



Estudio
Comportamiento de
**ESTABLECIMIENTOS DE
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE
EN BOGOTÁ 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

Asesora

Subdirección de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la Información

LUIS FERNANDO PINEDA GONZALEZ

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
METODOLIGÍA.....	5
DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA	5
DISEÑO TEMÁTICO	5
Necesidades de Información.....	5
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos	6
Alcance	7
Marco de referencia	7
Marco teórico	8
DISEÑO ESTADÍSTICO.....	9
Universo de estudio	10
Población objetivo	10
Cobertura geográfica	10
Desagregación geográfica	10
Desagregación temática.....	10
Fuentes de datos.....	11
Unidades estadísticas	11
Período de referencia.....	11
Periodo de recolección/acopio.....	11
RESULTADOS.....	12
CONCLUSIONES.....	31
BIBLIOGRAFÍA.....	33

INTRODUCCIÓN

El Instituto Distrital de Turismo, a través del Observatorio de Turismo de Bogotá, adelanta investigaciones para estudiar el comportamiento del sector turismo. En esta ocasión, presenta el estudio “Comportamiento Establecimientos de Alojamiento en Bogotá”, para analizar el comportamiento de la industria de hospedaje y alojamiento en la ciudad de Bogotá. El propósito de este trabajo es aportar en la construcción de un sistema de información de estadísticas de turismo que muestren el impacto de este sector en la economía de la ciudad y mida de manera asertiva la estructura y composición de la oferta turística de la Capital.

El estudio ofrece información coyuntural sobre los establecimientos de alojamiento en Bogotá. Así mismo, pretende obtener índices e indicadores específicos de ocupación, motivo de viaje, tarifas y pernoctación.

Esta investigación será insumo fundamental para direccionar las acciones y toma de decisiones de política pública de turismo, así como para el desarrollo del turismo de la ciudad, ambos propósitos, tendientes a mejorar la competitividad del turismo en Bogotá, no solo por parte del sector público sino de todos los actores involucrados en el sector turístico.

METODOLOGÍA

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.

DISEÑO TEMÁTICO

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

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-OTB 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.

Objetivo general

Cuantificar y caracterizar los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento como actividad principal (exceptuando las residencias, moteles y todos los establecimientos que presten servicios de alojamiento por horas) y prestan sus servicios en la ciudad de Bogotá, con el fin de contar con información clave para direccionar las acciones tendientes a mejorar la competitividad del turismo en Bogotá.

Objetivos específicos

- Identificar la capacidad instalada de los establecimientos de alojamiento y hospedaje de la ciudad que se encuentran en el Registro Nacional de Turismo – RNT.
- Identificar infraestructura complementaria de los establecimientos de alojamiento y hospedaje de la ciudad que se encuentran en el Registro Nacional de Turismo – RNT.
- Establecer las principales temporadas económicas de los establecimientos de alojamiento y hospedaje de la ciudad que se encuentran en el Registro Nacional de Turismo – RNT.
- Obtener información sobre el comportamiento de los ingresos operacionales reportados por los establecimientos de alojamiento y hospedaje de la ciudad que se encuentran en el Registro Nacional de Turismo – RNT.
- Estimar indicadores de sostenibilidad de la industria hotelera en Bogotá.

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 CIU 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.

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).

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).

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.

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:

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.

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.

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.

Desagregación geográfica

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

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.

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.

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.

Período de referencia

El estudio tiene como periodo de referencia el año 2021.

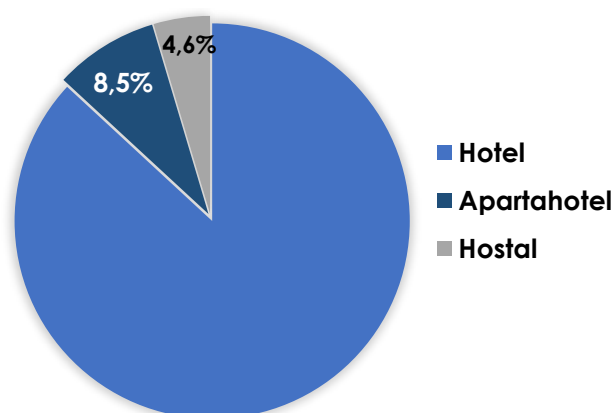
Periodo de recolección/acopio

Agosto 2021 – diciembre 2021.

RESULTADOS

Después de la recolección de datos se conoció la información de 282 establecimientos de alojamiento y hospedaje de la ciudad, la mayoría ubicados en las zonas de interés turístico, de acuerdo con los resultados de la encuesta se identificó que, de los 282 establecimientos de alojamiento, 245 (86,9 %) correspondían a hoteles, 24 (8,5 %) a apartahoteles y 13 (4,6 %) a hostales.

Gráfica 1. Categoría de los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá



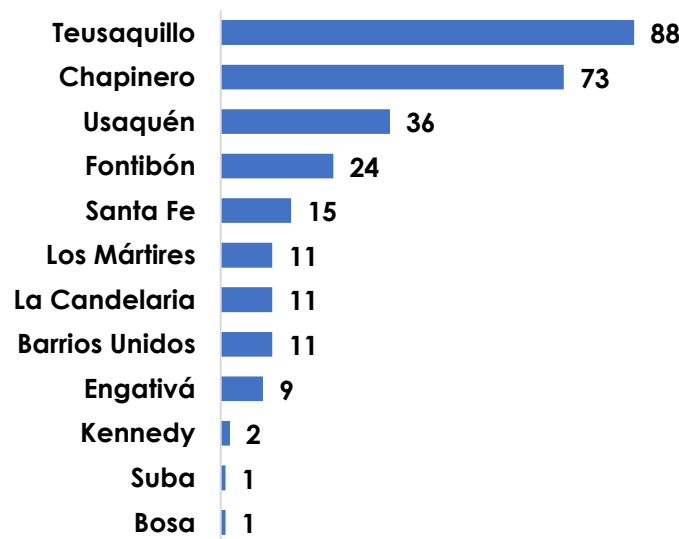
Fuente; Observatorio de Turismo

De acuerdo con la ubicación de los establecimientos por localidad, se encontró que, 88 estaban en la localidad de Teusaquillo, 73 en Chapinero, 36 en Usaquén, 24 en Fontibón, 15 en Santa Fe, 11 en Los Mártires, La Candelaria y Barrios Unidos, respectivamente, en la localidad de Engativá se encontraron 2 establecimientos, en Suba 1 y en Bosa 1.

