



Estudio Diagnóstico Nivel de Madurez Tecnológico en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de Bogotá 2023



OBSERVATORIO
DE TURISMO DE BOGOTÁ
IDT

CLAUDIA NAYIBE LÓPEZ HERNÁNDEZ
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
Inteligencia y Gestión de
Tecnologías de la Información**

Katherine Sánchez Casas
DARWIN ANDRÉS PRIETO ZAPATA
Investigadores

Contacto

Instituto Distrital de Turismo
www.idt.gov.co
Bogotá D.C. 2023

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
INTRODUCCIÓN.....	5
DISEÑO METODOLÓGICO	7
DISEÑO TEMÁTICO	7
Necesidades de Información	7
Objetivos.....	8
Alcance	8
Marco de referencia	9
DISEÑO ESTADÍSTICO.....	11
Universo de estudio	11
Población objetivo	11
Cobertura geográfica	11
Desagregación geográfica.....	11
Desagregación temática	11
Fuentes de datos	12
Unidades estadísticas	12
Período de referencia	12
Periodo de recolección/acopio.....	12
Marco estadístico (censal)	12
DISEÑO DE EJECUCIÓN	13
DISEÑO DE LA RECOLECCIÓN/ ACOPIO	13
Métodos y estrategias de recolección o acopio de datos.....	13
Estructura organizacional del operativo y conformación del equipo.....	13
Elaboración de manuales	15
DISEÑO DE PROCESAMIENTO.....	15
Consolidación de archivos de datos	15
Revisión y validación	15





Diseño para la generación de cuadros de resultados.....	16
RESULTADOS	17
CONCLUSIONES.....	28
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	29
BIBLIOGRAFÍA.....	30

PRESENTACIÓN

El Instituto Distrital de Turismo - IDT es la entidad encargada de impulsar el desarrollo económico de Bogotá, promocionando la actividad turística de la ciudad con la ejecución de políticas, planes y programas; y gestionando las mejores condiciones de competitividad y sostenibilidad, para posicionarla como destino turístico sostenible a nivel local, nacional e internacional. El Instituto, en procura del cumplimiento de sus objetivos, realiza su gestión a través de áreas misionales.

La Subdirección de Inteligencia y Gestión Tecnologías de la Información, genera estudios e investigaciones relacionadas con actividades turísticas que sirven de insumo para la toma de decisiones por parte de los actores relacionados con el sector, además, implementa y administra el Sistema de Información Turística de Bogotá (SITBOG), y al mismo tiempo, efectúa estrategias con el objetivo de intercambiar información y desarrollar estudios en conjunto con otras entidades del sector turístico.

De acuerdo con lo anterior, el Observatorio de Turismo de La Subdirección de Inteligencia del Instituto Distrital de Turismo ha venido desarrollando ejercicios de recolección, análisis y reporte de información turística desde el año 2010. Resultado de esto, en 2023, se realizó el Censo de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de Bogotá, la cual, permite cuantificar y caracterizar los establecimientos de alojamiento de la ciudad, además, se logra conocer el comportamiento de los mismos, identificando la capacidad instalada, los servicios complementarios, la dinámica del mercado, el cumplimiento de normas técnicas y sectoriales, la generación de ingresos y, a su vez los principales indicadores de tecnología, los cuales miden temas de velocidad, sistemas operativos y almacenamiento de información.





INTRODUCCIÓN

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe- CEPAL, los censos son la fuente primaria más importante y amplia de información estadística. Dada su periodicidad es posible comparar los cambios en el tiempo (evolución). Los resultados del Censo de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de Bogotá, suministran los antecedentes y características básicas acerca de los hoteles, hostales y apartahoteles de la ciudad, además proporciona datos para niveles geográficos menores (localidades).

El Censo de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de Bogotá del año 2023, cuenta con un módulo de caracterización de sostenibilidad, dado que es pertinente conocer las condiciones actuales de los establecimientos de alojamiento en cuanto a los niveles culturales, ambientales y socioeconómicos, además de la adopción y buenas prácticas para el desarrollo de un turismo sostenible.

Tras conocer los resultados de esta operación estadística se logrará proporcionar información valiosa para la toma de decisiones en el sector, este estudio representa una herramienta cuantitativa, la cual puede ser utilizada en el proceso de determinar e identificar aspectos relacionados con el módulo de tecnología de los establecimientos del sector, como, la velocidad de la conexión a internet, el uso y/o tratamiento que da a los datos que se generan, visitas mensuales que recibe la página web de cada establecimiento y la forma como son llevadas las transacciones, conociendo así el nivel de madurez tecnológica de los encuestados.

La madurez tecnológica se refiere básicamente a la transformación digital, es decir, la madurez tecnológica es el estado final de la transformación digital que las empresas pretenden lograr, cuando una de estas alcanza un buen nivel de madurez tecnológica se percibe un aumento de satisfacción de sus diferentes clientes, tienen procesos estandarizados y su capacidad de adaptarse al crecimiento del negocio es más fácil y rápida (Qanttic, 2023).

Por su lado, las empresas con un nivel de madurez tecnológica más bajo tienden a tener operaciones ineficientes, calidad de trabajo inconsistente y problemas para adaptarse rápidamente cuando cambian las necesidades del negocio. El hecho de diagnosticar las etapas del desarrollo tecnológico

de las empresas sirve para: tomar decisiones relacionadas con el desarrollo y estado de madurez de la tecnología, gestionar el progreso de la actividad de investigación de desarrollo, decidir sobre el financiamiento de la tecnología, decidir sobre la transición y etapas de la tecnología y gestionar riesgos.

Particularmente, la transformación digital en América Latina ha crecido de manera importante, según Bloomberg desde el año 2020, al iniciar la pandemia del Covid-19, los principales retos para todo tipo de empresas es la ciberseguridad, área en la se requieren cada vez más recursos y para la que hay un déficit de trabajadores especializados.

Así pues, de acuerdo con el último estudio presentado por EY, "Transformación con sentido digital: Un nuevo ritmo en la madurez digital de Latinoamérica" mostró que solo el 30,0 % de las empresas consultadas en la región cuentan con un gobierno establecido en temas de gestión digital para asegurar que se evalúen y mitiguen proactivamente los riesgos de la seguridad.

