

**INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO IDT**

**OBSERVATORIO DE TURISMO DE BOGOTÁ**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

**ENCUESTA DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN  
BOGOTÁ. DOCUMENTO DE METODOLOGÍA**

**BOGOTÁ, AGOSTO DE 2012**

## CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN .....                               | 4  |
| 1. ANTECEDENTES.....                             | 5  |
| 2. OBJETIVOS .....                               | 7  |
| 2.1. OBJETIVO GENERAL .....                      | 7  |
| 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                 | 7  |
| 3. DISEÑO.....                                   | 8  |
| 3.1. DISEÑO ESTADÍSTICO.....                     | 8  |
| 3.1.1. TIPO DE OPERACIÓN ESTADÍSTICA .....       | 8  |
| 3.1.2. UNIVERSO .....                            | 8  |
| 3.1.3. POBLACIÓN OBJETIVO .....                  | 8  |
| 3.1.4. COBERTURA Y DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA..... | 9  |
| 3.1.5. UNIDAD DE OBSERVACIÓN .....               | 9  |
| 3.1.6. UNIDAD DE ANÁLISIS .....                  | 9  |
| 3.1.7. UNIDADES DE MUESTREO .....                | 9  |
| 3.1.8. PERIODO DE REFERENCIA .....               | 10 |
| 3.2. DISEÑO MUESTRAL .....                       | 10 |
| 3.2.1. MARCO MUESTRAL.....                       | 10 |
| 3.2.2. TIPO DE MUESTRA .....                     | 11 |
| 3.2.3. TAMAÑO DE MUESTRA .....                   | 13 |
| 3.2.4. PRECISIÓN DE LOS RESULTADOS .....         | 14 |
| 4. PROCESO DE RECOLECCIÓN Y LOGÍSTICA.....       | 14 |
| 4.1. MÉTODO DE RECOLECCIÓN .....                 | 14 |
| 4.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO .....     | 16 |
| 4.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN .....           | 19 |

## ENCUESTA DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN BOGOTÁ 2012 DOCUMENTO DE METODOLOGÍA

|  |    |
|--|----|
| 4.3.1. Formulario de la Encuesta Mensual de establecimientos Alojamiento y Hospedaje en Bogotá (ver anexo 1) ..... | 19 |
| 4.3.2. Formulario de la Encuesta Anual de establecimientos Alojamiento y Hospedaje en Bogotá (ver anexo 2) .....   | 20 |
| ANEXO 1. FORMULARIO DE LA ENCUESTA MENSUAL DE ESTABLECIMIENTOS ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE EN BOGOTÁ .....             | 21 |
| ANEXO 2. FORMULARIO DE LA ENCUESTA ANUAL DE ESTABLECIMIENTOS ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE EN BOGOTÁ.....                | 22 |
| ANEXO 3. OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD - SGS Y PROGRAMAS. ....   | 23 |

## INTRODUCCIÓN

El Instituto Distrital de Turismo, comprometido con la construcción de estadísticas básicas de turismo de Bogotá, planea y desarrolla a través del Observatorio de Turismo de Bogotá la medición de la actividad turística de la ciudad a través del diseño e implementación de investigaciones específicas que brindan información estratégica para la toma de decisiones y direccionamiento de acciones por parte de los actores públicos y privados que intervienen de manera directa o indirecta en el turismo y desarrollo económico de la ciudad.

En este sentido, el Observatorio de Turismo de Bogotá diseñó dos investigaciones regulares para la medición de la actividad de alojamiento en la ciudad: ***"Inventario de Establecimientos de Alojamiento en Bogotá"*** y la ***"Encuesta de Establecimientos en Bogotá"***; la primera indaga por todos los aspectos de infraestructura y características del servicio; la segunda monitorea el uso de la capacidad instalada, tasas de ocupación, empleo e ingresos netos operacionales.

El presente documento expone el diseño metodológico y logístico de la ***"Encuesta de establecimientos de alojamiento en Bogotá"*** cuyo objetivo se enfoca hacia la medición y caracterización del uso de la capacidad instalada de la oferta de alojamiento por parte de una demanda específica. Este proyecto está diseñado en dos etapas, la primera se surtió en el año 2010 en convenio con el DANE para el desarrollo del "Censo de Establecimientos de Alojamiento en Bogotá", su segunda etapa se retoma en el año 2012 directamente por el Observatorio de Turismo de Bogotá de manera autónoma con la ***"Encuesta de Establecimientos de Alojamiento"***.