En las localidades donde se concentra la mayor cantidad de alojamientos corresponden a las zonas referenciadas de interés turístico de la ciudad, siendo estas aquellas áreas de ciudad donde normativamente los suelos son establecidos y relacionados directamente con las actividades soporte para el desarrollo de la actividad turística, tales como la planta turística principal

y complementaria, la existencia de espacios públicos de permanencia (parques, plazas y plazoletas), así como de la localización de atractivos turísticos de jerarquía nacional e internacional, e infraestructuras, que permiten desarrollar la puesta en valor de las mismas, y la consolidación del turismo en la ciudad¹

Gráfica 2. Ubicación por localidad de los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá



Fuente; Observatorio de Turismo

Respecto a la ubicación de los establecimientos de alojamiento por categoría, se destacó la presencia de hoteles en todas las localidades, principalmente en Teusaquillo (80), en Chapinero (63), en Usaquén (31), en Fontibón (22) y en Santa Fe (14), frente a la apartahoteles, la mayoría estaba ubicada en Chapinero (7), Teusaquillo (6) y Usaquén (4). Por su lado, los hostales, se encontraban en La Candelaria (5), Chapinero (3) y Teusaquillo (2).

¹ INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO, SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO -PROPUESTAS PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL

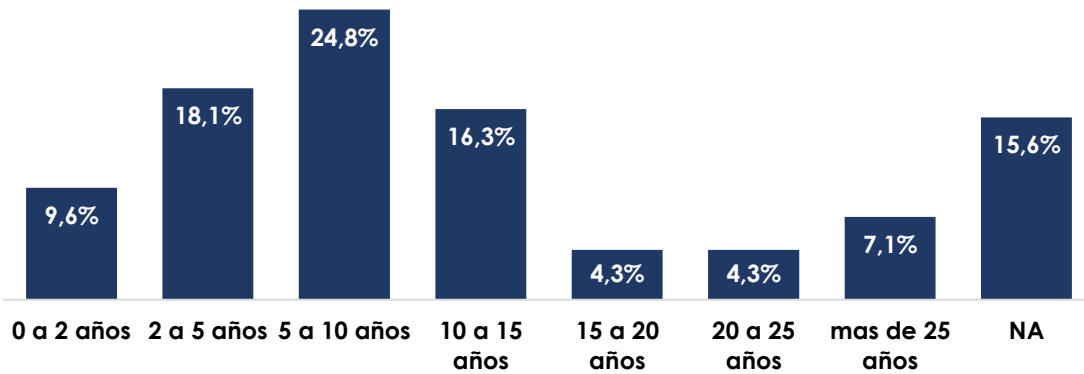
Ilustración 1. Ubicación por localidad y categoría de los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá



Fuente; Observatorio de Turismo

Más del 20,0 % de los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá fueron fundados entre 5 y 10 años atrás, mientras que el 18,1 % entre 2 y 5 años, el 16,3 % entre 10 y 15 años, el 9,6 %, el 7,1 % indicó que llevaba más de 25 años en operando, por último, el 4,3 % de los establecimientos de 15 a 20 años y de 20 a 25, respectivamente.

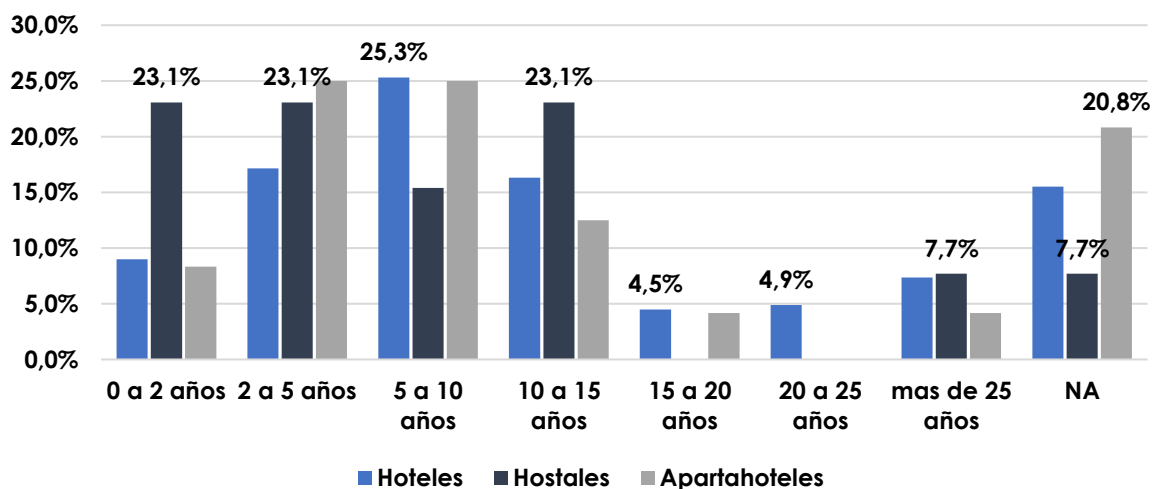
Gráfica 3. Años de operación desde su fundación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá



Fuente; Observatorio de Turismo

Según las categorías de los establecimientos, se encontró que el 25,3 % de los hoteles prestan el servicio desde hace 5 a 10 años, el 17,1 % de 2 a 5 años y el 16,3 % de 10 a 15 años, en cuanto a los hostales, el 23,1 % de estos operaban entre 0 y 2 años, 2 a 5 años y de 10 a 15 años, respectivamente. Frente a los apartahoteles el 25,0 % fue fundado de 2 a 5 años atrás y 5 a 10, respectivamente y el 12,5 % de 10 a 15 años.

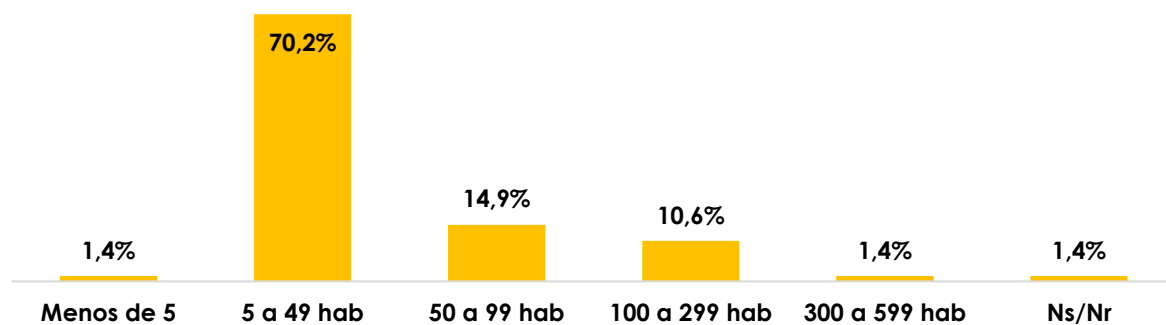
Gráfica 4. Años de operación por categoría de los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá



Fuente; Observatorio de Turismo

Ahora bien, de acuerdo con los datos del total de habitaciones, se obtuvo que el 70,2 % de los establecimientos de hospedaje en Bogotá tenían entre 4 y 49 habitaciones, el 14,9 % correspondía a establecimientos pequeños, de 50 a 99 habitaciones, el 10,6 % era medio, tenía de 100 a 299 habitaciones. Por su parte, el total de los hostales comprenden entre 5 y 49 habitaciones, al igual que el 70,8 de los apartahoteles y el 69,0 % de los hoteles.