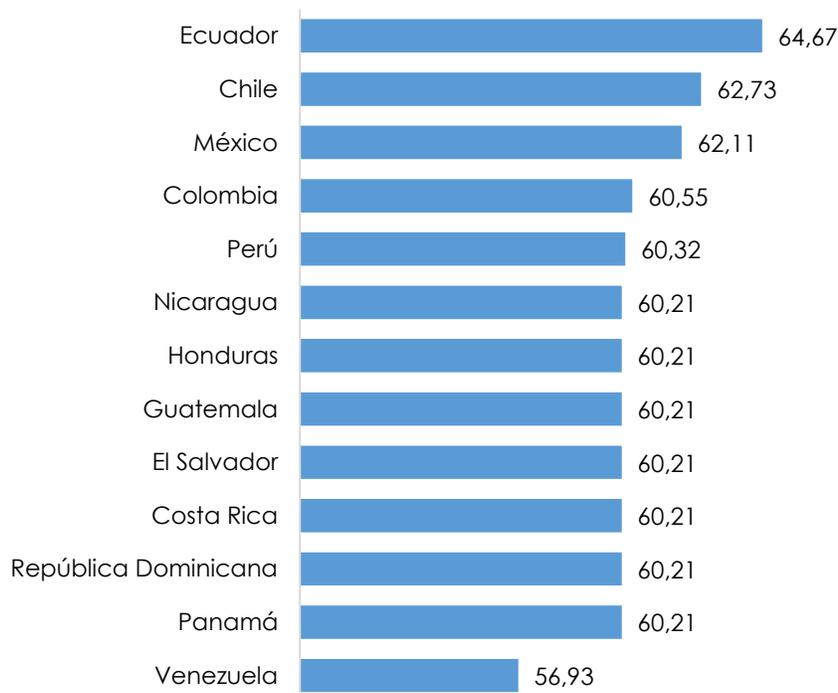
A su vez, el 3,78 % de las empresas de Latinoamérica consideran que el temor frente a posibles amenazas cibernéticas es una de las limitaciones más frecuentes al iniciar un proyecto de transformación digital. En cuanto a la identificación de riesgos, el 34,0 % afirmó que sus equipos no son facilitadores que ayuden a gestionar proactivamente los riesgos derivados de las tecnologías digitales utilizadas en la organización.

Respecto a los resultados del Índice de madurez digital en América Latina, se observó que Ecuador ocupó el primer lugar con 64,67, seguido de Chile con 62,73, México con 62,11 y Colombia se encontró en la cuarta posición con 60,55, lo que indica que se encontraba 4,12 puntos por debajo de Ecuador que esta en primer lugar y a 1,56 del tercer país de la región, México.





Gráfica 1. Índice de madurez digital en América Latina, 2023



Fuente: Bloomberg en línea

DISEÑO METODOLÓGICO

El presente apartado contiene la información relacionada con el diseño muestral, temático, logístico y de sistemas del Censo de establecimientos 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 Plan de Desarrollo Distrital 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 Censo de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de Bogotá 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, como hostales y apartahoteles. 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 Censo se ha trabajado de la mano con los gremios que hacen parte de los servicios de alojamiento y hospedaje con Registro Nacional de Turismo: hoteles, hostales y apartahoteles, principalmente. Entre el Instituto Distrital de Turismo y los gremios, se han hecho esfuerzos por mejorar continuamente la medición. La medición realizada en 2021, por ejemplo, incluía un módulo de preguntas asociadas a identificar prácticas de sostenibilidad que los prestadores de servicios turísticos de alojamiento y hospedaje realizan.

Objetivos

Objetivo general

Identificar y caracterizar las condiciones actuales de los establecimientos de alojamiento ubicados en Bogotá, en cuanto a los indicadores tecnológicos que estos implementan de acuerdo a sus diferentes necesidades.

Objetivos específicos

- Identificar el modo de almacenamiento de información en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá.
- Conocer la compatibilidad de los sistemas operativos con sus sistemas de pago digital.
- Establecer oportunidades comerciales que generan los establecimientos a través de la web.
- Conocer sobre el uso y/o tratamiento de los datos de cada establecimiento.
- Identificar la forma como son llevadas las transacciones de pago de los establecimientos.

Alcance

El Censo a 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, 5512, 5513, 5514, 5519 y 5520.

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.

Marco de referencia

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

Marco teórico

Como se mencionó en los antecedentes, uno de los principales referentes ha sido todas las encuestas y mediciones que el DANE viene realizando. Principalmente, la Encuesta Mensual de Alojamiento -EMA (antes era la MMH) aborda las principales variables de interés del sector hoteles, indagando indicadores específicos de la actividad como: porcentaje de ocupación, ocupados, motivo de viaje e ingresos del sector.

Marco conceptual

El CEAH 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 de algunos conceptos la Encuesta Mensual de Alojamiento- EMA.

A continuación, los principales conceptos tenidos en cuenta para 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).

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.

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).

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

Prestadores de Servicios Turísticos de Bogotá correspondientes a las categorías hoteles, hostales y apartahoteles que cuentan con Registro Nacional de Turismo activo con corte al mes de diciembre de 2022.

Población objetivo

Compuesto por establecimientos de alojamiento y hospedaje registrados en el RNT con corte al mes de diciembre de 2022 y que se encuentran en estado pendiente por actualizar y activo en la ciudad de Bogotá.

Cobertura geográfica

La cobertura del marco comprende 835 establecimientos de alojamiento y hospedaje, distribuidos en 18 Localidades de la ciudad de Bogotá.

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 y número de empleados, principalmente.

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

Utilización del establecimiento como unidad que proporciona datos apropiados para los análisis de información. “El establecimiento es la unidad estadística que se define y delinea para las estadísticas industriales o de producción. Se define como una empresa o parte de una empresa ubicada en un único emplazamiento y en la que sólo se realiza una actividad productiva (no auxiliar) o en la que la actividad productiva principal genera la mayor parte del valor agregado” (DANE, 2006, p. 16).

Unidades de observación: La unidad informante es aquella persona que suministre la información, es decir, el dueño, propietario, administrador o aquella persona que tenga conocimiento sobre aspectos administrativos, infraestructura, producción, valor en ventas y en general de las operaciones del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

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

Período de referencia

Tiene como periodo de referencia el año inmediatamente anterior al que se realiza la encuesta, es decir 2022.

