteles cuentan con este recurso, sin embargo respecto a los pisos táctiles menos del 10% de los apartahoteles y de los hostales cuentan con este recurso y solamente el 12,2% de los hoteles lo tienen implementado, es importante mencionar que para cada recurso el 100% equivale al total de los establecimientos encuestados según su tipo.

Gráfica 10. Recursos con los que cuentan los establecimientos de alojamiento



Fuente: Observatorio de Turismo.

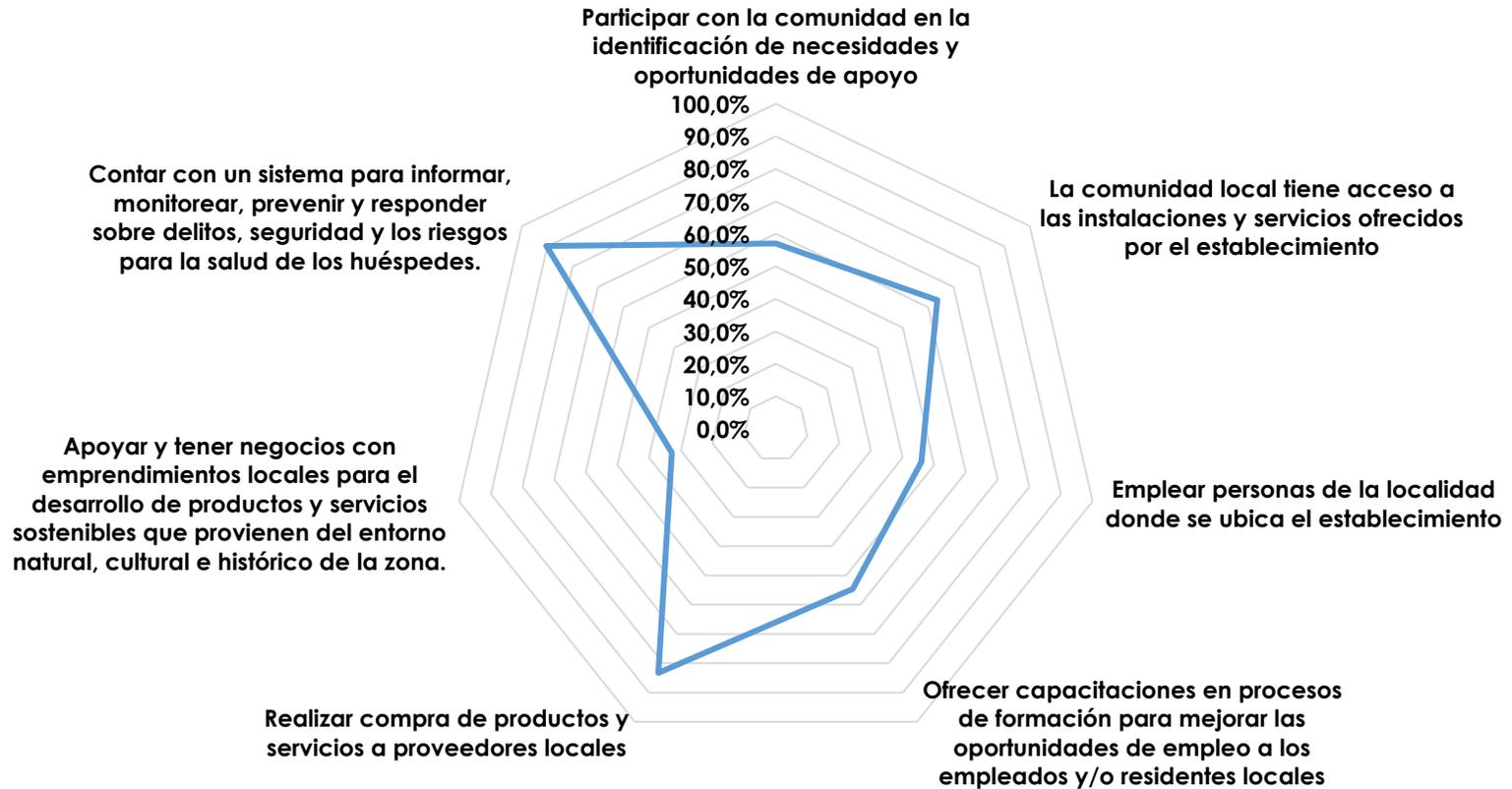
Sostenibilidad Socioeconómica

En el ámbito de sostenibilidad socioeconómica se cuenta con 7 indicadores que miden el comportamiento de los establecimientos de alojamiento en temas como empleabilidad y relación con la sociedad de Bogotá como destino turístico, para este ámbito solo en dos indicadores se presenta un balance positivo sobre el 80%, por parte de los establecimientos de alojamientos y los indicadores son: realizar compra de productos y servicios a proveedores locales y contar con un sistema para informar, monitorear, prevenir y responder sobre delitos, seguridad y los riesgos para la salud de los huéspedes.

Para los indicadores propuestos se logró identificar que los indicadores de “emplear personas de la localidad donde se ubica el establecimiento” y el de “apoyar y tener negocios con emprendimientos locales para el desarrollo de productos y servicios sostenibles que provienen del entorno natural, cultural e histórico de la zona”, son los que presentan un menor porcentaje de establecimientos que los practican, presentándose para ambos que menos de un 50%.