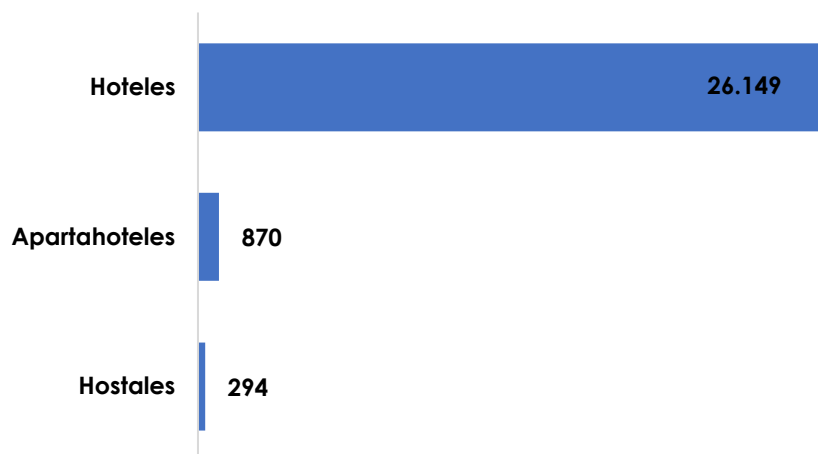
Gráfica 5. Número de habitaciones de los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá



Fuente; Observatorio de Turismo

De acuerdo con la cantidad de camas en los establecimientos encuestados, se observó que los hoteles ofertaban un total de 26.149 camas, mientras que los apartahoteles, 870 y los hostales, 294, lo anterior indica que la media de camas en los hoteles correspondía a 107, en los apartahoteles a 41 y en hostales, 23.

Gráfica 6. Número de camas de los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá por categoría

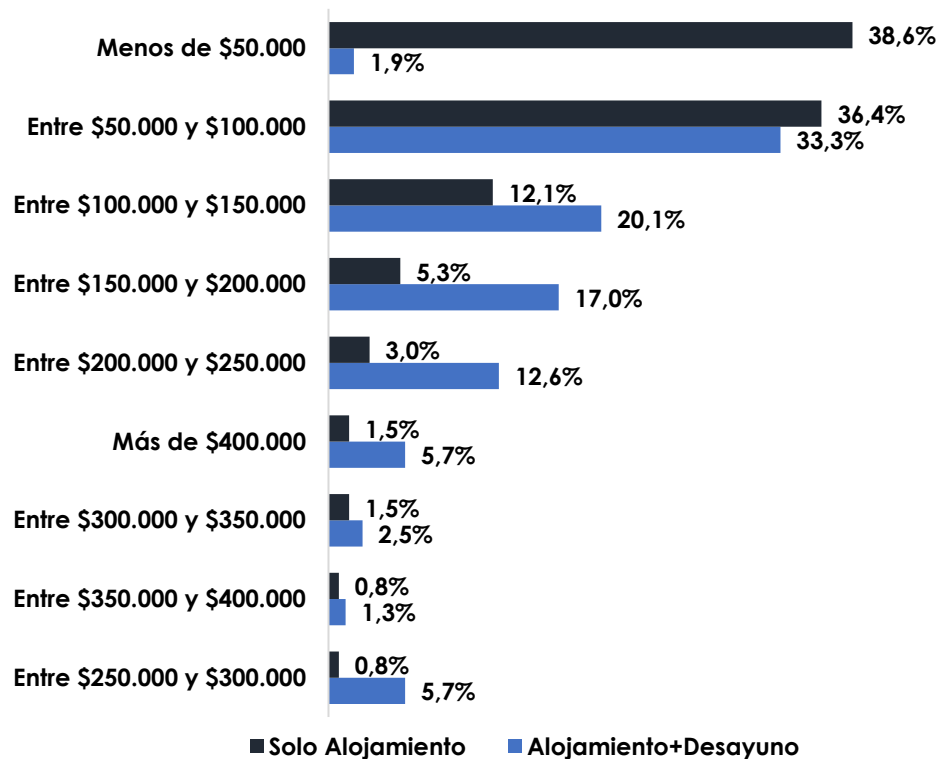


Fuente; Observatorio de Turismo

Entretanto, se indagó por la tarifa de la habitación estándar para una persona (el valor incluye impuestos, seguro hotelero), en general para todos los establecimientos se identificó que el 38,6 % contaba con una tarifa de \$50.000, esto teniendo en cuenta solo el alojamiento, mientras que el 1,9 % cobra esta tarifa por el servicio de alojamiento más desayuno; el 36,4 % de los establecimientos cobraba entre \$50.000 y \$100.000 por alojamiento y el 33,3 % por alojamiento y desayuno. El 20,1 % de los establecimientos registró una tarifa entre \$100.000 y \$150.000 incluyendo alojamiento y desayuno, mientras que el 12,1 % aginaba esta tarifa a solo el servicio de alojamiento.

El 17,0 % indicó que la tarifa por persona con alojamiento y desayuno estaba entre \$150.000 y \$200.000, mientras el 5,3 % ofrecía esta tarifa por solo alojamiento. El 12,6 % de los establecimientos ofertaba entre \$200.000 y \$250.000 por persona incluyendo el alojamiento más el servicio. Respecto al 15,1 % de los encuestados registraba una tarifa entre \$250.000 y \$400.000 por alojamiento y el 4,5 % por alojamiento más desayuno.

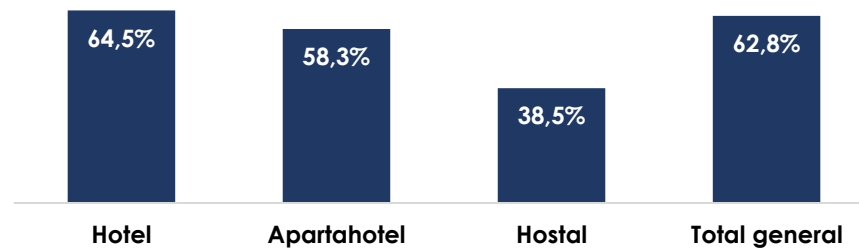
Gráfica 7. Tarifa de la habitación estándar para una persona en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá



Fuente; Observatorio de Turismo

Enseguida se conoció las características de los servicios prestados por los encuestados, así pues, el 64,5 % de los hoteles indicó que prestaba el servicio de parqueaderos para los huéspedes y/o visitantes, al igual que el 58,3 % de los apartahoteles y el 38,5 % de los hostales. En general, el 62,8 % de los encuestados indicó que si contaba con este servicio. El 14,6 % de los hoteles que prestan el servicio de parkero lo hace a través de un tercero, similar al 21,4 % de los apartahoteles. Mientras que el 100,0 % de los aparata hoteles lo hace de forma directa.

