

Informe de Sostenibilidad en los **establecimientos gastronómicos de La Candelaria 2021**





CLAUDIA NAYIBE LÓPEZ HERNANDEZ

Alcaldesa Mayor de Bogotá

ALFREDO BATEMAN SERRANO

Secretario 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

MILE LORENA PIÑEROS DUEÑAS

DIEGO ALEJANDRO RODRÍGUEZ

Investigadores

DUBER OCHICA SOLER

Diseño

Contacto

Instituto Distrital de Turismo

www.idt.gov.co

Bogotá D.C. 2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
METODOLOGÍA	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos	5
Necesidades de información	5
Alcance Metodológico y Limitaciones	6
Diseño Estadístico	8
Población Objetivo	8
Cobertura Geográfica	8
Unidad Estadística	8
Organización Operativa	9
No Respuesta	10
RESULTADOS	11
Gestión Sostenibilidad	11
Accesibilidad en el establecimiento	12
Sostenibilidad socioeconómica	14
Sostenibilidad ambiental	16
Sostenibilidad cultural	21
CONCLUSIONES	23

INTRODUCCIÓN

En los últimos diez años Bogotá ha registrado cifras importantes para el sector turismo, esto debido al fortalecimiento de la industria lo cual se ve reflejado en el aumento del flujo de viajeros en la ciudad, tanto de origen nacional como internacional. Sin embargo, tras atravesar la crisis del año 2020 a causa de la pandemia generada por el Covid-19, el turismo perdió los niveles que se observaban en 2019, debido al cierre definitivo o temporal de algunos Prestadores de Servicios Turísticos- PST.

Por lo anterior, resulta oportuno para la ciudad conocer las condiciones actuales de los establecimientos de gastronomía de La Candelaria en cuanto a la adopción de buenas prácticas para el desarrollo de un turismo sostenible. En este contexto, se realizó la medición de un sistema de indicadores para los restaurantes de esta zona de interés turístico, indicadores que se encuentran distribuidos en los siguientes módulos:

1. Gestión de la sostenibilidad: donde se mide la satisfacción del cliente.
2. Accesibilidad del establecimiento: puntualmente para personas con alguna discapacidad física, sensorial o psicológica.
3. Sostenibilidad socioeconómica: relación con la comunidad (apoyo a emprendimientos locales).
4. Sostenibilidad ambiental: se miden indicadores sobre el consumo de agua y energía, reciclaje y reutilización de residuos sólidos.
5. Sostenibilidad cultural: conocer sobre las tradiciones presentes en los servicios ofrecidos por el establecimiento.

Los establecimientos gastronómicos, sin duda, prestan servicios fundamentales para el desarrollo de las actividades de la industria turística, estos contribuyen a la recuperación de las tradiciones y la cultura de las comunidades, por ende, es necesario contar con información actualizada para la toma de decisiones efectivas y desarrollo de acciones concretas.

METODOLOGÍA

Objetivo general

Identificar y caracterizar las condiciones actuales en adopción y aplicación de prácticas para el desarrollo de un turismo sostenible en los establecimientos gastronómicos de La Candelaria.

Objetivos específicos

- Caracterizar los sistemas de medición utilizados por los establecimientos de gastronomía de La Candelaria para el consumo de agua, energía, reciclaje y utilización de residuos sólidos.
- Medir la accesibilidad de cada establecimiento para atender la población con discapacidad.
- Elaborar un sistema de indicadores que cuantifique el desarrollo de sostenibilidad turística en los establecimientos gastronómicos de La Candelaria.
- Identificar el tipo de medición de satisfacción de los clientes aplicado por los establecimientos de gastronomía de La Candelaria.
- Identificar las características de los establecimientos en estudio frente a los ámbitos cultural y socioeconómico.

Necesidades de información

La metodología propuesta recopila información a través de un formulario estructurado, el cual, para este apartado contiene los siguientes capítulos:

- Gestión de la sostenibilidad
- Accesibilidad del establecimiento
- Sostenibilidad socioeconómica
- Sostenibilidad ambiental

- Sostenibilidad cultural

Para la realización de las encuestas se tiene en cuenta la metodología por sondeo. En esta operación participa un supervisor de campo, quien identifica los establecimientos visibles por actividad económica mediante un recorrido por la zona. Así, una vez identificados, se puede proceder a la realización de la encuesta.

La metodología propuesta recopila datos a través de un formulario estructurado con el propósito de cuantificar, caracterizar y clasificar los establecimientos con oferta gastronómica ubicados en la localidad de La Candelaria.

Alcance Metodológico y Limitaciones

De acuerdo con la operación, el barrido recorre todas las áreas geográficas, sin embargo, es preciso señalar que esta metodología no alcanza a cubrir todas las necesidades de información, pues no identifica los datos y establecimientos ocultos.