Periodo de recolección/acopio

Abril 2023 – Julio 2023.

Marco estadístico (censal)

Marco censal: establecimientos de alojamiento y hospedaje registrados en el RNT corte al mes de diciembre de 2022, localizados en Bogotá, excluyendo zona rural.





DISEÑO DE EJECUCIÓN

DISEÑO DE LA RECOLECCIÓN/ ACOPIO

El objetivo de esta fase es determinar la infraestructura operativa e informática para la obtención de la información requerida para el Censo de establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá.

En el diseño de la fase de recolección de información se definen los roles, perfiles y cantidad de personal requerido para el operativo de campo, el calendario de recolección, el entrenamiento del personal que intervendrá en el proceso y los procedimientos para la recolección de los datos.

Así mismo, se establecen los medios utilizados para la captura de información y todos los mecanismos implementados para el seguimiento, control y la conformación de las bases de datos originales.

En resumen, se presenta a continuación el sistema de entrenamiento, actividades preparatorias, diseño de instrumentos y la recolección de la información.

Métodos y estrategias de recolección o acopio de datos

El sistema de recolección utilizado está basado en el marco de lista que se tiene por el Registro Nacional de Turismo- RNT. El RNT son registros administrativos que tienen las Cámaras de Comercio municipales donde se tiene información de localización y algunas características básicas.

Cada equipo de trabajo en campo recorre e identifica los establecimientos de alojamiento y hospedaje según el cronograma establecido en la planeación de la operación estadística.

A su vez, en el censo se recolecta información estadística necesaria para obtener indicadores de calidad. Es por eso por lo que para que la información sea veraz y confiable, se deben tener en cuenta las siguientes características de tipo metodológico y técnico:

El medio de recolección para el Censo de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje 2023 fue a través de medio físico (papel).

Estructura organizacional del operativo y conformación del equipo

El Instituto Distrital de Turismo cuenta con una organización operativa que le permite adelantar eficientemente el operativo de campo. El siguiente

organigrama muestra el esquema operativo de los procesos que se utilizan para la recolección de la información.

Ilustración 1. Organigrama operativo



A continuación, se presentan las funciones para cada uno de los roles que participan en el proceso operativo:

Subdirectora de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la Información: Es la responsable de la dirección técnica del estudio en todos sus aspectos, de ella dependen los equipos de trabajo adscritos con quienes mantiene comunicación permanente.

Equipo de análisis y estadístico: Dar conceptos técnicos para la viabilidad metodológica y apoyar la generación de resultados, depurar y procesar la información recolectada, generar los cuadros de salida y consolidar el documento como producto publicable.

Coordinador operativo: En particular, se encarga de la planeación general de la operación estadística, desde la capacitación de los procesos hasta el análisis de los resultados semanales y mensuales que arroja la recolección. Además, ejerce funciones de seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos al finalizar el proceso.

Gestor de campo: Controla el trabajo de campo en las áreas que le asigne la coordinación y asumen la responsabilidad de garantizar dentro del proceso de recolección, la calidad y cobertura de la información obtenida por los diferentes grupos de trabajo. También puede ejercer funciones de recolección de información y de sensibilizador.

Recolectores/Digitadores: Se encarga de entrevistar a las personas para obtener información de acuerdo con la metodología, los procedimientos y



las instrucciones contenidas en el manual de conceptos básicos y recolección de la encuesta. Reporta su trabajo a la persona responsable de la supervisión de campo.

Elaboración de manuales

Los manuales constituyen una herramienta eficaz para el entrenamiento del personal operativo, contribuyendo de manera sustantiva a que la transmisión del conocimiento sea homogénea y las personas contratadas desempeñen adecuadamente las actividades y responsabilidades asignadas. Dentro de los instrumentos diseñados para el desarrollo de la presente operación se encuentran los siguientes:

Manual del recolector: se detalla cada uno de los componentes del operativo de recolección. Así mismo, se define la forma en cómo debe ser diligenciado el cuestionario en cada uno de sus capítulos, tanto en los módulos de hogares como en los de personas. Para cada capítulo se especifican los objetivos y la conceptualización de cada pregunta.

Manual del gestor de campo: proporciona una referencia que permita asegurar el cumplimiento de los objetos de la encuesta, en la cual se establecen las actividades que debe realizar el coordinador, con el fin de lograr una óptima ejecución de las actividades del operativo de la encuesta.

Manual de crítica: El objetivo de este documento es brindar los lineamientos para llevar a cabo el proceso de crítica de la información recolectada en la operación.

DISEÑO DE PROCESAMIENTO

Consolidación de archivos de datos

Después del proceso de recolección y digitación, la información quedó almacenada y organizada en los ordenadores del Instituto Distrital de Turismo.

Revisión y validación

Se documentó el procedimiento establecido para revisar y validar el archivo de datos que se conformó a partir de la recolección o el acopio, teniendo en cuenta la posibilidad de volver a consultar al establecimiento encuestado idóneo o la fuente de datos.

De manera adicional, en conjunto con el equipo temático, se realizó una revisión periódica de la información recolectada para detectar inconsistencias susceptibles de ser verificadas y corregidas en campo con el fin de garantizar la calidad de la información recolectada.

Diseño para la generación de cuadros de resultados

El equipo temático definió las especificaciones para la generación de los cuadros de salida que se van a publicar. A partir de ahí el estadístico del Observatorio de Turismo de la Subdirección construyó la programación y los comandos en el software *PAYTHON*, que fueron ejecutados para la generación de los cuadros sobre la base de datos de encuestas completas, estos cuadros se generaron en formato Excel.

Revisados los cuadros generados por parte del equipo, se realizaron ajustes al programa y se consolidaron los cuadros de salida definitivos. Los cuadros de salida se desagregaron para los dominios total Bogotá, localidades y zonas específicas.





RESULTADOS

De acuerdo con el artículo de la revista Academia & Negocios: Adopción digital del sector hotelero: un estudio comparativo para Chile y Perú, se determinó la operacionalización de la variable de estudio, así pues, las sub variables del informe corresponden a: E- commerce, Redes Sociales y Calidad del sitio Web.