Gráfica 8. Servicio de parqueadero en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá por categoría



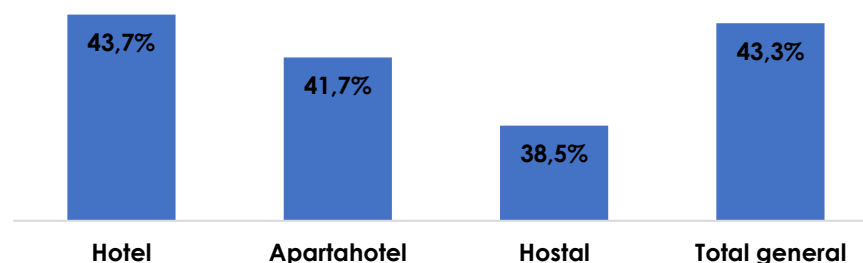
Fuente; Observatorio de Turismo

Respecto a la capacidad del parqueadero en vehículos, el de los hoteles reciben 5.261 vehículos, los apartahoteles, 1.439 y los hostales, 10.

Por su lado, del total de hoteles registrados, el 43,7 % indicó que contaba con servicio de biciparqueadero, el 41,7 % de los apartahoteles indicó que también ofrecía el servicio de biciparqueadero, igual que el 38,5 % de los hostales. El 10,3 % de los hoteles que afirmaron lo anterior prestaba el servicio a través de terceros, al igual que el 10,0 % de los apartahoteles, mientras que el 100,0 % de los hostales prestas el servicio directamente.

En relación con los módulos y/o espacios para las bicicletas, los hoteles contaban con un total de 1.273 de módulos, los apartahoteles con 201 módulos y los hostales con 31.

Gráfica 9. Servicio de biciparqueadero en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá por categoría

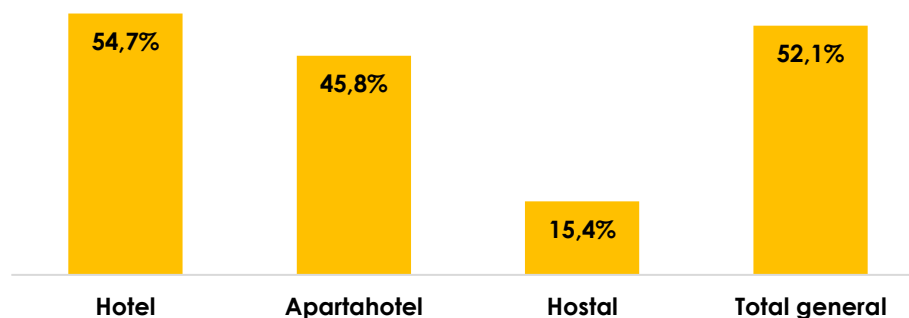


Fuente; Observatorio de Turismo

De los establecimientos que respondieron que no prestan el servicio, el 71,7% informó que si está dispuesto a suministrar este servicio a los huéspedes y/o visitantes.

En cuanto a la accesibilidad de los establecimientos para las personas con discapacidad, se encontró que el 52,1 % de los encuestados contaba con rampas, escaleras y/o accesos para atender a las personas con discapacidad, así lo indicó el 54,7 % de los hoteles encuestados, el 45,8 % de los apartahoteles y el 15,4 % de los hostales. Respecto a los recursos implementados por los establecimientos, 50 indicaron que contaban con rampas, 29 con ascensores y 1 con entrada adecuada y parqueadero, respectivamente.

Gráfica 10. Accesibilidad en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá por categoría

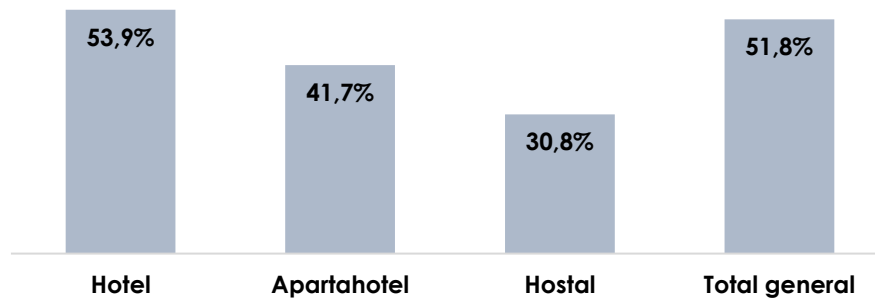


Fuente; Observatorio de Turismo

También se conoció que, el 51,8 % de los establecimientos en general, contaban con habitaciones accesibles para personas con discapacidad.

De acuerdo con el total de habitaciones de los establecimientos, el 53,9 % de las habitaciones de hoteles indicó que contaba con accesibilidad adecuada, igual que el 41,7 % de las habitaciones de los apartahoteles y el 30,8 % de las habitaciones de los hostales.

Gráfica 11. Accesibilidad en las habitaciones de los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá por categoría

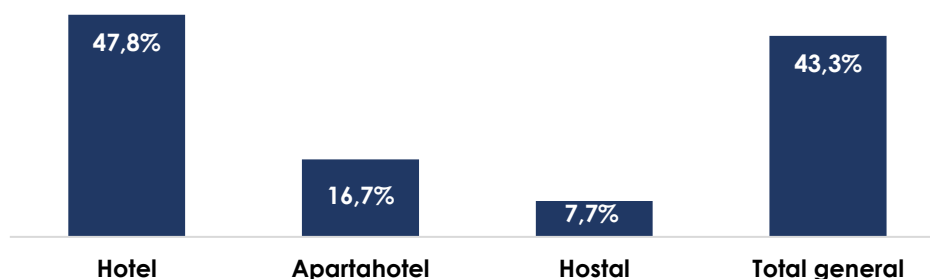


Fuente; Observatorio de Turismo

A su vez, se registró el porcentaje de los establecimientos que cuentan con habitaciones adaptadas para atención de huéspedes en recuperación de procedimientos médico. Lo anterior, lo afirmó el 40,8 % de los hoteles, el 29,2 % de los apartahoteles y el 15,4 % de los hostales.

Por otro lado, frente al servicio de restaurante, los hoteles presentan la participación más alta debido a la oferta que este presenta para los huéspedes y usuarios, así lo afirmó el 47,8 % de estos establecimientos que respondieron la encuesta, igual que el 16,7 % de los apartahoteles y el 7,7 % de los hostales.