Al no existir un listado de todos los establecimientos de interés será necesario llegar a ellos de una forma sistemática. El listado completo puede construirse a partir de la selección de áreas geográficas y tras realizar un recorrido en las zonas que sean seleccionadas. A esta fase se le suele denominar “enlistamiento”.

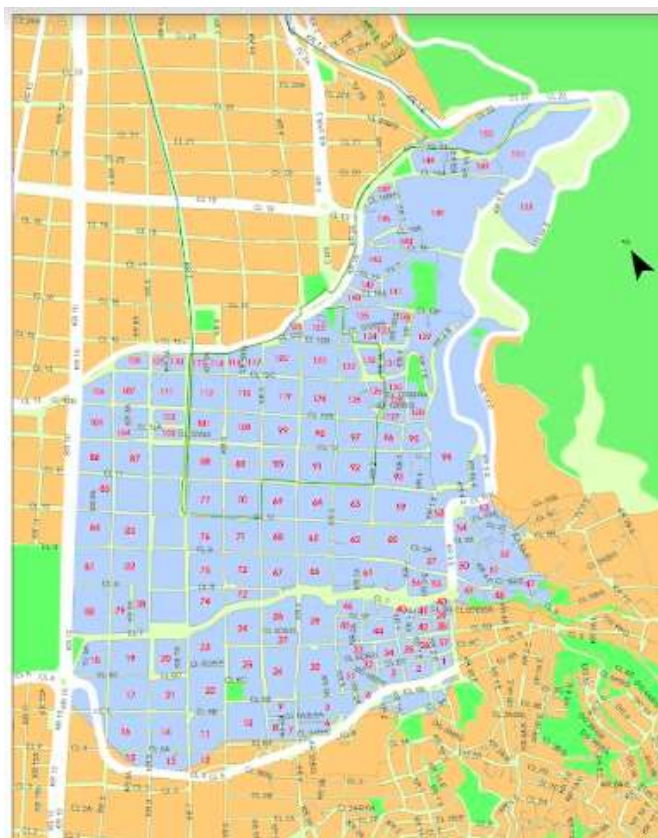
Para el desplazamiento y desarrollo en campo de la operación, se determinan los sectores con mayor influencia y cercanía al sistema distrital de turismo y sitios de interés turístico de la ciudad como los son:

1. Zonas de Interés Turístico – ZIT,
2. Corredores Inteligentes de Turismo – COINT
3. Atractivos turísticos.

De este modo se pretende encuestar y caracterizar los establecimientos que se encuentran inmersos en las diferentes zonas consideradas de importancia para el turismo y sectores aledaños; a partir de información geográfica de estos tres componentes se generaron áreas de influencia de 300 metros como se visualiza en la ilustración a continuación.

Para facilitar la asignación de sectores, control y desplazamiento se genera un mapa de localidad, en el cual se diferencian las manzanas catastrales ubicadas dentro del área de influencia fijada y se numeran para su asignación y control.

Ilustración 1. Mapa Localidad de La Candelaria



Fuente: Observatorio de Turismo

Diseño Estadístico

La captura de información se realiza a nivel sondeo en 110 establecimientos gastronómicos ubicados en la Localidad de La Candelaria comprendida por la carrera 10ª carrera 6ta entre la calle 6ta y calle 13, y entre la calle 7ª y 13 entre carrera 6ta y carrera 1ª. La encuesta se aplicó mediante entrevista directa de forma presencial y los datos fueron suministrados directamente por el encuestado, garantizando así una mayor precisión en los mismos.

Población Objetivo

Establecimientos de comercio gastronómicos cuya actividad económica este registrada bajo los siguientes Códigos (CIIU¹):

- CIIU- 5611 Expendio a la mesa de comidas preparadas
- CIIU-5612-Expendio por autoservicio de comidas preparadas
- CIIU- 5619-Otros tipos de expendio de comidas preparadas n.c.p
- CIIU-5629 Actividades de otros servicios de comidas

Cobertura Geográfica

La metodología está diseñada para cubrir la Localidad de La Candelaria

Unidad Estadística

Unidad de Observación: Son aquellas unidades a través de las cuales se obtiene información de variables de interés, en este caso las preguntas del formulario se refieren al establecimiento, así que las unidades de

¹ Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas (CIIU).

observación en este estudio corresponden a los establecimientos gastronómicos con código CIIU 5611, 5612, 5619 y 5629.

Informante idóneo: para el presente estudio se considera como informante idóneo a la persona que suministra los datos de la encuesta. El informante idóneo para responder es el dueño, gerente, socio, administrador o persona responsable del manejo del establecimiento que cuente con un conocimiento profundo que le permita responder a las preguntas del formulario.

Organización Operativa

Para el proceso de recolección de información se estructura un equipo de campo conformado por un supervisor y 3 encuestadores del Observatorio de Turismo. En cada área operativa el equipo debe empezar en puntos distintos hasta llegar a un punto en común.