Los indicadores respecto a “Participar con la comunidad en la identificación de necesidades y oportunidades de apoyo”, “La comunidad local tiene acceso a las instalaciones y servicios ofrecidos por el establecimiento” y “Ofrecer capacitaciones en procesos de formación para mejorar las oportunidades de empleo a los empleados y/o residentes locales” presentaron un moderado número de establecimientos que los practican ya que, para estos tres indicadores del total de establecimientos encuestados, el porcentaje de establecimientos que los han implementado es superior al 50%, pero inferior al 65%.

Gráfica 11. Indicadores para los establecimientos de alojamiento sobre “Sostenibilidad Socioeconómica”



Fuente: Observatorio de Turismo.

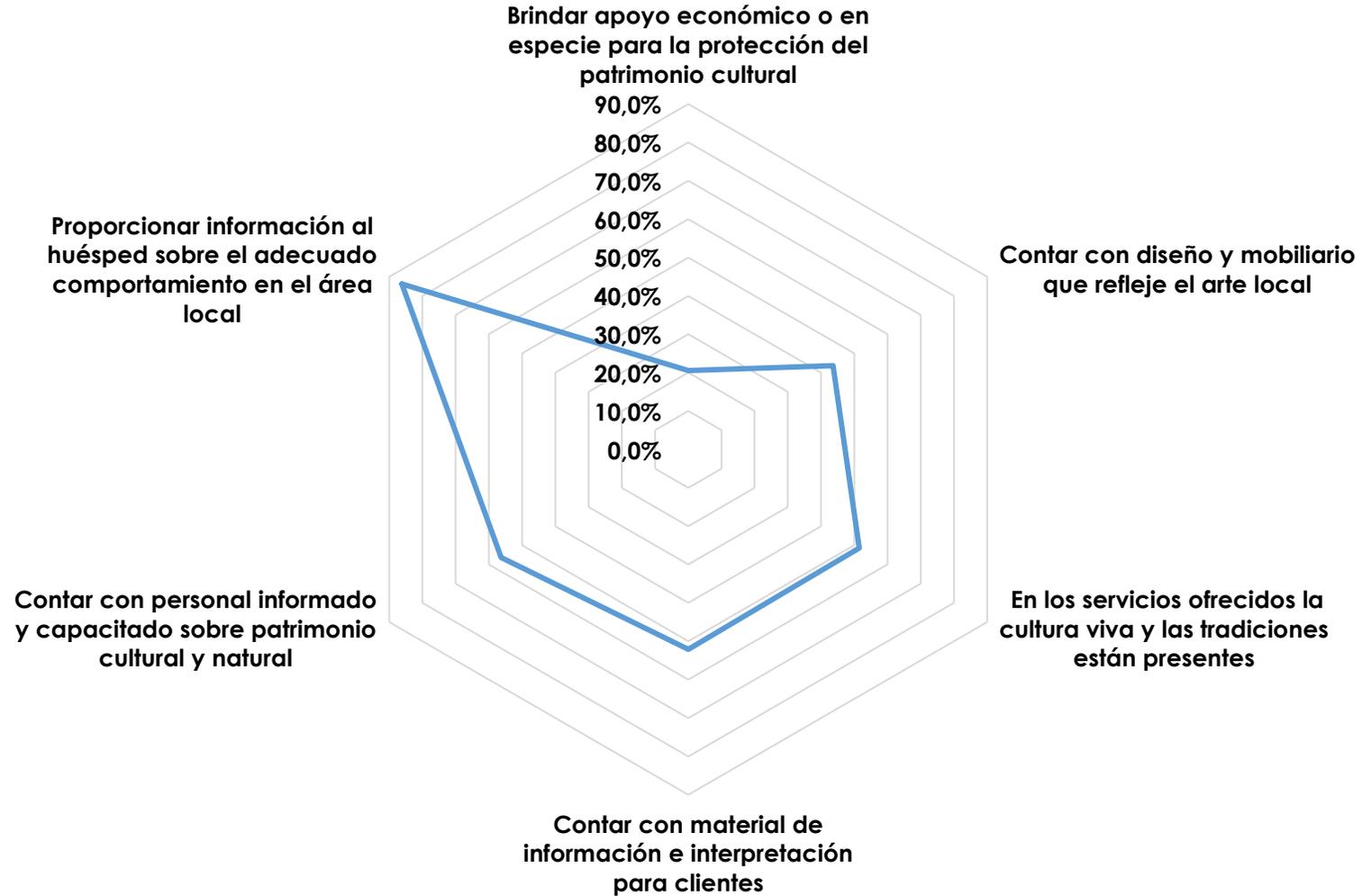
Sostenibilidad Cultural

Para el tercer ámbito que es el de Sostenibilidad Cultural el sistema propuesto cuenta con seis indicadores y solamente el indicador relacionado con “Proporcionar información al huésped sobre el adecuado comportamiento en el área local” presenta un porcentaje superior al 85% respecto al total de establecimientos encuestados.