Gráfica 12. Servicio de restaurantes en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá por categoría

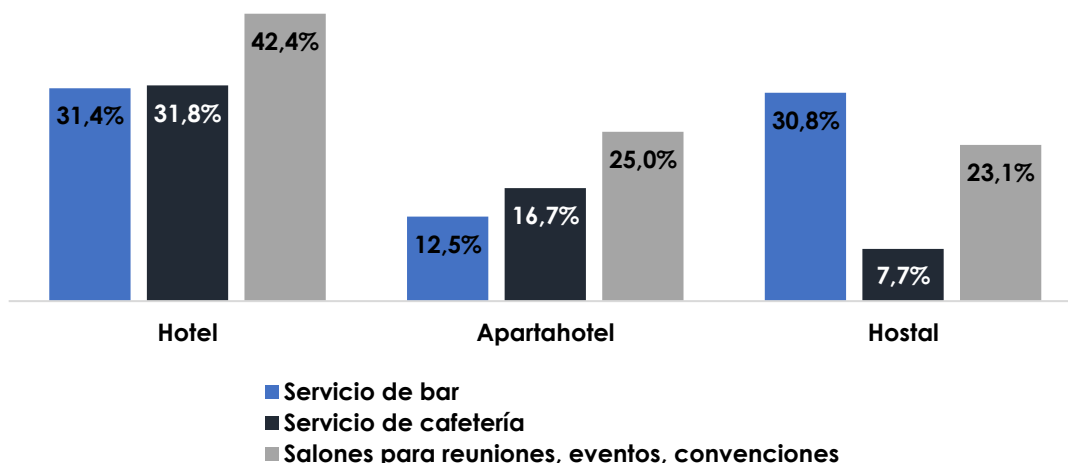


Fuente; Observatorio de Turismo

Los precios promedio de los platos en los restaurantes de los establecimientos de alojamiento (media), se encuentran en \$36.570, para los hostales era de \$37.000, en los hoteles este era de \$36.694 y en los apartahoteles, \$33.750. El 100,0 % de los restaurantes en apartahoteles ofrecía desayuno, almuerzo y cena, mientras que, en todos los hostales se ofrecía desayuno y almuerzo, pero ninguno ofrecía la cena y el 96,6 % de los hoteles brindaba el desayuno, el 74,4 % ofrecía almuerzo y el 69,2 % la cena.

Respecto a otros servicios prestados en los establecimientos de alojamiento para la comodidad de los huéspedes y usuarios, se destaca el uso de salones, para reuniones, eventos y/o convenciones, esto según el 42,4 % de los hoteles, el 25,0 % de los apartahoteles y el 23,1 % de los hostales. El servicio de cafetería es ofrecido por el 31,8 % de los hoteles, el 16,7 % de los apartahoteles y el 7,7 % de los hostales. Por último, el servicio de bar es prestado por el 31,4 % de los hostales, el 12,5 % de los apartahoteles y el 30,8 % de los hostales.

Gráfica 13. Otros servicios prestados en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá por categoría



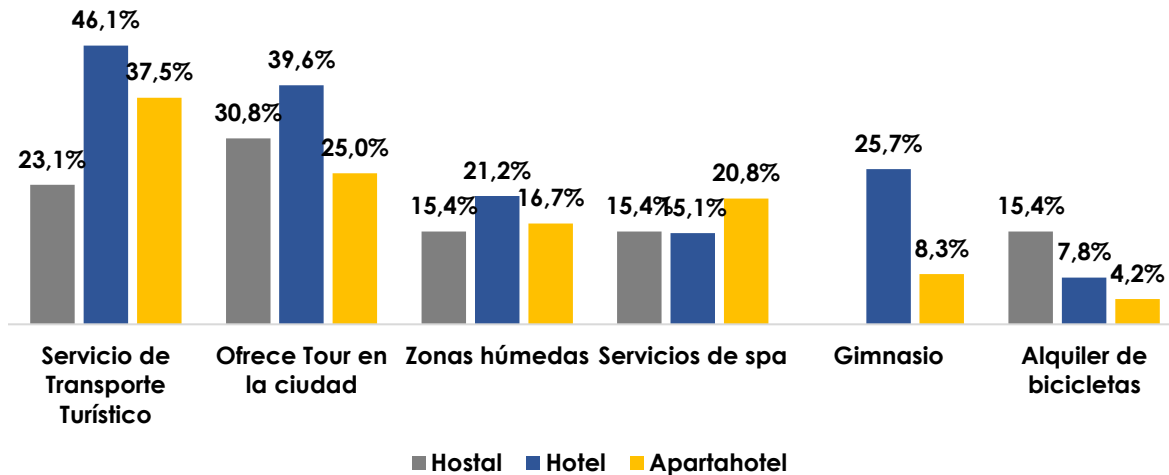
Fuente; Observatorio de Turismo

En los servicios complementarios que pueden ofrecer los establecimientos, se encontró que, el 41,1 % de los hoteles ofrecía servicio de transporte público, al igual que el 37,5 % de los apartahoteles y el 23,1 % de los hostales. A su vez, el 39,6 % de los hoteles indicó que ofrecían tour en la ciudad, similar al 30,8 % de los hostales. En relación con las zonas húmedas, el 21,2 % de los hoteles cuentan con estas, mientras que el 16,7 % de los apartahoteles también lo afirmó, igual que el 15,4 % de los hostales.

De acuerdo con lo anterior, del total de hoteles que cuenta con zonas húmedas, el 26,9 % presta servicio de piscina, el 67,3 % de sauna, el 50,0 % de turco y el 53,8 % de jacuzzi. Por su parte, el 50,0 % de los apartahoteles que tienen zonas húmedas, cuenta con piscina, el 100,0 % con sauna y turco y jacuzzi, respectivamente. Finalmente, El 50,0 % de los hostales contaba con piscina y turco, respectivamente y el 100,0 % con sauna y jacuzzi, respectivamente.

Por otro lado, el 20,8 % de los apartahoteles ofrecía servicios de spa, el 15,4 % de los hostales también, similar al 15,1 % de hoteles, el 25,7 % de hoteles contaba con gimnasio y el 8,3 % de los apartahoteles, mientras que el ningún hostel contaba con gimnasio. El 15,4 % de los hostales indicó que alquilaba bicicletas a los huéspedes, similar al 7,8 % de hoteles y al 4,2 % de los apartahoteles.

Gráfica 14. Servicios complementarios prestados en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá por categoría



Fuente; Observatorio de Turismo

Ahora bien, en otra sección de la encuesta se indaga por el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales de Colombia – NTS para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, las cuales son un requisito legal, en donde cada prestador de servicios turísticos debe realizar el proceso de evaluación anual revisando todos los requisitos aplicables para el buen funcionamiento y cumplimiento de los establecimientos para la prestación del servicio.