En el recorrido, el encuestador debe contar los establecimientos que identifique abiertos para que sus compañeros realicen el trabajo por establecimiento identificando. En todos estos casos aplicará la encuesta y se registrará el resultado de la encuesta así:

- EC: Encuesta Completa.
- EI: Encuesta Incompleta.
- R: Rechazo.
- C: Cerrado.
- I: Inactivo.
- FU: Fuera del Universo.

Si durante el recorrido se encuentran centros comerciales, se recomienda:
a) Recorrer uno a uno todos los pisos empezando por el primero. b) Iniciar el

recorrido por la derecha tomando como referencia la entrada número 1 o la entrada principal. c) Averiguar si hay sótanos y si existen establecimientos en ellos. d) Entrar y salir por la misma puerta. e) Usar las escaleras para ir llevando el control de la edificación.

En caso de no haber terminado de encuestar a todos los establecimientos de la zona seleccionada del día, al día siguiente se deberá volver para terminar con el barrido. En caso de que la planeación se empieza a ver afectada, se debe aumentar el equipo de trabajo o en su defecto aumentar los días establecidos para la operación censal.

No Respuesta

Se puede presentar que el establecimiento se niegue a responder algunas preguntas del cuestionario, en este caso se recomienda que la no respuesta parcial (cuando solo falta la información de algunas preguntas) se maneje como un dato faltante y con la etiqueta "No responde".

En el caso de los establecimientos que rechazan la encuesta, se recomienda reportar la cobertura que se calcula a partir de los establecimientos que respondieron a la encuesta sobre los que debían responder.

RESULTADOS

Este capítulo expone un análisis de los componentes de sostenibilidad, permitiendo conocer las condiciones existentes y oportunidades de los establecimientos gastronómicos, pretendiendo así, constituir una herramienta con información actualizada del servicio en la oferta gastronómica disponible en la localidad de La Candelaria.

A continuación, se presentan los resultados las variables que fueron medidas a través de la encuesta a los restaurantes de La Candelaria, teniendo en cuenta las siguientes secciones: gestión sostenibilidad, sostenibilidad socioeconómica, sostenibilidad ambiental y sostenibilidad cultural en los establecimientos gastronómicos de La Candelaria.

Gestión Sostenibilidad

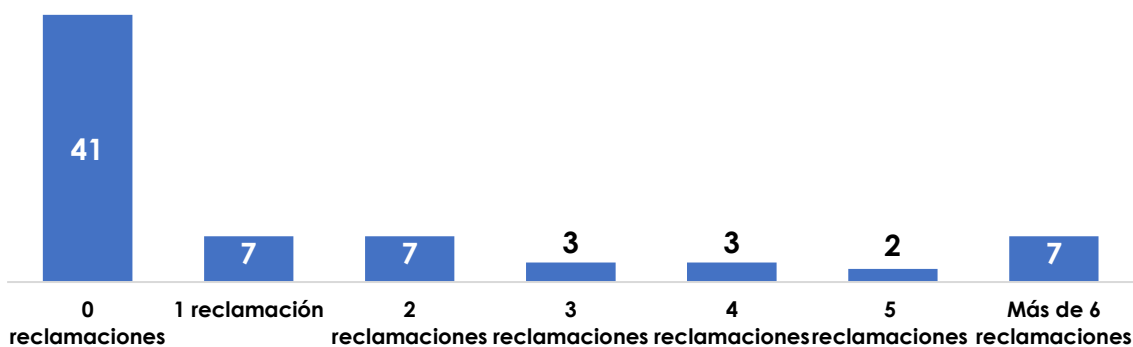
Es importante destacar que la gestión sostenible implica una serie de acciones posibles de ser realizadas en diversos ámbitos y que conducen a la obtención de resultados positivos, tanto para quien las aplican, como para su entorno.

En primera instancia se identificó el registro y monitoreo que realizan los establecimientos gastronómicos de La Candelaria, en cuanto a la satisfacción del cliente con el servicio recibido, se obtuvo que 19 restaurantes realizaban encuestas de satisfacción del servicio, mientras que 51 indicaron que no las llevaban a cabo.

De los 19 establecimientos que respondieron de forma afirmativa, se encontró que 8 de estos incluían en las encuestas aspectos de sostenibilidad y 15 aplicaban y monitoreaban medidas correctivas, por su lado, 11 restaurantes contaban con un sistema de retroalimentación de clientes.

Frete al número de reclamaciones recibidas en un mes, en promedio, más de la mitad de establecimientos informó que no recibió alguna reclamación, a su vez, 14 de estos recibía entre 1 y 2 reclamaciones al mes, mientras que 6 restaurantes recibían entre 4 y 5 reclamaciones, 2 restaurantes recibieron 5 reclamaciones y 7 indicaron recibir más de 6 reclamaciones.