Este es el inicio de un proceso de medición que permitirá hacer el seguimiento y monitoreo continuo del sector de alojamiento en Bogotá y reforzará la construcción de estadísticas de turismo a través de la formalización de alianzas con todas las entidades, empresas y establecimientos que conforman la actividad, generando así un proceso participativo que articula los actores tanto públicos como privados, en función de la construcción de un sistema único de información que dé cuenta de su estado y evolución.

## **1. ANTECEDENTES**

El Instituto Distrital de Turismo con el fin de construir un sistema de información de estadísticas básicas de turismo, desde el año 2008 viene adelantando diferentes estudios, el primero basado en la caracterización de la oferta de servicios turísticos de la ciudad el cual permitió identificar, ubicar, cuantificar y caracterizar todos y cada uno de los establecimientos de alojamiento y hospedaje que funcionaban en Bogotá en el año 2008; dicho estudio fue abordado con una estrategia censal (con un error de cobertura de tres establecimientos que no reportaron la información) a través de entrevistas personalizadas a gerentes o personal administrativo idóneo de los establecimientos objeto de estudio.

Para la ubicación e identificación de las unidades censales se construyó el listado de establecimientos basado en las siguientes fuentes: Registro de la Cámara de Comercio de Bogotá, Registro Nacional de Turismo, Directorio de la Encuesta Mensual de Hoteles DANE y páginas amarillas de Publicar S.A. La metodología de construcción del marco de unidades para este censo se basó en tres actividades determinantes: la conformación del listado base, el cual fue producto de la unión de las fuentes de información mencionadas (premarco), identificación y filtro de los establecimientos del premarco a través de llamadas telefónicas donde se eliminaron aquellos establecimientos que no ejercían las labores de alojamiento

turístico según la norma técnica sectorial y consolidación del marco de unidades final. Una vez consolidado el listado base, se programaron telefónicamente las visitas y se realizaron encuestas personalizadas.

Para el año 2010 en busca de medir la actividad del sector de alojamiento en la ciudad y avanzar en el proceso de medición de su impacto en la economía de Bogotá, formaliza una alianza con el DANE enmarcado en “El Censo de establecimientos de alojamiento en Bogotá” (exceptuando las residencias, moteles y viviendas con actividad turística) que recoge la necesidad de caracterizar la actividad económica de todo el sector de alojamiento teniendo en cuenta la diversidad en su estructura, a través de índices y variaciones de las variables de ingresos, personal ocupado promedio, e indicadores específicos de porcentaje de ocupación, motivo de viaje, variación de las tarifas de habitación y pernoctación.

Finalmente, en el año 2011 se realizó el inventario de establecimientos de alojamiento de Bogotá, con el fin de 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 dimensionar la estructura de la oferta de alojamiento de la ciudad y de esta manera contar con una herramienta clave para direccionar las acciones tendientes a mejorar la competitividad del turismo en Bogotá.

Igualmente, el Instituto ha venido apoyando desde el año 2008, la certificación en calidad turística, específicamente NTS-TS002, promoviendo el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector, lo que a la fecha ha permitido la certificación de treinta establecimientos de alojamiento y hospedaje que han cumplido con los estándares de calidad.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Producir información coyuntural sobre el comportamiento de los establecimientos de hospedaje y alojamiento (exceptuando las residencias, moteles, establecimientos que presten servicios de alojamiento por horas y viviendas con actividad turística) por medio de índices e indicadores específicos de porcentaje de ocupación, motivo de viaje, variación de las tarifas de habitación, pernoctación, nivel de ingresos, personal ocupado e indicadores de sostenibilidad, con el fin de contar con una herramienta clave para direccionar las acciones tendientes a mejorar la competitividad del turismo en Bogotá.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar y cuantificar el número de camas y habitaciones según tipo de establecimiento de alojamiento en Bogotá.
- Establecer los porcentajes de ocupación hotelera en los establecimientos de alojamiento en Bogotá.
- Obtener los motivos de viaje de huéspedes tanto residentes como no residentes en los establecimientos de alojamiento en Bogotá.
- Medir según los tipos de habitación la variación mensual de las tarifas.
- Medir la pernoctación promedio mensual de los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Bogotá.
- Contar con información base para la estructuración de estudios específicos que permitan medir el comportamiento del sector de alojamiento en la ciudad.