Por su parte, las dimensiones para cada una son:

- E- commerce: Proceso de reserva, forma de pago y contactabilidad
- Redes Sociales: Tipo de redes, cantidad de seguidores e interacción
- Calidad del sitio web: Uso de sistemas de analíticas, desempeño web, backlinks, indexación en buscadores.

Teniendo en cuenta lo anterior y en línea con los resultados de los estudios similares producidos por el Observatorio de Turismo, con anterioridad, para efectos de la recolección de información propia del Censo de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de Bogotá, se midieron los siguientes indicadores, los cuales presentan relevancia en el ámbito de tecnología: velocidad de conexión a internet, almacenamiento de información, realización de campañas digitales, visitas a pagina web y accesibilidad en estas, uso y tratamiento de datos y formas de pago en los establecimientos.

Así pues, los indicadores y sub variables para el presente estudio estarían agrupados de la siguiente forma:

<i>SUB VARIABLES</i>	<i>INDICADORES</i>
Conectividad	Velocidad de conexión a internet
Almacenamiento de información	<ul style="list-style-type: none">• Medio de almacenamiento de información• Compatibilidad de los sistemas operativos
Calidad del sitio web	<ul style="list-style-type: none">• Visitas mensuales en la página web• Accesibilidad en la página web.

Tratamiento de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Uso y/o tratamiento que da a los datos que se generan en el establecimiento
E-commerce	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de campañas digitales • Oportunidades comerciales genera el establecimiento a través de la web • Forma como son llevadas las transacciones en su establecimiento

A continuación, se presentan los resultados derivados del módulo de tecnología del Censo de Establecimientos de Alojamiento de Bogotá, en el cual se indagó por las variables mencionadas anteriormente. La medición de los indicadores seleccionados para el módulo de tecnología se realizó por medio de encuestas, de las cuales fueron efectivas en 529 establecimientos de alojamiento y en su mayoría resultaron ser hoteles, con el 82,8 %, seguido de apartahoteles con el 9,3 % y hostales con el 7,9 %.

La gráfica 2 muestra la velocidad de la conexión a internet con la que cuentan los establecimientos de alojamiento, donde se observa que, en promedio, el 39,2 % de los establecimientos cuenta con una conexión entre 125 Megabits por Segundo (MBPS) y 375 MBPS, seguido del 35,4 % de los establecimientos de alojamiento que cuentan con una conexión ente 30 MBPS y 125 MBPS, el 13,9 % señaló que la velocidad de conexión a internet era superior a 375 MBPS, mientras que el 8,8 % tenía una velocidad de 10 a 30 MBPS y el 1,7 % indicó que no contaba con el servicio de internet, por último, solo el 0,9 % tenía menos de 10 MBPS en velocidad de la conexión a internet.

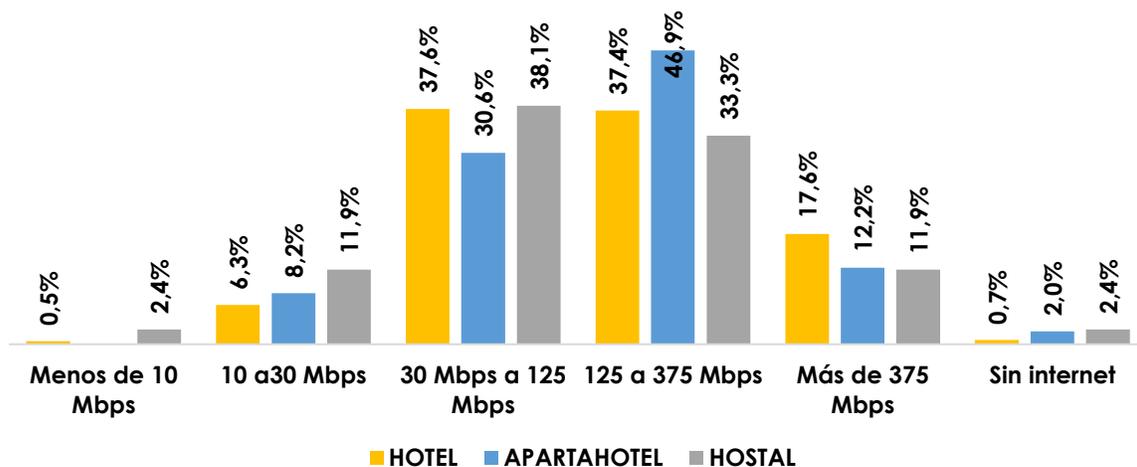
Se resalta que, el 46,9 % de los apartahoteles informó que la velocidad de conexión a internet estaba entre 125 y 375 MBPS, igual que el 37,4 % de los hoteles y el 33,3 % de los hostales.

Por su parte, el 38,1 % de los hostales, el 37,6 % de los hoteles y el 30,6 % de los apartahoteles contaban con una velocidad de 30 y 125 MBPS.





Gráfica 2. Velocidad de conexión a internet en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)



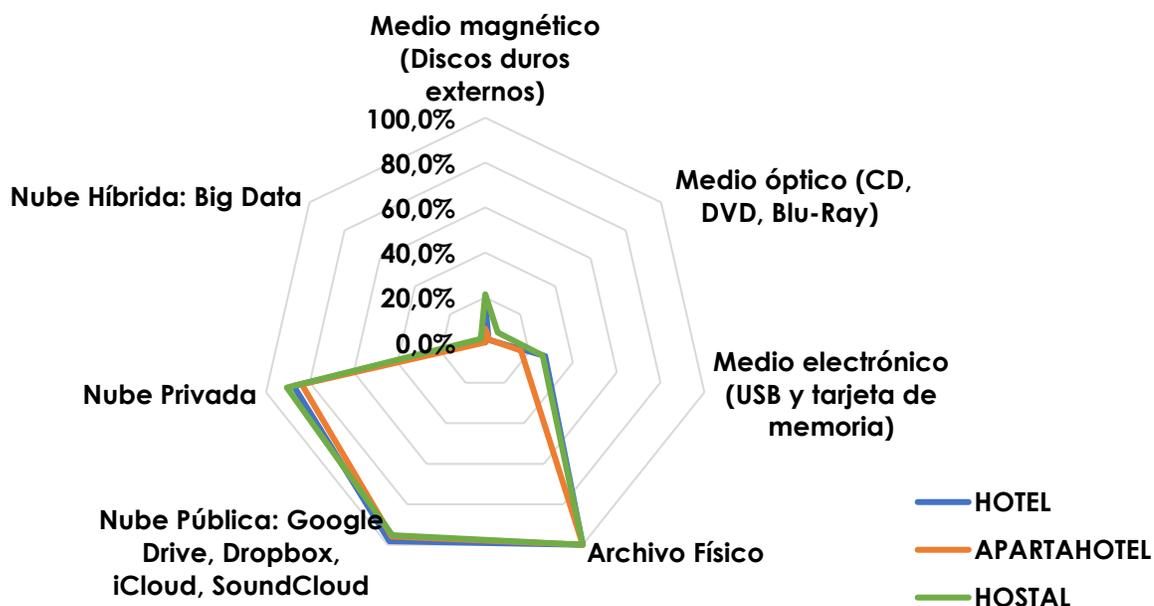
Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