En primer lugar, se conoció el estado de la aplicación de la NTS 001, la cual corresponde a la prestación del servicio, dando prioridad a la organización del inicio y cierre de actividades y la operación de equipos y elementos de trabajo en los establecimientos de alojamiento y hospedaje, del total de encuestados, el 7,4 % respondió que ya había implementado esta norma, el 5,3 % estaba certificado y el 3,5 % se encontraba en proceso.

En la NTS 002, información a los clientes, se identificó que el 8,2 % de los establecimientos la tenían implementada, el 7,4 % estaba certificado, y el 3,5 % estaba en proceso, frente a la recepción y reservas, es decir la NTS 003, el 8,2 % de los encuestados indicó que esta estaba implementada, mientras que el 5,0 % tenía certificación y el 2,8 % estaba en proceso.

Enseguida, se identificó el área de consejería, correspondiente a la NTS 004, esta tiene como función la atención y servicio al cliente, el control de acceso, tránsito de mensajes, equipajes e información, la entrega y recibo de habitaciones, también es conocida como área de botones, solo el 5,3 % afirmó que había implantado dicha norma, seguido del 3,2 % que estaba en proceso y el 2,8 % se encontraba certificado.

Frente a la NTS 005, manejo de ingresos y valores, estaba implementada por el 4,6 % de los establecimientos, el 3,5 % y 3,2 % se encontraba en proceso y certificado, respectivamente. La NTS 006, hace referencia a la categorización por estrellas, esta fue implementada por el 3,5 % de los establecimientos, el 3,9 % estaba en proceso y el 3,2 % tenía certificación.

En cuanto a los requisitos de planta, que comprenden las NTS 008, 009, 010, 012 y 013, el 3,2 % de los establecimientos estaba certificado y en proceso, respectivamente, solo el 2,8 % tenía implementada esta norma. La NTS TS 002 que hace referencia a sostenibilidad y el 14,9 % de los encuestados estaba certificado, el 9,6 % la había implementado, mientras que el 5,0 % se encontraba en proceso.

Finalmente, se conoció que el 5,3 % de los establecimientos implementaron el certificado de calidad turística, 3,9 % estaba en proceso y el 7,8 % contaba con este certificado. A su vez, el 12,4 % de los establecimientos tenía certificado el Sello de Bioseguridad Cotelco Juntos Contra el Covid, el

Tabla 1. Cumplimiento de las NTS en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá

6,0 % lo habría implementado y el 3,9 % indicó que estaba en proceso. El 16,3 % tenía certificado del Sello de Bioseguridad Check In Certificado, el 5,7 % lo implantó y el 5,3 % estaba en proceso.

	Certificado	En proceso	Implementada	Ns/Nr
NTS 001 Prestación de Servicios	5,3%	3,5%	7,4%	3,5%
NTS 002 Información Clientes	7,4%	3,5%	8,2%	4,3%
NTS 003 Recepción y Reservas	5,0%	2,8%	8,2%	3,5%
NTS 004 Conserjería	2,8%	3,2%	5,3%	4,6%
NTS 005 Manejo ingresos y valores	3,2%	3,5%	4,6%	3,9%
NTS 006 Categorización por Estrellas	3,2%	3,9%	3,5%	3,9%
NTS 008, 009, 010, 012, 013 Requisitos de planta	3,2%	3,2%	2,8%	3,9%
NTS TS 002 Sostenibilidad	14,9%	5,0%	9,6%	3,2%
Certificado de Calidad Turísticas	7,8%	3,9%	5,3%	4,6%
Sello de Bioseguridad Cotelco Juntos Contra el Covid	12,4%	3,9%	6,0%	3,9%
Sello de Bioseguridad Check In Certificado	16,3%	5,3%	5,7%	3,5%

Fuente; Observatorio de Turismo

De acuerdo con la implementación de acciones contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes- ESCNNA en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá, se identificó que el 69,2 % de los hostales conocían el significado de ESCCNA, al igual que el 64,1 % de los hoteles encuestados y el 54,2 % de los apartahoteles.

Gráfica 15. Conocimiento de la ESCCNA en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá por categoría

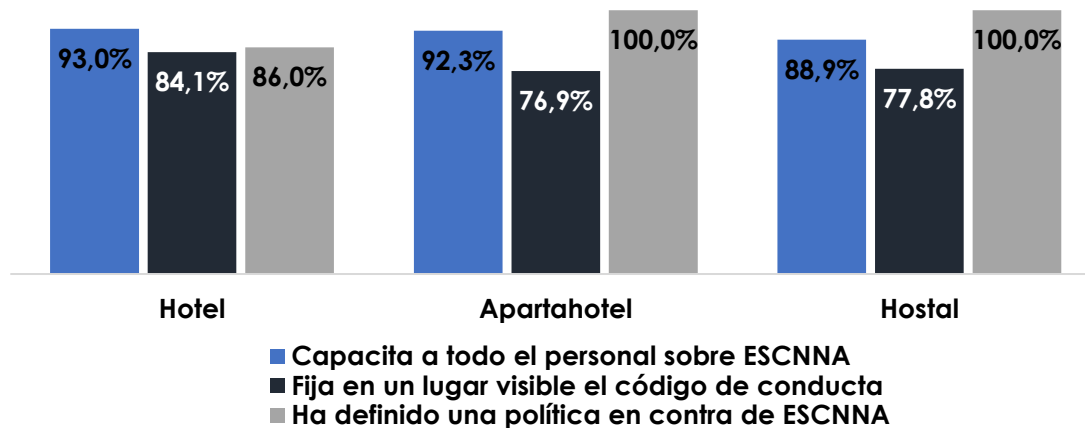


Fuente; Observatorio de Turismo

En cuanto a las acciones realizadas por los encuestados frente a la ESCNNA, se obtuvo que el 93,0 % de los hoteles, el 92,3 % de los apartahoteles y el 88,9 % de los hostales capacitaba a todo el personal vinculado a la empresa sobre ESCNNA, entretanto el 84,1 % de los hoteles, el 76,9 % de los apartahoteles y el 77,8 % de los hostales indicaron que fijaban un lugar visible

el código de conducta. Por otra parte, el 86,0 % de hoteles y el 100,0 % tanto de apartahoteles como de hostales definieron una política ESCNNA.