Los indicadores respecto a “Si en los servicios ofrecidos la cultura viva y las tradiciones están presente”, “Contar con material de información e interpretación para clientes” y “Contar con personal informado y capacitado sobre patrimonio cultural y natural” presentaron un moderado número de establecimientos que los practican pues para estos tres indicadores del total de establecimientos encuestados, el porcentaje de establecimientos que los han implementado solamente es superior al 50%, pero inferior al 60%.

Finalmente, respecto al análisis de los dos últimos indicadores propuestos para este eje de sostenibilidad que son “Brindar apoyo económico o en especie para la protección del patrimonio cultural” y “Contar con diseño y mobiliario que refleje el arte local” se logra identificar a estos como los que presentan un menor porcentaje de establecimientos que los practican, presentándose para ambos indicadores que menos de un 45% de establecimientos los practican.

Gráfica 12. Indicadores para los establecimientos de alojamiento sobre “Sostenibilidad Cultural”



Fuente: Observatorio de Turismo.

Sostenibilidad Ambiental

El cuarto y último eje de nuestro sistema de indicadores es el ámbito de Sostenibilidad Ambiental, el cual con 24 indicadores presenta la mayor cantidad del sistema, Para este eje de sostenibilidad ambiental, se especifican seis subáreas en las cuales se clasifican los 24 indicadores propuestos, las cuáles son:

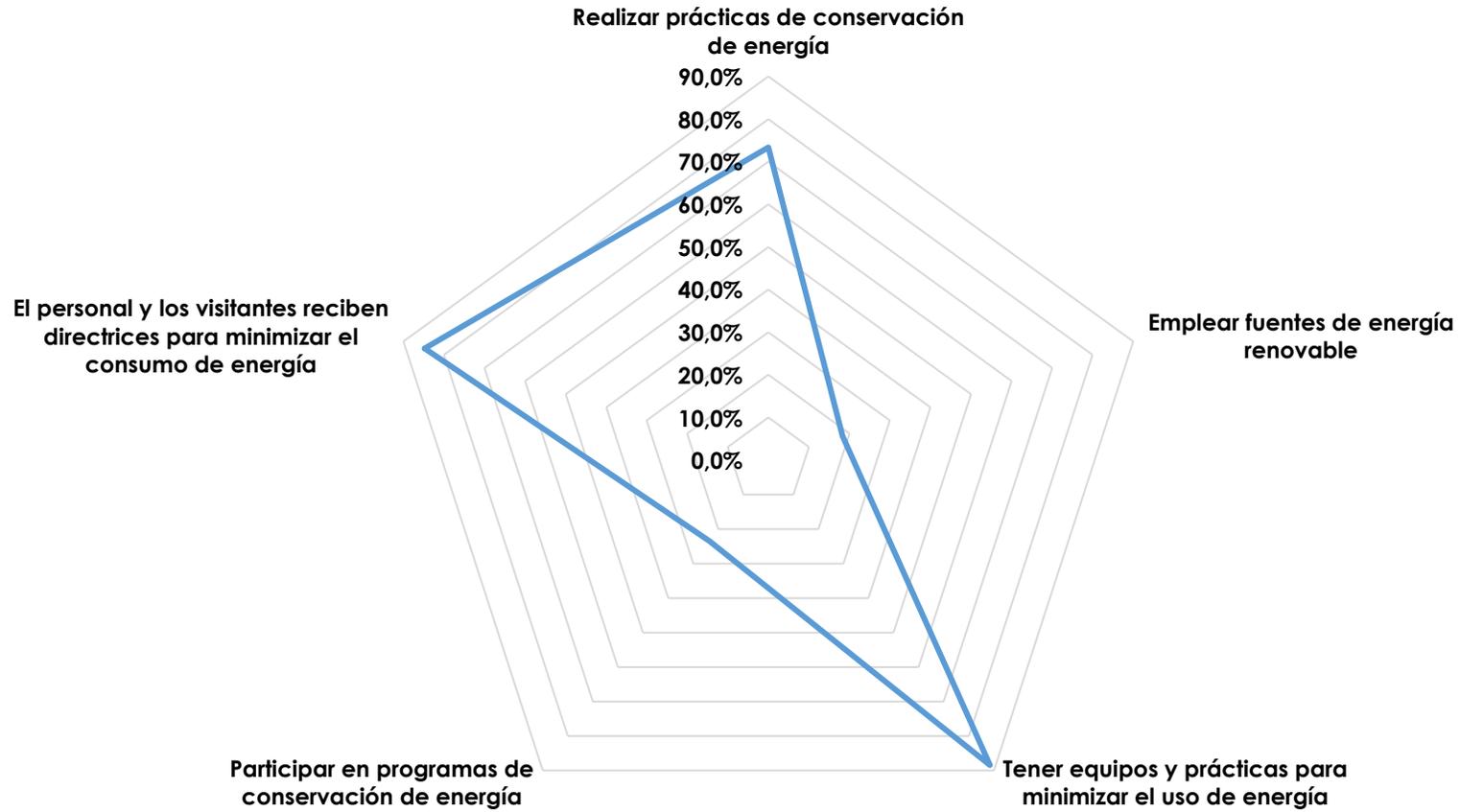
- Conservación de la energía-eléctrica (5 indicadores)
- Conservación y calidad del agua (8 indicadores)
- Residuos sólidos (6 indicadores)
- Compras que realiza el establecimiento (3 indicadores)
- Estrategias que permitan hacer monitoreo a la emisión de gases de efecto invernadero (1 indicador)
- Necesidades de transporte (1 indicador)

Al ser un mayor número de indicadores para presentarlos en una apropiada visualización se dividen los 24 indicadores en seis graficas de las cuales cuatro son de tipo radar o telaraña y 2 graficas de barras, estas dos ultimas graficas de barras solo presentan un indicador por grafica.