Dentro de las formas que utilizan los establecimientos de alojamiento para almacenar la información, se preguntó específicamente por las siguientes: medio magnético (Discos duros externos), medio óptico (CD, DVD, Blu-Ray), medio electrónico (USB y tarjeta de memoria), nube pública (Google Drive, Dropbox, iCloud, SoundCloud), nube Privada, nube híbrida (Big Data) y archivo físico.

El archivo físico representó 100,0 % del total de las respuestas dadas por parte de los establecimientos censados, seguido se encontró que, en promedio, el 96,4 % de los establecimientos almacenaban la información en nube pública, es decir en Google Drive, Dropbox, iCloud, SoundCloud, mientras que, cerca del 87,2 % lo hacía en nube privada.

Entretanto, el 23,3 % del total de encuestados informó que la información era almacenada por medio electrónico, el 15,3 % por medio magnético, el 3,6 % por medio óptico y solo el 1,2 % maneja información mediante nube híbrida, es decir por Big Data.

Gráfica 3. Forma de almacenar la información en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)



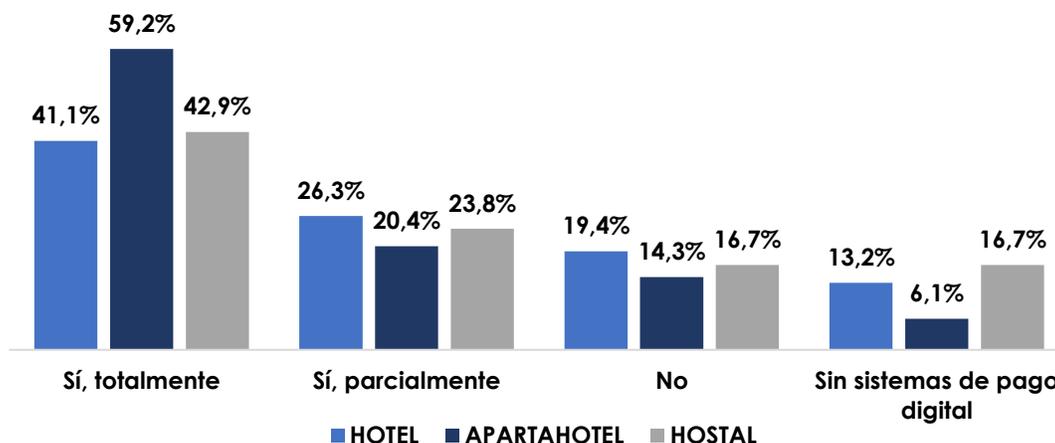
Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

Adicionalmente, el 41,1 % de los hoteles encuestados indicó que los sistemas operativos que manejan son totalmente compatibles con los distintos sistemas de pago digitales, así mismo los informó el 59,2 % de los apartahoteles y el 42,9 % de los hostales. A su vez, el 26,3 % de los hoteles, el 20,4 % de los apartahoteles y el 23,8 % de los hostales indicaron que la compatibilidad mencionada se encontraba de forma parcial.

El 19,4 % de los hoteles dio a conocer que no registraba compatibilidad entre los sistemas, igual que el 14,3 % de los apartahoteles y el 16,7 % de los hostales. Por último, el 13,2 % de los hoteles no contaba con sistema de pago digital, similar a lo que respondió el 6,1 % de apartahoteles y el 16,7 % de los hostales.



Gráfica 4. Compatibilidad entre los sistemas operativos con los sistemas de pago digital en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)

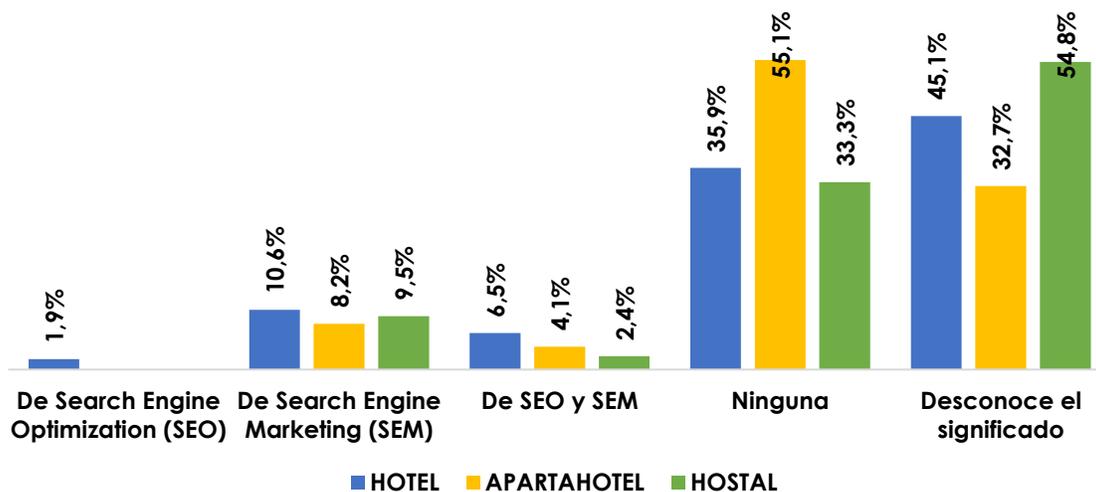


Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

Seguidamente, se cuestionó si los establecimientos han realizado campañas digitales durante el transcurso del último año (periodo previo al momento de realizar la encuesta), se destaca, que, en promedio, el 44,2 % de los establecimientos de alojamiento censados desconoce el significado, el 41,4 % no ha llevado a cabo ninguna campaña, el 9,4 % desarrollo campaña de Search Engine Marketing (SEM), también denominado Mercadotecnia en motores de búsqueda

Únicamente, el 0,6 % de los censados informó que realizaba campañas relacionadas con Search Engine Optimization (SEO), que significa Posicionamiento en motores de búsqueda, así pues, el 4,3 % del total de establecimientos señaló que realizaba campañas con SEO y SEM. La siguiente gráfica muestra las respuestas obtenidas por tipología de establecimientos.