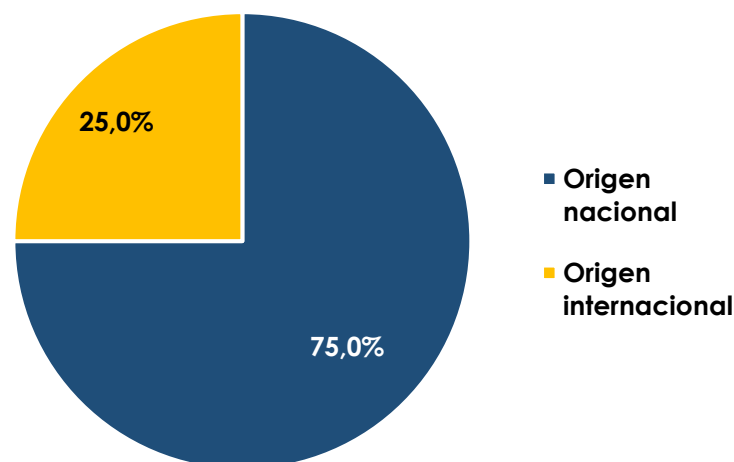
Gráfica 16. Acciones contra la ESCNNA realizadas por los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá por categoría



Fuente; Observatorio de Turismo

Por otra parte, según los resultados de la encuesta se identificó el origen del mercado que se aloja en los establecimientos de hospedaje en la ciudad, de forma general, el 75,0 % de los huéspedes era de origen nacional, mientras que el otro 25,0 % era de origen internacional.

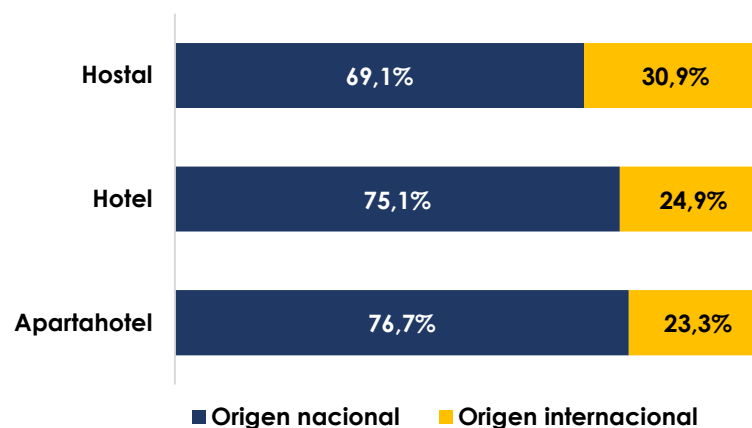
Gráfica 17. Origen del mercado en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá



Fuente; Observatorio de Turismo

Respecto a los datos por cada categoría de los establecimientos, se identificó que el 69,1 % de los visitantes de los hostales era de origen nacional, mientras que el 24,9 % era de origen internacional. En cuanto a los hoteles, el 75,1 % de los huéspedes era de origen nacional y el 24,9 % de origen internacional y el 76,7 % del mercado de los apartahoteles era nacional y el 23,3 % restante era nacional.

Gráfica 18. Origen del mercado en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá por categoría

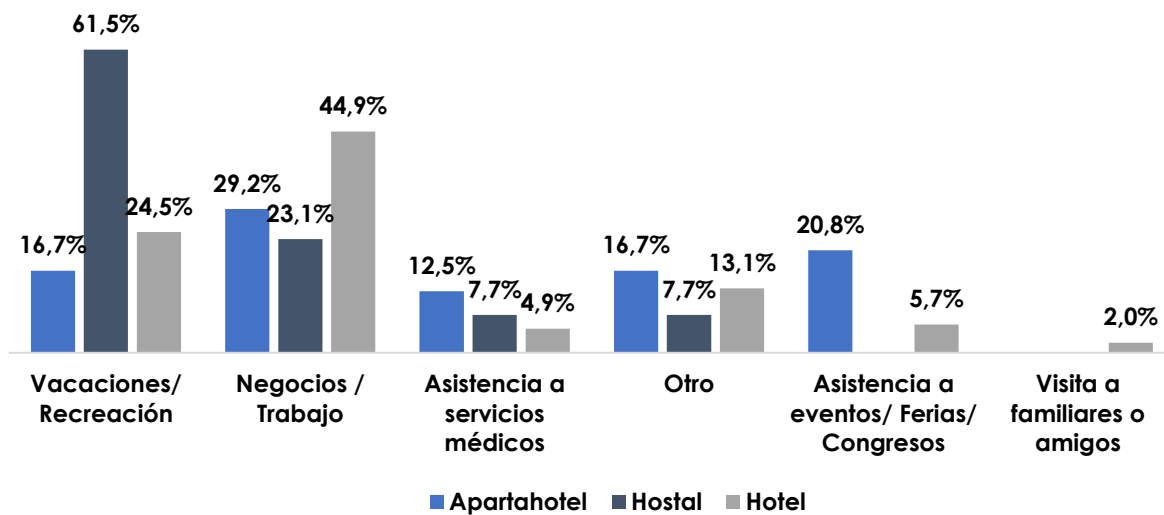


Fuente; Observatorio de Turismo

Frente al motivo o razón de visita a la ciudad según los huéspedes, en promedio, el 34,2 % visitaba la ciudad por vacaciones, recreación, el 32,4 % lo hizo por negocios, trabajo, el 8,8 % por asistencias a eventos, ferias o congresos, el 8,4 % por servicios médicos, mientras que solo el 0,7 % visitó la ciudad para visitar a familiares y amigos.

El 12,5 % indicó que se hospedó en la ciudad por otros motivos, entre los cuales se encuentran: trámite para Visa, albergue, deporte, diligencias personales, educación y trámites de adopción.

Gráfica 19. Motivo de viaje a la ciudad del mercado en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá por categoría



Fuente; Observatorio de Turismo

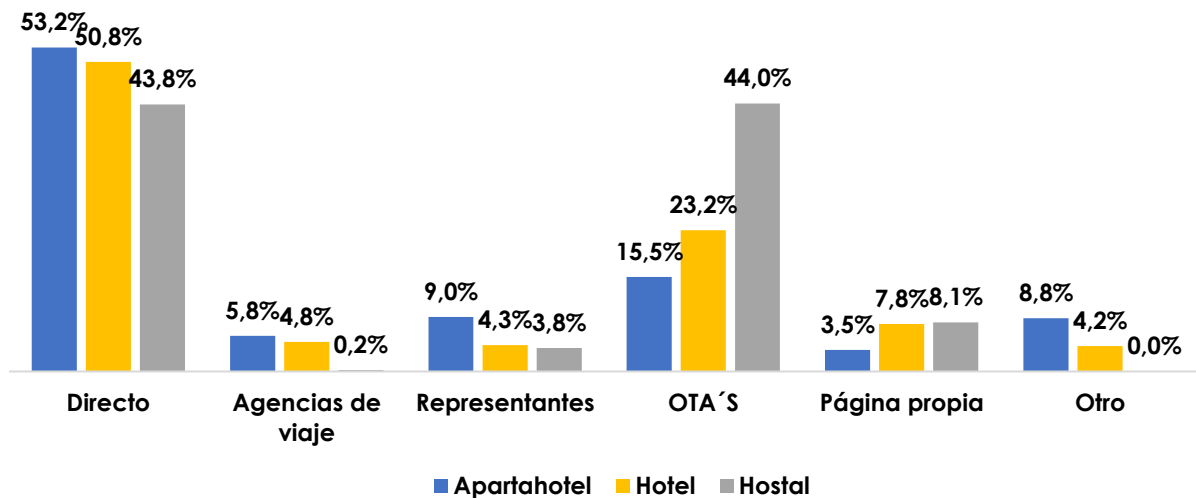
Al mismo tiempo, en la encuesta se indaga por el canal utilizado por los establecimientos para la realización de las ventas y/o reservas, los cuales hacen referencia: canal directo, agencias de viaje, representantes, Online Travel Agency- OTA'S y página propia y otros como: Booking, convenios empresariales, aerolíneas, Airbnb, voz a voz, grupo de cadena hotelera y otras agencias.