La gráfica 13 presenta los indicadores respecto a la conservación de energía-eléctrica, donde se resalta que para los indicadores de “Tener equipos y prácticas para minimizar el uso de energía” y sobre si “El personal y los visitantes reciben directrices para minimizar el consumo de energía” el porcentaje de establecimientos que los practican o promueven esta sobre el 80% del total de establecimientos encuestados.

También se logró identificar que solamente menos de un 30% de los establecimientos promueven o cumplen con los indicadores referentes a “Participar en programas de conservación de energía” y “Emplear fuentes de energía renovable”

**Gráfica 13. Indicadores para los establecimientos de alojamiento sobre “Sostenibilidad Ambiental”
(Respecto a la conservación de energía-eléctrica)**

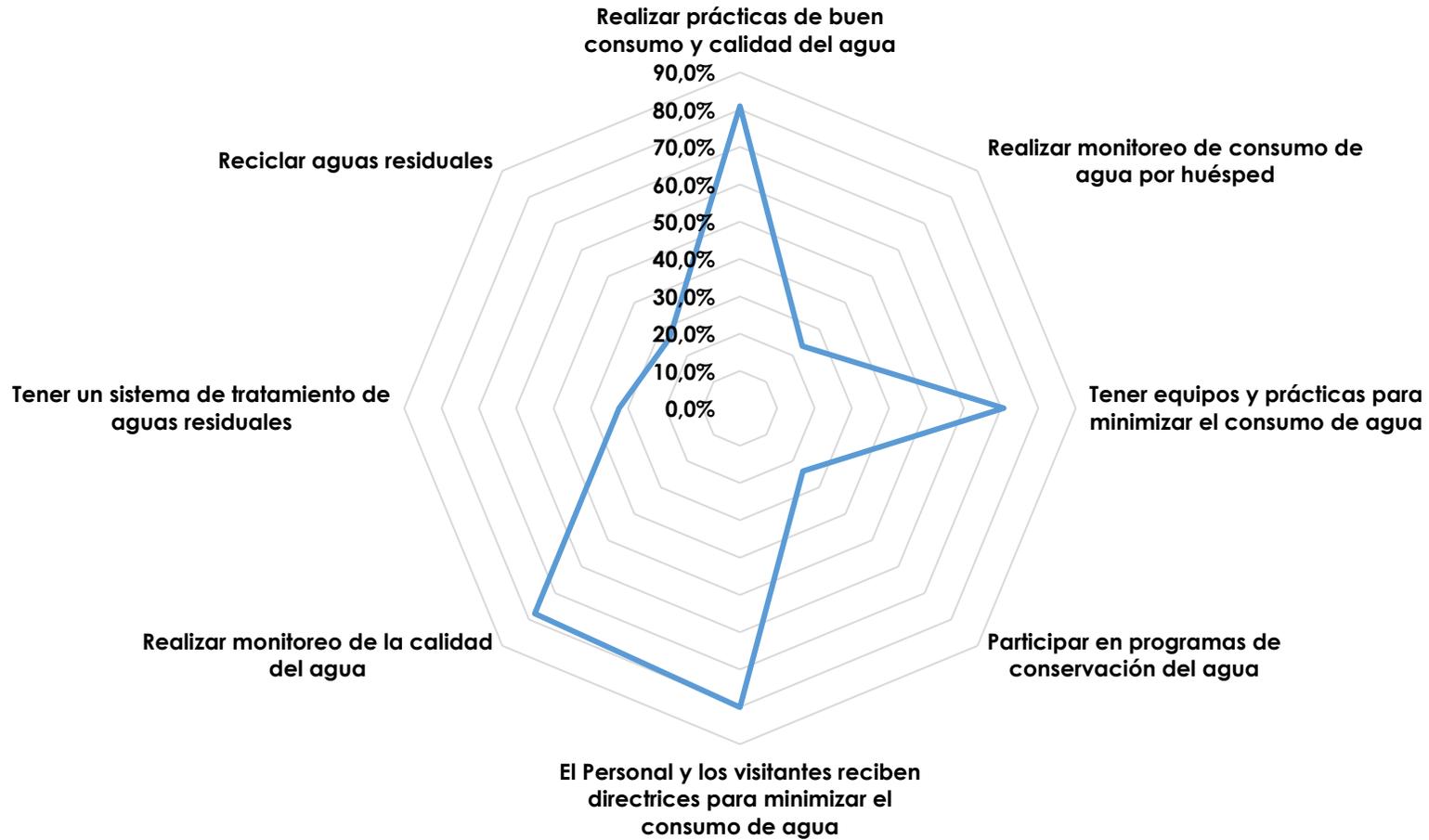


Fuente: Observatorio de Turismo.