Gráfica 5. Campañas digitales realizadas en el último año por los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)

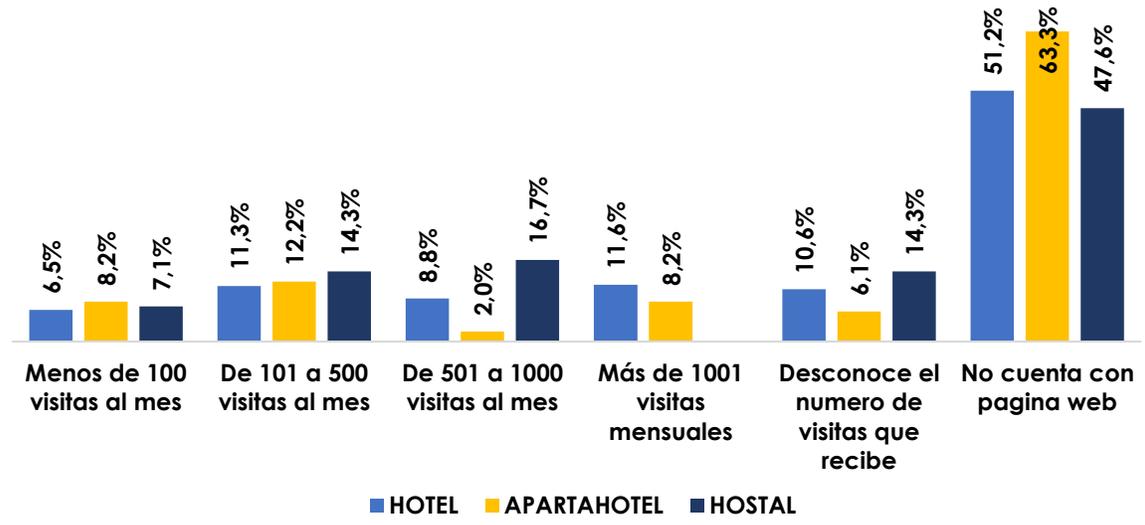


Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

A los establecimientos de alojamiento encuestados se les pregunto si cuentan con una página web a lo que, solo el 46,0 % indicó que contaba con alguna página web; entretanto, el 7,3 % del total de los censados afirmó que recibía menos de 100 visitas al mes, el 12,6 % de 101 a 500 visitas al mes, el 9,2 % de 501 a 1.000 visitas al mes, solo el 6,6 % percibía más de 1.001 visitas mensuales, en contraste, cerca del 10,0 % desconocía el número de visitas la página web.



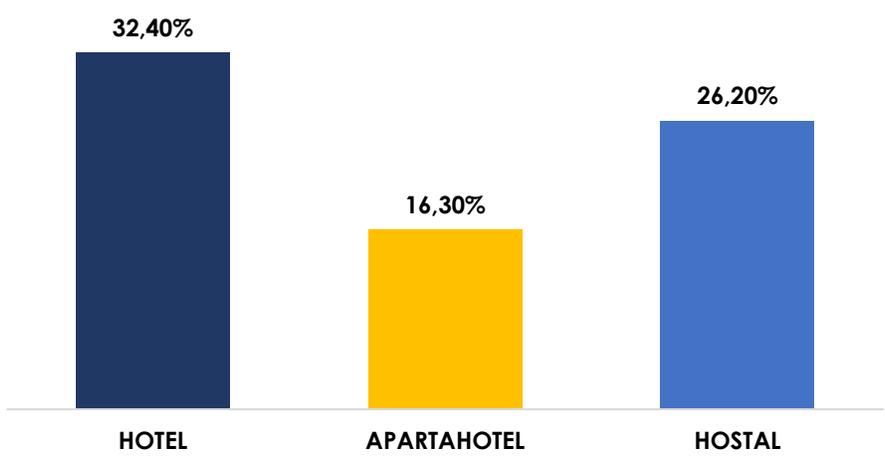
Gráfica 6. Visitas mensuales en sus páginas web para los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)



Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

Respecto al total de los establecimientos que, si cuentan con página web, se identificó que el 32,4 % de los hoteles, el 16,3 % de los apartahoteles y el 26,2 % de los hostales contaban con criterios de accesibilidad.

Gráfica 7. Criterios de accesibilidad en las páginas web de los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)



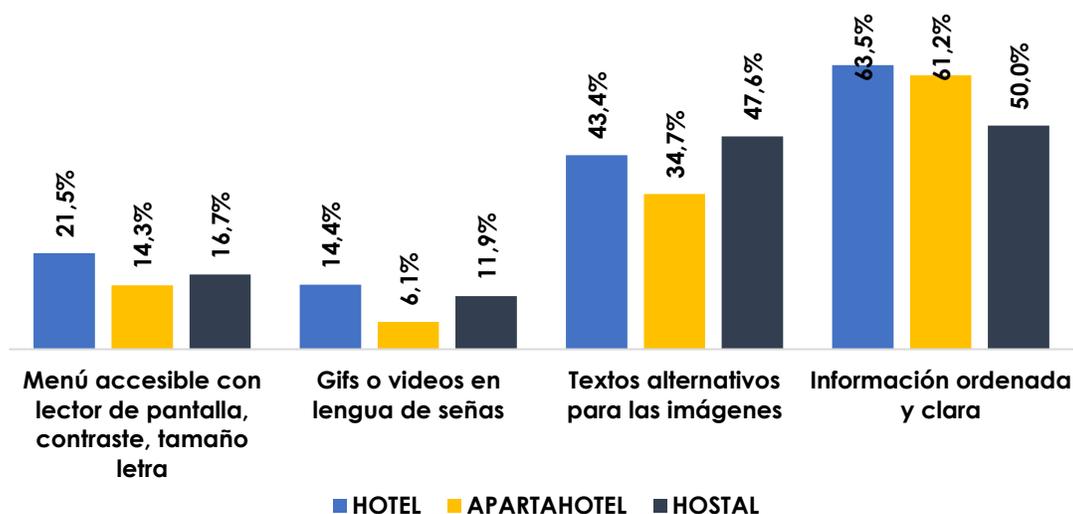
Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

Los criterios identificados fueron: menú accesible con lector de pantalla, contraste, tamaño letra, gifs o videos en lengua de señas, textos alternativos para las imágenes e información ordenada y clara, esta última fue la que representó el mayor porcentaje de respuestas de los establecimientos que afirmaron lo anterior, siendo para hoteles el 63,5 %, para apartahoteles el 61,2 % y para hostales el 50,0 %.