Gráfica 1. Número de reclamaciones por mes a los establecimientos de gastronomía de La Candelaria



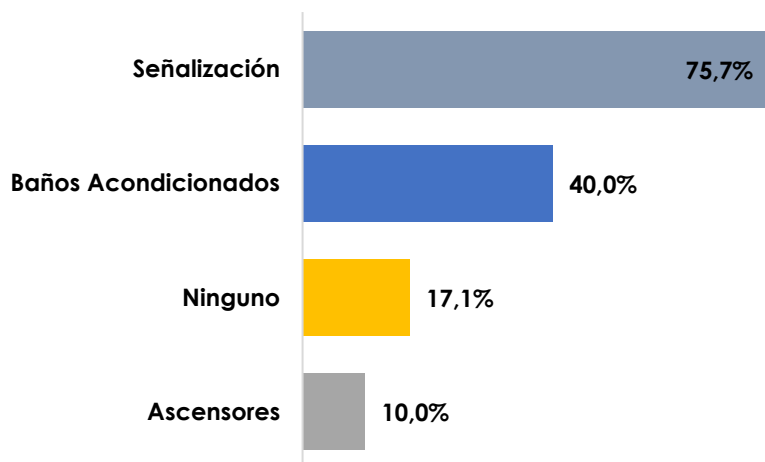
Fuente: Observatorio de Turismo

Accesibilidad en el establecimiento

Respecto a la accesibilidad de los establecimientos encuestados, se encontró que dos de los establecimientos encuestados llevaban el registro de las personas con discapacidad, movilidad reducida y/o necesidades. A su vez, los dos restaurantes indicaron que solo 1 persona con esta condición toma el servicio al mes, en promedio.

Por otro lado, se identificaron los recursos necesarios para la accesibilidad presentes en los restaurantes, los cuales son: señalización, ascensores, pisos táctiles y baños acondicionados. Según los resultados de la encuesta, el 75,7 % de los establecimientos cuentan con señalización, el 40,0 % con baños acondicionados, el 10,0 % con ascensores, el 17,1 % no cuenta con ninguno de los recursos y ninguno de los restaurantes tiene pisos táctiles.

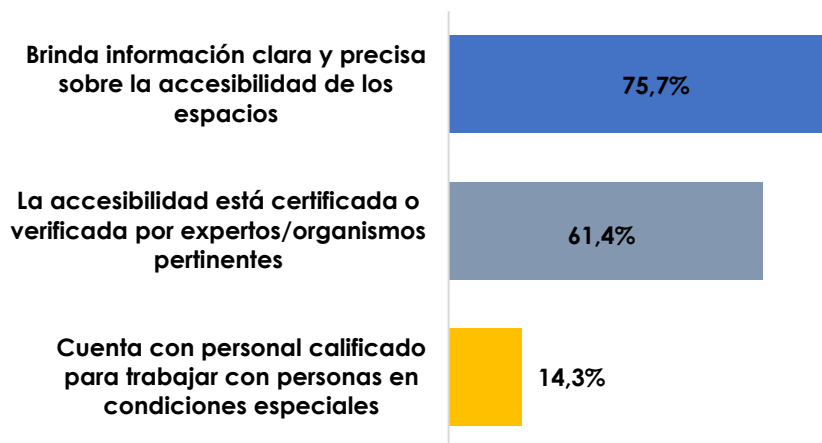
Gráfica 2. Recursos de accesibilidad presentes en los establecimientos de gastronomía de La Candelaria



Fuente: Observatorio de Turismo

A su vez, el 75,7 % de los 70 establecimientos indicó que brindaba información clara y precisa sobre la accesibilidad de los espacios del restaurante, el 61,4 % afirmó que la accesibilidad está certificada o verificada por expertos/organismos pertinentes, mientras que solo el 14,3 % contaba con personal calificado para trabajar con personas con alguna discapacidad.

Gráfica 3. Acciones realizadas por los establecimientos de gastronomía de La Candelaria para la población con discapacidad