Los indicadores relativos a la conservación y calidad del agua se presentan en la gráfica 14 la cual cuenta con 8 indicadores, donde se logra identificar dos grandes sub grupos de indicadores, por un lado están los que presenta un porcentaje de cumplimiento más bajo dentro del sistema de indicadores, y los cuales los practican o cumplen menos del 35% de los establecimientos y por otro lado, está el grupo de indicadores donde se observa que más de un 70% de los establecimientos de alojamientos encuestados los cumplen y/o practican, dentro del primer grupo mencionado se encuentran los siguientes indicadores: “Realizar monitoreo de consumo de agua por huésped”, “Participar en programas de conservación del agua”, “Tener un sistema de tratamiento de aguas residuales” y “Reciclar aguas residuales” contando estos indicadores con un número reducido de establecimientos que los promueven o cumplen.

El segundo grupo de indicadores relativos a la conservación y calidad del agua descrito anteriormente está compuesto por: “Realizar prácticas de buen consumo y calidad del agua”, “Tener equipos y prácticas para minimizar el consumo de agua”, “El Personal y los visitantes reciben directrices para minimizar el consumo de agua” y “Realizar monitoreo de la calidad del agua” y para estos un mayor número de establecimientos los promueven o cumplen.

**Gráfica 14. Indicadores para los establecimientos de alojamiento sobre “Sostenibilidad Ambiental”
(Respecto a la conservación y calidad del agua)**



Fuente: Observatorio de Turismo.

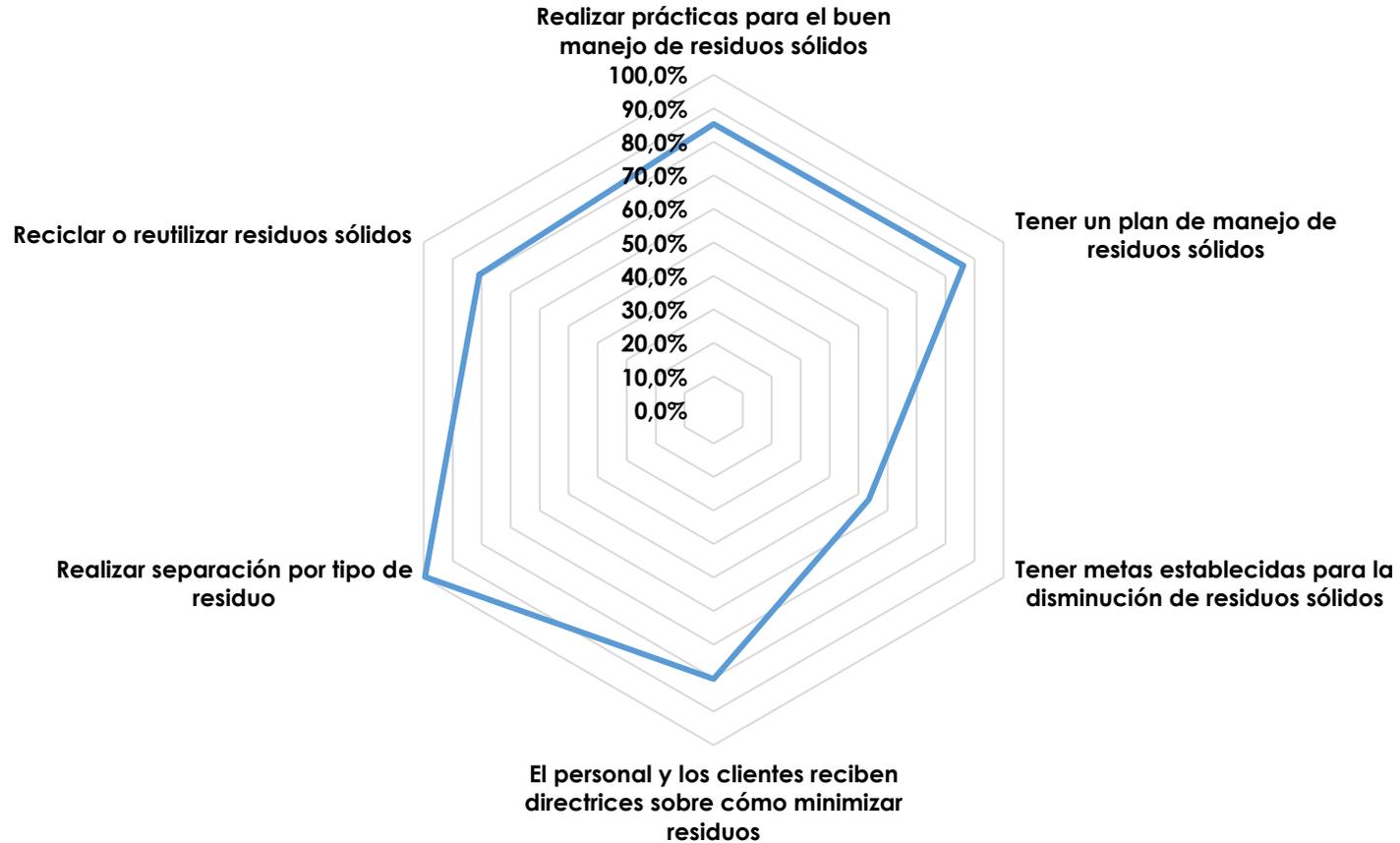
Cinco de los seis indicadores propuestos relacionados con los residuos sólidos los cuales, producidos por los establecimientos de alojamiento, presentan un alto número de establecimientos que los promueven o cumplen, razón por la cual se observa que, en estos cinco indicadores respecto al total de establecimientos porcentajes superiores al 80%, donde resalta el indicador relacionado con “Realizar separación por tipo de residuo” el cual presenta un 99,6% de establecimientos que lo practican.