En cuanto a los textos alternativos para imágenes, se registró el 43,4 % de los hoteles, el 34,7 % de los apartahoteles y el 47,6 % de los hostales. Mientras que, el menú accesible con lector de pantalla, contraste, tamaño letra, era implementado por el 21,5 % de los hoteles, el 14,3 % de apartahoteles y el 16,7 % de los hostales.

Por último, el 14,4 % de los hoteles, el 6,1 % de los apartahoteles y el 11,9 % de los hostales contaban con gifs o videos en lengua de señas en sus páginas web.

Gráfica 8. Tipos de criterios de accesibilidad en las páginas web de los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)



Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

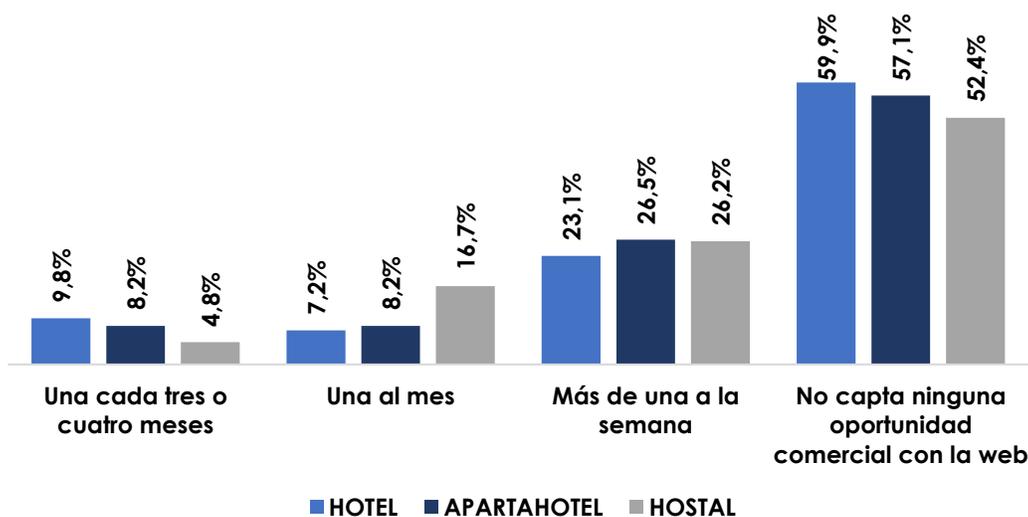
Para los establecimientos de alojamiento que afirmaron contar con una página web, se les pregunto si a través de esta se generan oportunidades comerciales, a lo cual un 43,5 % indicó que, si se generan oportunidades, sin embargo, el número y la frecuencia de estas oportunidades varía, un 25,3 % de los establecimientos indicó que se genera más de una oportunidad a la



semana, seguido de un 10,7 % de establecimientos que indicó que se genera una oportunidad cada mes y finalmente solo un 7,3 % indicó que se genera una oportunidad cada tres o cuatro meses.

En el caso de los hostales se identificó que un 26,2 % genera 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 26,5 %. Finalmente, para cada uno de los tres tipos de establecimientos de alojamiento se observa que más de un 50,0 % no capta ninguna oportunidad comercial a través de la página web propia.

Gráfica 9. Número de oportunidades comerciales generada a través de la web para los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)



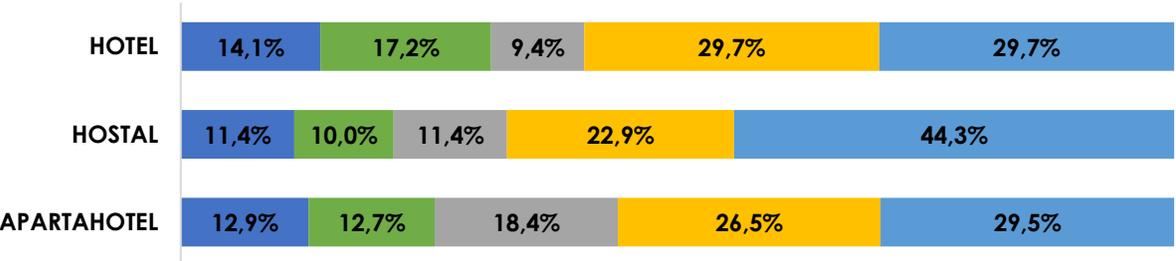
Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

Respecto al uso y/o tratamiento que se le dan a los datos generados por parte los establecimientos de alojamiento, se logró determinar que cerca del 26,0 % de los establecimientos de alojamiento analiza la evolución de los asuntos y la facturación en un Excel de forma anual, seguido de la planificación de recursos empresariales (ERP) que proporciona datos analíticos avanzados, con el 13,3 % de participación, después se encuentra la revisión de los datos que proporciona el software de gestión de expedientes o proyectos y la utilización de tecnologías de aprendizaje

automatizado para descubrir tendencias, patrones, desviaciones y otra información de interés sobre el despacho y el comportamiento de los clientes con el 12,8 %.

Se resalta, que cerca del 34,0 % de los censados no realizaba analítica de datos, específicamente, así lo indicó el 44,3 % de los hostales, el 44,3 % de los hostales, el 29,7 % de los hoteles y el 29,5 % de los apartahoteles.