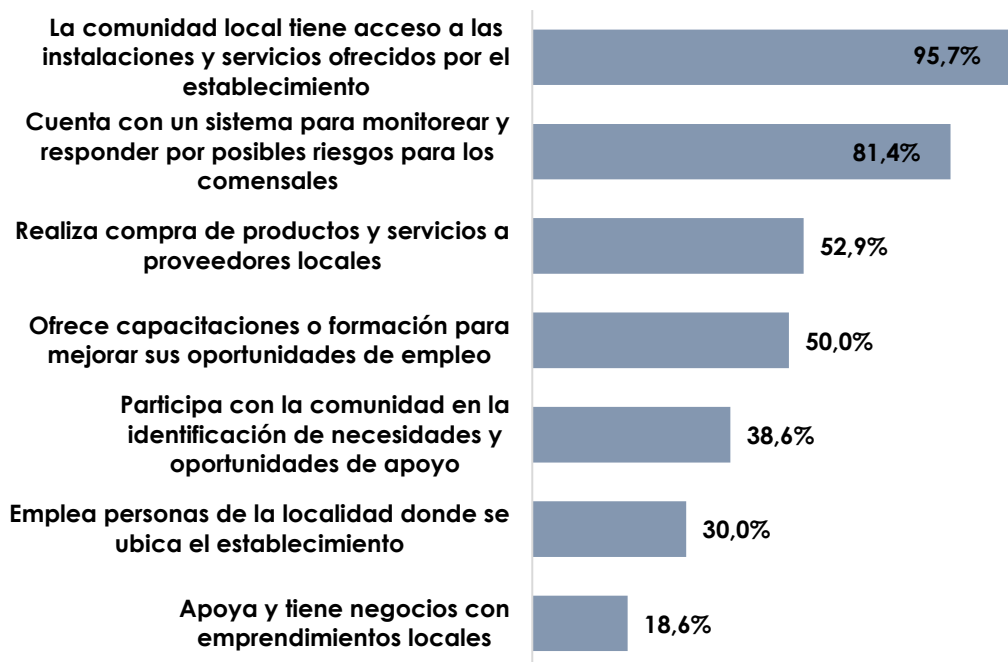
Fuente: Observatorio de Turismo

Sostenibilidad socioeconómica

En el módulo de sostenibilidad económica se preguntó por la relación de los establecimientos de gastronomía de La Candelaria con la comunidad, así pues, se obtuvo que el 95,7 % indicó que la comunidad local tiene acceso a las instalaciones y servicios ofrecidos por el establecimiento, el 81,4 % cuenta con un sistema para informar, monitorear, prevenir y responder sobre delitos, seguridad y los riesgos para la salud de los comensales, el 52,9 % realiza la compra de productos y servicios a proveedores locales, mientras que, el 50,0 % de restaurantes ofrece o brinda a empleados y/o residentes locales procesos de formación para mejorar sus oportunidades de empleo.

Entretanto, el 38,6 % de los restaurantes participa con la comunidad en la identificación de necesidades y oportunidades de apoyo, el 30,0 % indicó que empleaba a personas de la localidad donde se ubicaba el establecimiento y, por último, el 18,6 % de los encuestados afirmó que apoya y tiene negocios con emprendimientos locales para el desarrollo de productos y servicios sostenibles que provienen del entorno natural, cultural e histórico de la zona.

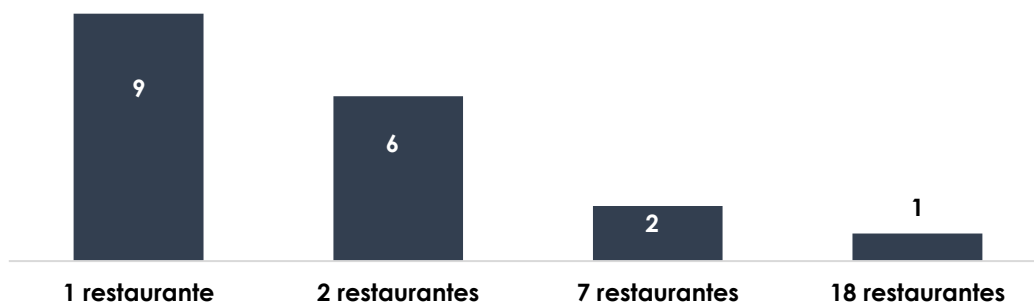
Gráfica 4. Relación comunidad-establecimientos de gastronomía de La Candelaria



Fuente: Observatorio de Turismo

En cuanto a la cantidad de personas empleadas de La Candelaria en los establecimientos encuestados, se observó que, 1 restaurante cuenta con 9 empleados de la localidad, 2 establecimientos con 6, 7 con 2 y 18 contaban con 1 empleados que habitaba en la misma localidad el establecimiento.

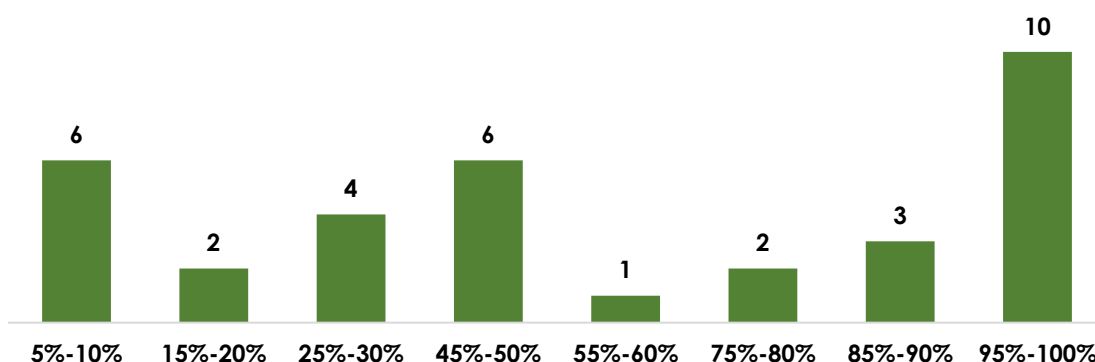
Gráfica 5. Número de personas empleadas en los establecimientos de gastronomía de La Candelaria que pertenecen a la localidad