Por otro lado, dentro de los indicadores relacionados con los residuos sólidos solamente el indicador referente a “Tener metas establecidas para la disminución de residuos sólidos” presenta un moderado porcentaje de participación dentro de los establecimientos de alojamientos encuestados, puesto que solo un 53,5% de los establecimientos promueven o cumplen con esta acción.

La grafica 16 presenta tres indicadores los cuales tienen relación con las compras que realiza el establecimiento como bienes de capital, alimentos, bebidas, entre otros, en este grafico se puede observar cómo dos de los tres indicadores propuestos, los cuales son “Hacer uso de envases plásticos” y “Realizar compra de bienes reutilizables, retornables y reciclados” presentan una participación moderada en el numero de establecimientos que los practican, encontrándose esta entre el 60% y 70% de establecimientos encuestados.

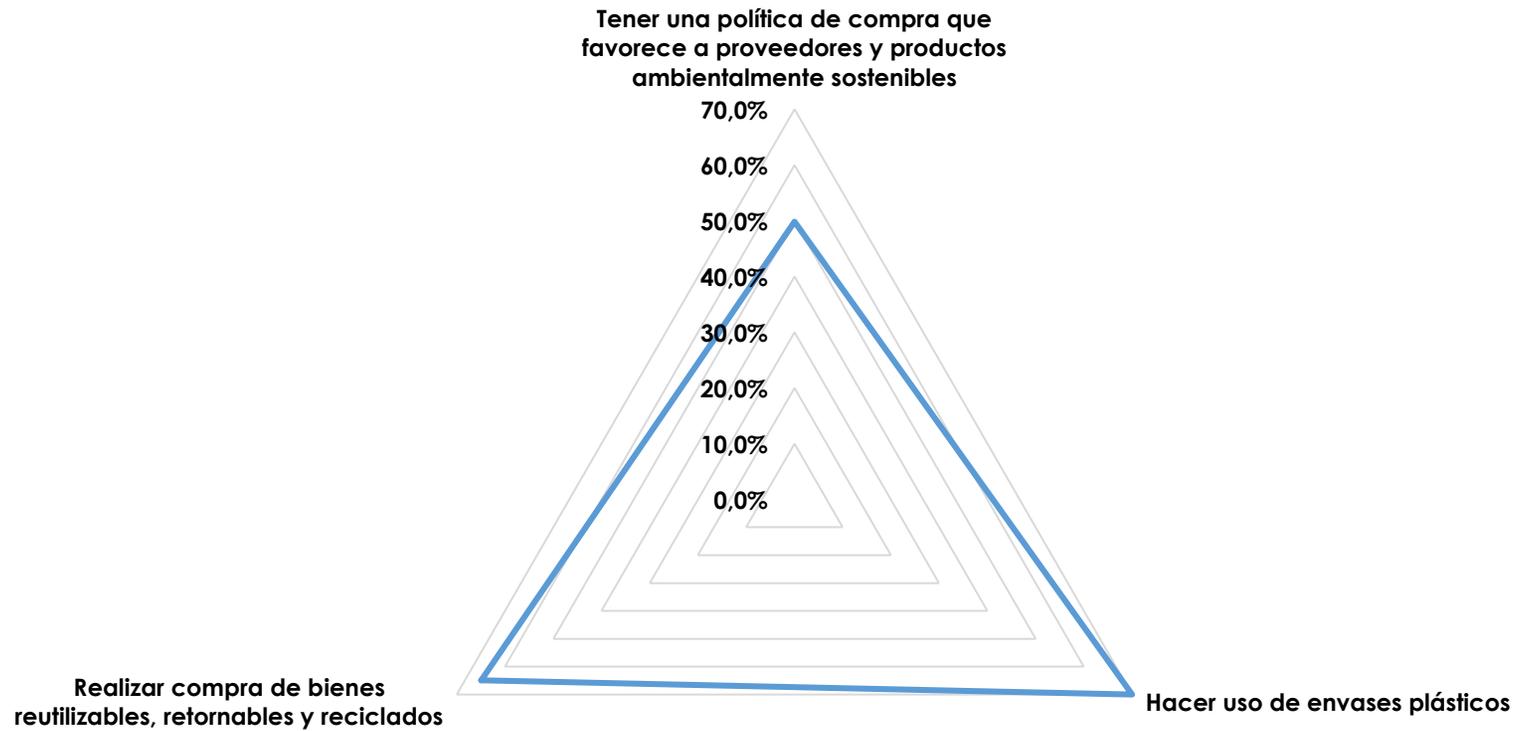
También se puede observar como el indicador relacionado con “Tener una política de compra que favorece a proveedores y productos ambientalmente sostenibles” presenta un menor porcentaje de establecimientos que los promueven o cumplen, presentándose para este indicador que menos de un 50% de establecimientos los practican.