Gráfica 10. Uso y/o tratamiento que se dan a los datos generados por parte de los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)



- Utilizar tecnologías de aprendizaje automatizado para descubrir tendencias, patrones, desviaciones y otra información de interés sobre el despacho y el comportamiento de los clientes
- Realizar una planificación de recursos empresariales (ERP) que proporciona datos analíticos avanzados
- Revisar los datos que nos proporciona el software de gestión de expedientes o proyectos
- Analizar la evolución anualmente de los asuntos y la facturación en un Excel
- No realizar analítica de datos

Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

Cerrando este capítulo de tecnología 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 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.

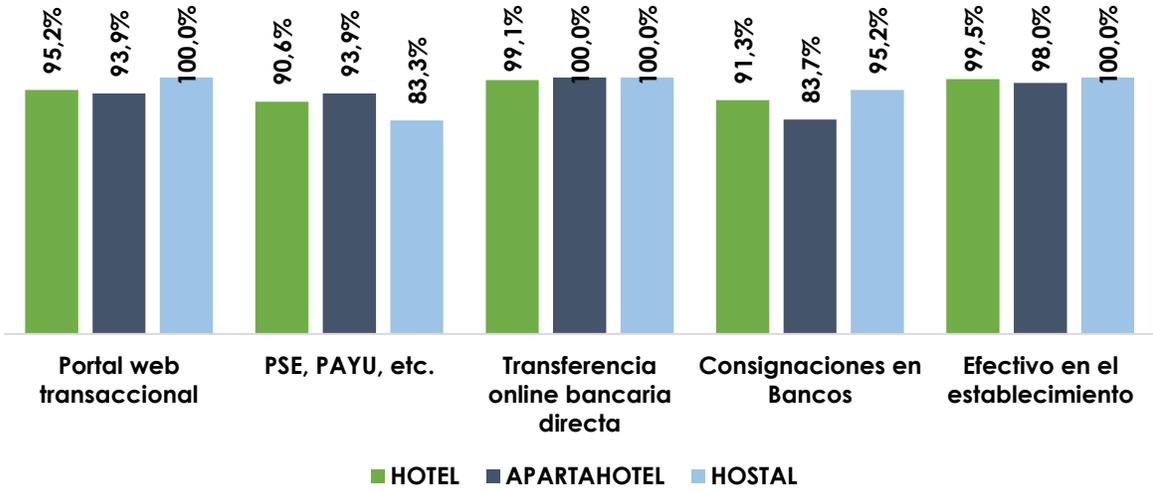
En un primer análisis, se logra identificar que todos los tipos de las transferencias online presentan una participación superior al 89,0 %. Frente a las transacciones por portal web se encontró una participación del 96,4 % de los establecimientos encuestados, respecto a PSE, PAYU está el 89,3 %,





mientras que para las transferencias online bancaria directa, se encontró el 99,7 %, las consignaciones en bancos se ubicaron con el 90,1 % y 99,2 % de los encuestados afirmaron que realizaban transacciones por medio de efectivo en el establecimiento.

Gráfica 11. Forma como son llevadas las transacciones en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)



Fuente: Censo de Establecimientos de Alojamiento 2023 -IDT.

CONCLUSIONES

La necesidad de transformar las empresas ha llevado a la adopción vertiginosa de tecnologías para responder a la demanda de los servicios que día tras día exige mayor funcionalidad, específicamente para los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá se resaltan los siguientes resultados:

- En promedio, el 39,2 % de los establecimientos cuenta con una conexión entre 125 Megabits por Segundo (MBPS) y 375 MBPS, seguido del 35,4 % de los establecimientos de alojamiento que cuentan con una conexión ente 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.
- El 41,1 % de los hoteles encuestados indicó que los sistemas operativos que manejan son totalmente compatibles con los distintos sistemas de pago digitales, así mismo los informó el 59,2 % de los apartahoteles y el 42,9 % de los hostales.
- Respecto al uso y/o tratamiento que se le dan a los datos generados por parte los establecimientos de alojamiento, se resalta que cerca del 34,0 % de los censados no realizaba analítica de datos, específicamente, así lo indicó el 44,3 % de los hostales, el 44,3 % de los hostales, el 29,7 % de los hoteles y el 29,5 % de los apartahoteles.
- Solo el 46,0 % de los establecimientos de alojamiento y hospedaje indicó que contaba con alguna página web.
- Cerca del 90,0 % del total de establecimientos señaló que realizaba transacciones de forma online.





ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Índice de madurez digital en América Latina	7
Gráfica 2. Velocidad de conexión a internet en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)	19
Gráfica 3. Forma de almacenar la información en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)	20
Gráfica 4. Compatibilidad entre los sistemas operativos con los sistemas de pago digital en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)	21
Gráfica 5. Campañas digitales realizadas en el último año por los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)	22
Gráfica 6. Visitas mensuales en sus páginas web para los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)	23
Gráfica 7. Criterios de accesibilidad en las páginas web de los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)	23
Gráfica 8. Tipos de criterios de accesibilidad en las páginas web de los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)	24
Gráfica 9. Número de oportunidades comerciales generada a través de la web para los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)	25
Gráfica 10. Uso y/o tratamiento que se dan a los datos generados por parte de los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)	26
Gráfica 11. Forma como son llevadas las transacciones en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá (2023)	27

BIBLIOGRAFÍA

Adopción digital del sector hotelero: un estudio comparativo para Chile y Perú. (2023). Revista Academia & Negocios, 9.

DANE. (2022). Encuesta Mensual de Alojamiento (EMA). Bogotá: DANE.

ICONTEC. (2004). NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 006. Bogotá: ICONTEC.

Instituto Distrital de Turismo, Secretaria de Desarrollo Económico,. (2023). Propuestas Plan de Ordenamiento Territorial. Bogotá.

Idárraga, S. O. (2023, 9 abril). Solo 30% de empresas en LATAM tiene una política para mitigar riesgos digitales. Bloomberg Línea. <https://www.bloomberglinea.com/2023/04/09/solo-30-de-empresas-en-latam-tiene-una-politica-para-mitigar-riesgos-digitales/>

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

Qanttic. (2023, 7 julio). Madurez Tecnológica - Qanttic. Qanttic - Future & Technology. <https://qanttic.com/madurez-tecnologica/>





OBSERVATORIO
DE TURISMO DE BOGOTÁ
IDT



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