Fuente: Observatorio de Turismo

También se conoció el porcentaje de compras que realizaron los restaurantes a los proveedores locales, la distribución resultó así: 6 restaurantes compraban entre el 5 % y 10 % de los productos y servicios necesarios para su actividad a los productores locales, 2 restaurantes entre el 15 % y 20 %, 4 entre el 25 % y 30 %, 6 entre el 45 % y 50 %, 1 entre el 55 % y 60 %, 2 entre el 75 % y 80 %, 3 entre el 85 % y 90 %, finalmente, 10 establecimientos indicaron que compraban entre el 95 % y 100 % de productos a proveedores locales.

Gráfica 6. Porcentaje de compras realizadas por los establecimientos gastronómicos de La Candelaria a proveedores locales



Fuente: Observatorio de Turismo

Sostenibilidad ambiental

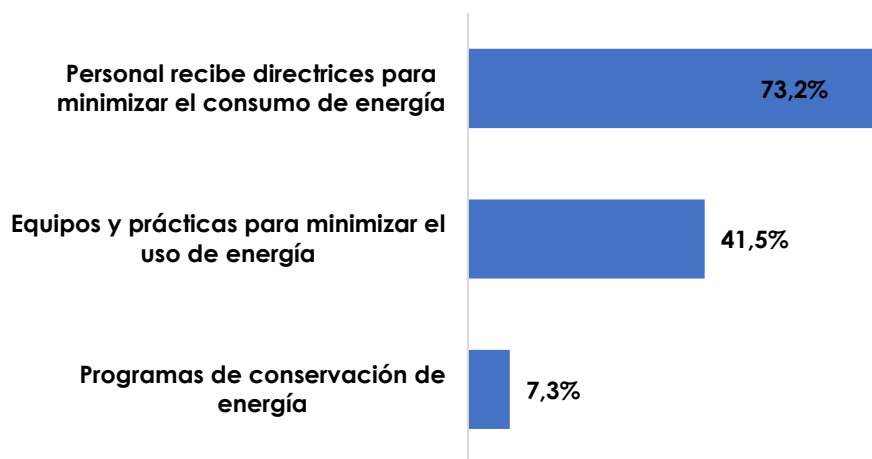
En el apartado de sostenibilidad ambiental se encontrarán cinco categorías que fueron identificadas para conocer las condiciones de los establecimientos de gastronomía de La Candelaria:

- Conservación de energía
- Conservación y calidad del agua
- Residuos sólidos
- Compra de insumos
- Transporte alternativo

En cuanto a la conservación de energía, en primera instancia se cuestionó si los establecimientos realizaban prácticas de conservación de energía, según las respuestas, el 58,6 % afirmó lo anterior, lo que equivale a 41 restaurantes, de ese total, solo 2 informaron que empleaban fuentes de energía renovable, las cuales hacían referencia a paneles solares.

Del total de establecimientos que realizaban prácticas de conservación de energía, el 73,2 % indicó que el personal recibe directrices para minimizar el consumo de energía, algunas de estas eran ahorrar de energía en producción y apagar luces. El 41,5 % tenía equipos y realizaba prácticas para minimizar el uso de energía, de estas se destacaron: el uso de bombillo ahorrador, moderadores de energía, carga de celulares con luz solar, curvas de cuartos fríos, lámparas de emergencia y sensores de luz. Finalmente, solo el 7,3 % de estos establecimientos indicó que participaba en programas de conservación de energía como la asistencia a reuniones ambientales.

Gráfica 7. Prácticas para la conservación de energía en los establecimientos gastronómicos de La Candelaria



Fuente: Observatorio de Turismo

Respecto al consumo promedio de energía al mes (Kilovatio hora -Kw), se obtuvo respuesta de 11 establecimientos, de los cuales 6 consumían 331 kilovatios, en promedio y los otros 5, 1.239.

Enseguida se revisaron las condiciones sobre la conservación y calidad del agua en los establecimientos de gastronomía, el 81,4 %, equivalente a 57 encuestados indicó que realizaba prácticas de buen consumo y calidad del agua, de los cuales el 86,0 % de dichos restaurantes contaba con directrices para el personal frente a minimización del consumo de agua, el 50,9 % realiza monitoreo de la calidad del agua, el 43,9 % de los restaurantes cuenta con equipos y prácticas para minimizar el consumo de agua, estas hacen referencia al ahorro de agua en los lavados, economizadores de aguas, suplementos en llaves, filtros en llaves, medidor de agua, pedales de llaves y tanques de agua.