**Gráfica 15. Indicadores para los establecimientos de alojamiento sobre “Sostenibilidad Ambiental”
(Respecto a residuos sólidos)**



Fuente: Observatorio de Turismo.

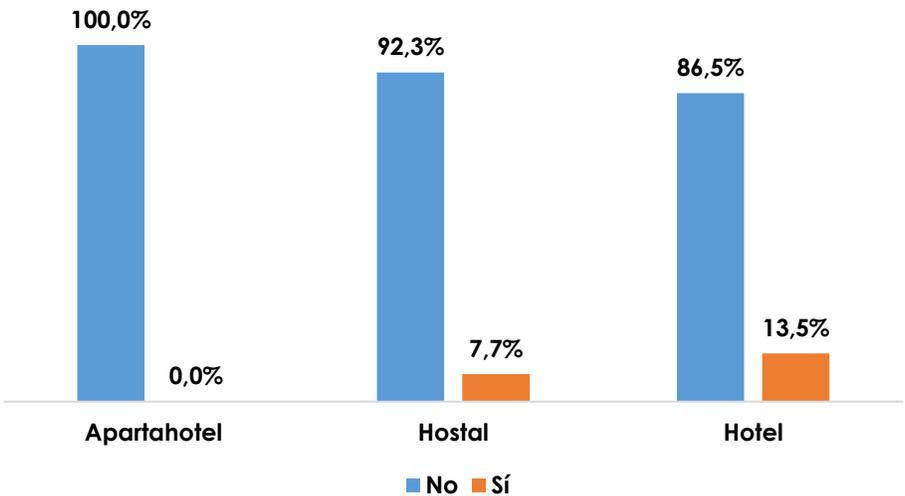
**Gráfica 16. Indicadores para los establecimientos de alojamiento sobre “Sostenibilidad Ambiental”
(Respecto a las compras que realiza el establecimiento)**



Fuente: Observatorio de Turismo.

Más del 90% de los apartahoteles y hostales encuestados no cuentan con estrategias que permita hacer monitoreo a la emisión de gases de efecto invernadero, las cuales producen como causa de realizar su actividad económica, mientras que para los hoteles este porcentaje alcanza solamente a ser del 86,5%

Gráfica 17. Indicador respecto a estrategias que permita hacer monitoreo a la emisión de gases de efecto invernadero

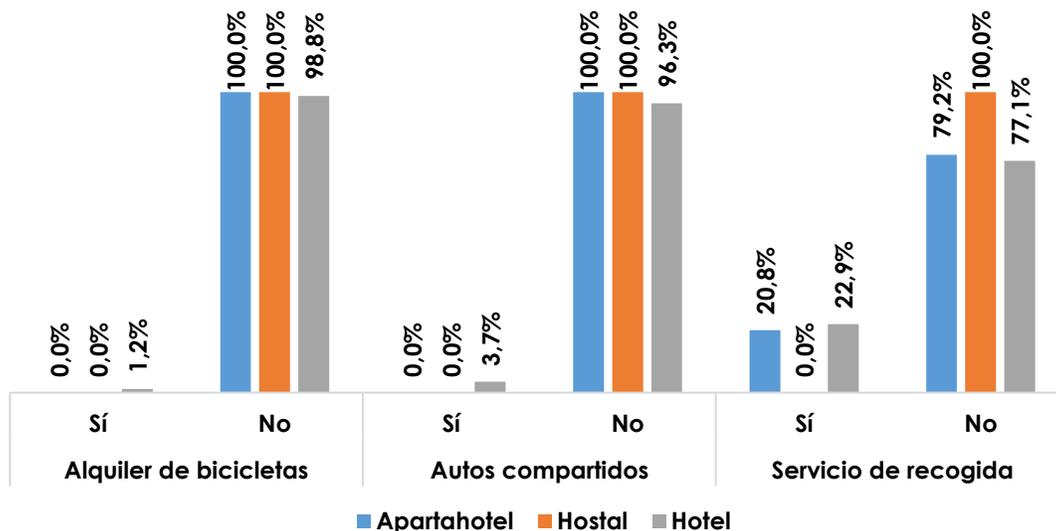


Fuente: Observatorio de Turismo.

La última grafica de este informe es la gráfica 18 la cual presenta 3 variables (Alquiler de bicicletas, Autos compartidos y Servicio de recogida ,)de un indicador relacionado a las necesidades de transporte del personal que trabaja en cada uno de los tres tipos de establecimientos de alojamiento, en las encuestas realizadas se preguntó si el establecimiento provee algunas opción de transporte alternativo para el personal y/o empleados, llegándose a evidenciar que opciones como el alquiler de bicicletas y el usar autos compartidos no es practicado por ningún apartahotel ni hostel y solamente por menos del 4% de los hoteles, por otro lado la opción de

servicio de recogida se presenta como una solución de transporte para cerca del 20% de los apartahoteles y hoteles encuestados.