Según las respuestas, el 53,2 % de los apartahoteles realizaba ventas de forma directa, lo mismo que el 50,8 % de los hoteles y el 43,8 % de los hostales, el 5,8 % de los apartahoteles, el 4,8 % de los hoteles y el 0,2 % de los hostales vendían y reservaban mediante agencias de viajes, mientras que, mediante representantes, lo hacía el 9,0 % de los apartahoteles, el 4,3 % de los hoteles y el 3,8 % de los hostales.

El 44,0 % de los hostales realizaba ventas y reservas por medio de las OTA'S, seguido del 23,2 % de los hoteles y el 3,5 % de los apartahoteles, mientras que las páginas propias eran utilizadas por el 8,1 % de los hostales y el 7,8 %

y 3,5 % de los hoteles y apartahoteles, respectivamente, por último, los otros canales de ventas eran aplicados por el 8,8 % de los apartahoteles y el 4,2 % de los hoteles.

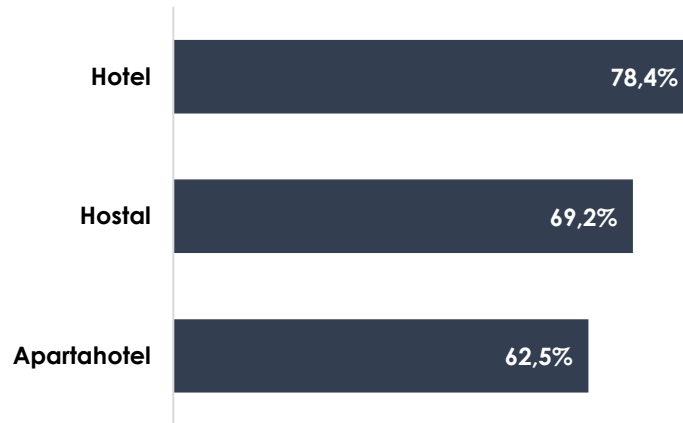
Gráfica 20. Canal utilizado para ventas y/o reservas en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá por categoría



Fuente; Observatorio de Turismo

Al finalizar la encuesta se preguntó a cada establecimiento de alojamiento si realizaba el pago de Derechos de Autor y Conexos por la Ejecución Pública de Obras Musicales, a lo que el 76,6 % del total de encuestados respondió afirmativamente, según el 78,4 % de los hoteles, el 69,2 % de los hostales y el 62,5 % de los apartahoteles.

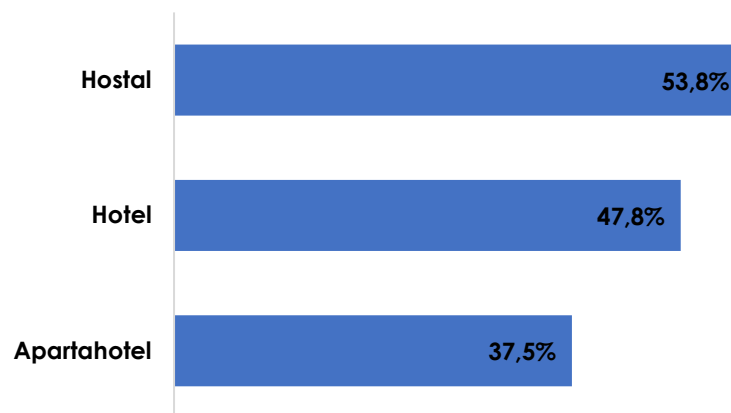
Gráfica 21. Pago de Derechos de Autor y Conexos por la Ejecución Pública de Obras Musicales en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá por categoría



Fuente; Observatorio de Turismo

Por último, el 47,2 % del total de los establecimientos indicó que ha participado de las capacitaciones que ofrece el Instituto Distrital de Turismo, así lo indicó el 53,8 % de los hostales, el 47,8 % de los hoteles y el 37,5 % de los apartahoteles.

Gráfica 22. Capacitaciones del IDT en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá por categoría



Fuente; Observatorio de Turismo

CONCLUSIONES

- De los 282 establecimientos de alojamiento Y hospedaje encuestados, 245 (86,9 %) correspondían a hoteles, 24 (8,5 %) a apartahoteles y 13 (4,6 %) a hostales.
- 88 establecimientos estaban ubicados en la localidad de Teusaquillo, 73 en Chapinero, 36 en Usaquén, 24 en Fontibón, 15 en Santa Fe, 11 en Los Mártires, La Candelaria y Barrios Unidos, respectivamente, en la localidad de Engativá se encontraron 2 establecimientos, en Suba 1 y en Bosa 1.
- El 70,2 % de los establecimientos de hospedaje en Bogotá se caracterizaban como posadas, es decir que tenían entre 4 y 49 habitaciones.
- La habitación estándar para una persona (el valor incluye impuestos, seguro hotelero), en todas las categorías se identificó que el 38,6 % contaba con una tarifa de \$50.000, solo para alojamiento, mientras que el 1,9 % cobra esta tarifa por el servicio de alojamiento más desayuno; para el 36,4 % este servicio oscilaba entre \$50.000 y \$100.000 por alojamiento y el 33,3 % por alojamiento y desayuno.
- Más del 60,0 % de los encuestados ofrece el servicio de parqueadero y más del 40,0 % de biciparqueadero.
- Frente a las NTS, se encontró que, en promedio solo el 7,4 % de los establecimientos estaba certificado en todas las normas, destacando principalmente la NTS TS 002 Sostenibilidad (14,9 %), el Sello de Bioseguridad Check In Certificado (16,3 %) y el Sello de Bioseguridad Cotelco Juntos Contra el Covid (12,4 %).
- El 75,0 % de los huéspedes que visitan la ciudad son de origen nacional, mientras que el 25,0 % de origen nacional.

BIBLIOGRAFÍA

Instituto Distrital de Turismo, Secretaria de Desarrollo Económico,. (2021).
Propuestas Plan de Ordenamiento Territorial. Bogotá.

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (2022). Normas técnicas
sectoriales. *Normas técnicas sectoriales*. Bogotá, Colombia.



INSTITUTO DISTRITAL DE
TURISMO