Entretanto, el 19,3 % de los establecimientos cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales, el 12,3 % recicla aguas residuales y participa en programas de conservación de agua, respectivamente, de los cuales 5 indicaron que reciclaban entre el 10 % y 60 % del agua. A su vez, se conoció el consumo promedio de agua al mes en los restaurantes (metros cúbicos m³), dicho consumo oscila entre los 26 y 53 metros cúbicos.

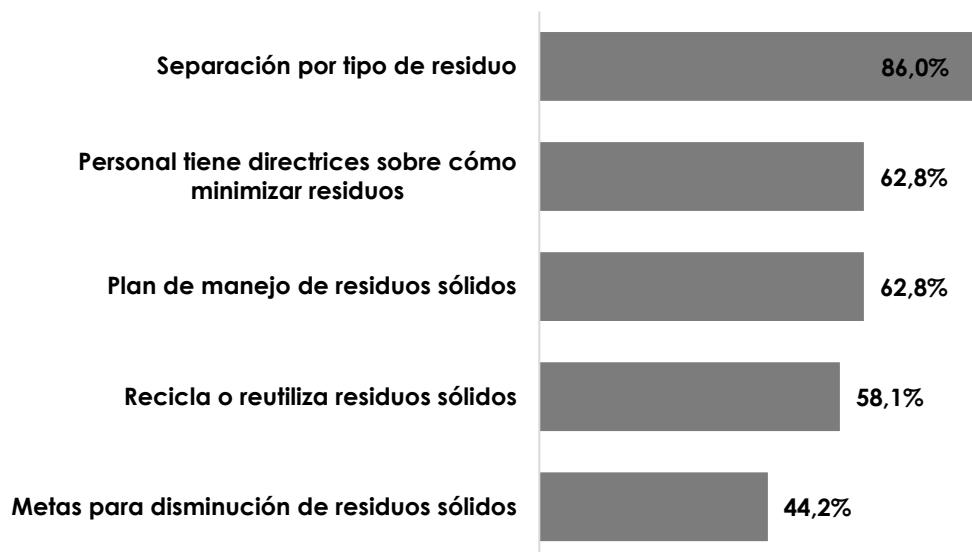
Gráfica 8. Prácticas para la conservación y medición de calidad del agua en los establecimientos gastronómicos de La Candelaria



Fuente: Observatorio de Turismo

Respecto a los residuos sólidos, el 61,4 % de los establecimientos encuestados, es decir 43 de estos afirmaron que realizaban prácticas para el manejo de dichos residuos, de los cuales el 86,0 % realizaba separación por tipo de residuo, el 62,8 % de los restaurantes cuenta con directrices sobre como minimizar los residuos para el personal, el 62,8 % contaba con un plan de manejo de residuos sólidos, el 58,1 % recicla o reutiliza los residuos sólidos, cerca de la mitad de estos restaurantes indicó que reutilizaba el 36,0 % de los residuos, en promedio, mientras que la otra mitad reciclaba alrededor del 85,0 % de los residuos. Por último, el 44,2 % de dichos establecimientos establecen metas para la disminución de residuos sólidos.

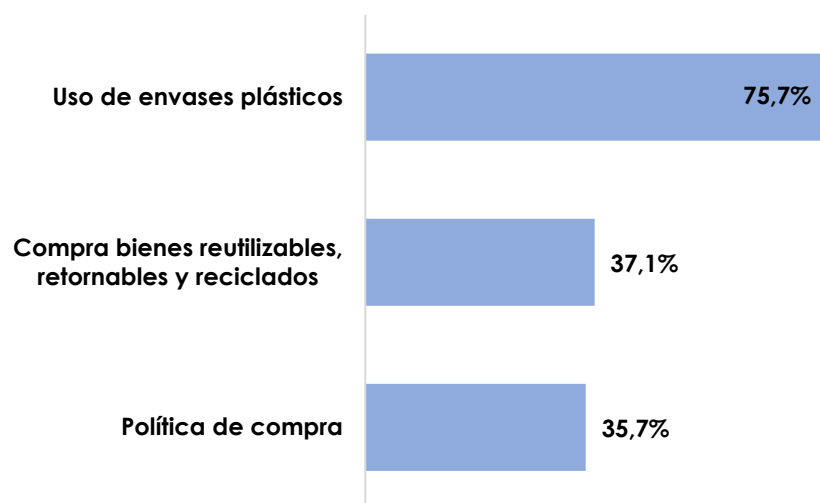
Gráfica 9. Prácticas para reciclar y reutilizar residuos sólidos en los establecimientos gastronómicos de La Candelaria



Fuente: Observatorio de Turismo

Frente a las compras que realizan los establecimientos (bienes de capital, alimentos, bebidas, etc.), el 75,7 % de los 70 establecimientos que respondieron la encuesta hace uso de envases plásticos, el 37,1 % realiza compras de bienes reutilizables, retornables y reciclados y el 35,7 % tiene alguna política de compra que favorece a proveedores y productos ambientalmente sostenibles.