Gráfica 18. Indicador respecto a proveer opciones de transporte alternativo para el personal y/o empleados



Fuente: Observatorio de Turismo.

5 CONCLUSIONES

El presente informe presenta para los establecimientos de alojamiento que se encuentran ubicados en Bogotá las condiciones actuales de respecto a la infraestructura tecnológica, la implementación de nuevas tecnologías y los procesos de innovación en su actividad económica, también propone y evalúa un sistema de 45 indicadores que dan a conocer cuál ha sido la adopción y buenas prácticas para el desarrollo de un turismo sostenible de estos prestadores de servicios turísticos. Dentro de los resultados más importantes de este informe se encuentran:

- El 51,3% de los establecimientos de alojamiento encuestados cuenta con una conexión entre 30 MBPS y 125 MBPS.
- Para un 68,4% de los establecimientos de alojamiento existe una la compatibilidad total o parcial entre los sistemas operativos que manejan y los distintos sistemas de pago digitales.
- Respecto a si se posee una página web propia el 62,6% de los establecimientos de alojamiento afirmo que posee una, y para estos establecimientos que sí cuentan con una página propia, un 52,1% indico que por medio de esta se generan oportunidades comerciales.
- Respecto al uso y/o tratamiento que se le dan a los datos generados por parte los establecimientos de alojamiento, en el transcurso del último año el 39% de los establecimientos encuestados, cuenta con un archivo de tipo Excel con los asuntos y la facturación para analizar la evolución anualmente.
- Del total de 8 indicadores que se propusieron y se midieron para el ámbito de gestión de la sostenibilidad, 6 de estos cuentan con un 60% o más de establecimientos de alojamiento que los implementan.
- En el ámbito de sostenibilidad socioeconómica se cuenta con 7 indicadores que miden el comportamiento de los establecimientos de alojamiento en temas como empleabilidad, para este ámbito solo en dos indicadores se presenta un balance positivo donde más de un 80% de los establecimientos de alojamiento cumplen o promueven los indicadores.
- Para el ámbito de Sostenibilidad Cultural el sistema propuesto cuenta con seis indicadores, pero solamente el indicador relacionado con "Proporcionar información al huésped sobre el adecuado comportamiento en el área local" presenta un porcentaje superior al 85% de establecimientos que lo promueven, respecto al total de establecimientos encuestados.

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Velocidad de conexión a internet que tiene los establecimientos de alojamiento.....	14
Gráfica 2. Forma cómo los establecimientos de alojamiento almacenan la información	15
Gráfica 3. Establecimientos de alojamiento para las cuales los sistemas operativos son compatibles con los sistemas de pago digital	16
Gráfica 4. Visitas mensuales que reciben los establecimientos de alojamiento en sus páginas web	17
Gráfica 5. Número de oportunidades comerciales generada a través de la web para los establecimientos de alojamiento.....	18
Gráfica 6. Establecimientos de alojamiento que en el último año ha realizado campañas digitales.....	19
Gráfica 7. Uso y/o tratamiento que se dan a los datos generados por parte los establecimientos de alojamiento	20
Gráfica 8. Forma como son llevadas las transacciones en los establecimientos de alojamiento	21
Gráfica 9. Indicadores para los establecimientos de alojamiento sobre “Gestión de la Sostenibilidad”	24
Gráfica 10. Recursos con los que cuentan los establecimientos de alojamiento	25
Gráfica 11. Indicadores para los establecimientos de alojamiento sobre “Sostenibilidad Socioeconómica”	27
Gráfica 12. Indicadores para los establecimientos de alojamiento sobre “Sostenibilidad Cultural”	29
Gráfica 13. Indicadores para los establecimientos de alojamiento sobre “Sostenibilidad Ambiental” (Respecto a la conservación de energía-eléctrica)	31

Gráfica 14. Indicadores para los establecimientos de alojamiento sobre “Sostenibilidad Ambiental” (Respecto a la conservación y calidad del agua) 33

Gráfica 15. Indicadores para los establecimientos de alojamiento sobre “Sostenibilidad Ambiental” (Respecto a residuos sólidos) 35

Gráfica 16. Indicadores para los establecimientos de alojamiento sobre “Sostenibilidad Ambiental” (Respecto a las compras que realiza el establecimiento)..... 36

Gráfica 17. Indicador respecto a estrategias que permita hacer monitoreo a la emisión de gases de efecto invernadero 37

Gráfica 18. Indicador respecto a proveer opciones de transporte alternativo para el personal y/o empleados 37

BIBLIOGRAFÍA

Epler Wood, M., Milstein, M. & Ahamed-Broadhurst, K. (2019). Destinations at Risk: The Invisible Burden of Tourism. The Travel Foundation International.

Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo (IDT-OBT). (2020) Investigación Encuesta de Viajeros en Bogotá 2019.

Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) & Organización Mundial del Turismo (OMT) (2007). Por un turismo más sostenible. Guía para responsables políticos.

Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) (2021) Informe diagnóstico y Plan de Acción de Destino Turístico Inteligente Bogotá.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE
TURISMO


BOGOTÁ