Gráfica 10. Compras (bienes de capital, alimentos, bebidas) que realizan los establecimientos gastronómicos de La Candelaria



Fuente: Observatorio de Turismo

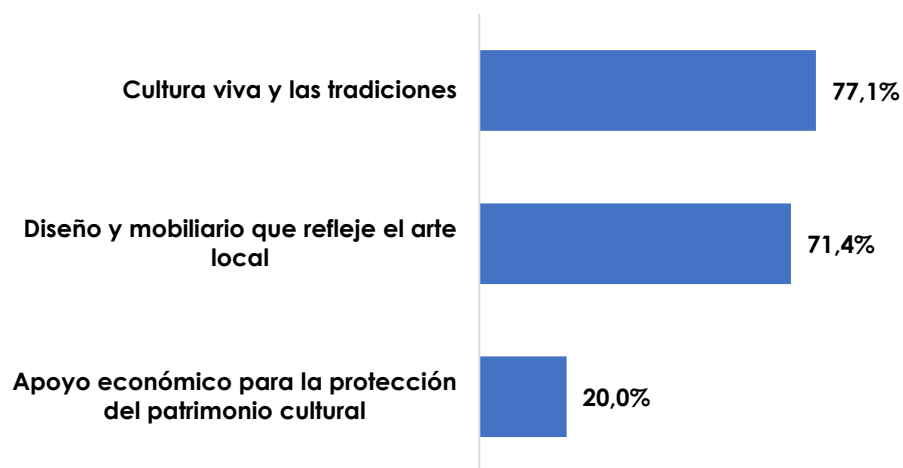
Por otro lado, en cuanto a las necesidades de transporte, tres establecimientos indicaron que proveen opciones de transporte alternativo para el personal, siendo este el de autos compartidos y servicio de recogida.

Por último, solo un establecimiento informó que realiza algún tipo de estrategia que permite hacer monitoreo a la emisión de gases de efecto invernadero.

Sostenibilidad cultural

Ahora bien, el último módulo corresponde al ámbito cultural, inicialmente se indaga si los encuestados brindan apoyo económico o en especie para la protección del patrimonio cultural, a lo que el 20,0 % respondió afirmativamente, enseguida, el 71,4 % de los restaurantes cuenta con diseño y mobiliario que refleja el arte local y más del 75,0 % indicó que sostiene la cultura viva y las tradiciones están presentes en los servicios ofrecidos por el establecimiento.

Gráfica 11. Prácticas realizadas por los establecimientos gastronómicos de La Candelaria en el ámbito cultural



Fuente: Observatorio de Turismo

En cuanto a la información e interpretación del patrimonio cultural y natural de Bogotá, se identificó que el 48,6 % de los restaurantes cuenta con material de información e interpretación para clientes, el 51,4 % cuenta con personal informado y capacitado sobre patrimonio cultural y natural y, por último, el 67,1 % proporciona información al comensal sobre el adecuado comportamiento en el área local.

CONCLUSIONES

- Según los resultados de la encuesta, 19 restaurantes realizaban encuestas de satisfacción del servicio a los clientes, mientras que 51 indicaron que no las llevaban a cabo. A su vez, 41 restaurantes informaron que al mes no recibían ninguna reclamación.
- De los 70 encuestados, el 75,7 % de los establecimientos cuentan con señalización, el 40,0 % con baños acondicionados, el 10,0 % con ascensores y ninguno de los restaurantes tiene pisos táctiles.
- Sólo el 14,3 % de los establecimientos contaba con personal calificado para trabajar con personas con alguna discapacidad.
- Entretanto, el 38,6 % de los restaurantes participa con la comunidad en la identificación de necesidades y oportunidades de apoyo.
- En el ámbito de sostenibilidad ambiental, se encontró que el 58,6 % de los restaurantes realizaba alguna práctica para la conservación de energía, el 81,4 % para el buen consumo y calidad del agua.
- El 61,4 % de los establecimientos encuestados, es decir 43 de estos afirmaron que realizaban prácticas para el manejo de residuos sólidos.
- Solo tres establecimientos indicaron que proveen opciones de transporte alternativo para el personal, siendo este el de autos compartidos y servicio de recogida.
- En general, se logra concluir que los establecimientos gastronómicos de La Candelaria presentan un nivel promedio frente adopción de acciones para el desarrollo del turismo sostenible.
- Vale la pena destacar que, en el ámbito de accesibilidad se deben fortalecer las prácticas por parte de los establecimientos para la atención de los usuarios, puesto que solo el 14,3 % contaba con personal calificado para trabajar con personas con alguna discapacidad.



INSTITUTO DISTRITAL DE
TURISMO