- Medir anualmente el comportamiento de los ingresos y sus principales componentes, de los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Bogotá.
- Cuantificar anualmente la estructura del personal ocupado promedio de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Bogotá.
- Contar con información de los indicadores de sostenibilidad para aquellos establecimientos que están certificados en la norma técnica sectorial NTS-TS 002, evaluar su evolución y determinar los avances en la eficiencia de manejo de recursos.

### **3. DISEÑO**

#### **3.1. DISEÑO ESTADÍSTICO**

##### **3.1.1. TIPO DE OPERACIÓN ESTADÍSTICA**

Encuesta por muestreo probabilístico.

##### **3.1.2. UNIVERSO**

Todos los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento en Bogotá excluyendo: viviendas con actividad turística, moteles y/o residencias y cualquier establecimiento de pago por horas.

##### **3.1.3. POBLACIÓN OBJETIVO**

Establecimientos que prestan el servicio de alojamiento en Bogotá excluyendo: viviendas con actividad turística, moteles y/o residencias y cualquier establecimiento de pago por horas.



### **3.1.4. COBERTURA Y DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA**

La cobertura geográfica de la investigación considera los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Bogotá.

### **3.1.5. UNIDAD DE OBSERVACIÓN**

Establecimientos que prestan el servicio de alojamiento en Bogotá excluyendo: viviendas con actividad turística, moteles y/o residencias y cualquier establecimiento de pago por horas.

### **3.1.6. UNIDAD DE ANÁLISIS**

Establecimientos que prestan el servicio de alojamiento en Bogotá excluyendo: viviendas con actividad turística, moteles y/o residencias y cualquier establecimiento de pago por horas.

### **3.1.7. UNIDADES DE MUESTREO**

Las unidades de muestreo está constituido por cada uno de los 418 establecimientos que prestan el servicio de alojamiento en Bogotá excluyendo: viviendas con actividad turística, moteles y/o residencias y cualquier establecimiento de pago por horas.

### 3.1.8. PERIODO DE REFERENCIA

El período de referencia es mensual para el formulario de preguntas básicas, y anual para el formulario extendido, la información se recolectará posterior a la terminación del mes y año de referencia correspondiente.

## 3.2. DISEÑO MUESTRAL

### 3.2.1. MARCO MUESTRAL

El marco muestral se basa en el directorio de establecimientos de alojamiento de la ciudad de Bogotá, construido a partir del “Inventario de establecimientos de Alojamiento en Bogotá 2011” realizado cada dos años; este directorio será actualizado periódicamente.

Los resultados del proceso de recolección y cobertura, del inventario se presentan en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1.** Reporte de cobertura inventario de establecimientos de alojamiento en Bogotá 2011

| Código estado | Descripción                               | Total |
|---------------|---|-------|
| 1             | Encuesta realizada y digitada             | 418   |
| 2             | Deuda o rechazo                           | 14    |
| 3             | Cerrado o liquidado                       | 7     |
| 5             | No pertenece al universo de estudio       | 39    |
| 6             | Establecimiento repetido en el directorio | 8     |
| 7             | Pendiente por definir pertenencia         | 2     |
| 8             | No encontrado                             | 7     |
| 9             | No ha iniciado operaciones                | 2     |
| 10            | Inactivo                                  | 1     |
| Total fuentes |   | 498   |

Fuente: Grupo logístico Observatorio Turístico de Bogotá

Como resultado se tiene un marco de 418 fuentes, para la encuesta mensual y anual de establecimientos de alojamiento en Bogotá 2012.

De manera general, el marco global de las unidades de alojamiento analizadas durante todo el proceso desde el año 2008 es un producto importante que recoge la trazabilidad del proceso de dimensionamiento del sector de alojamiento en la ciudad y el cual cuenta con una metodología específica de actualización que se encuentra en el documento “Metodología de actualización del directorio de establecimientos de alojamiento en Bogotá”. De este importante producto se obtiene el marco estadístico de la presente investigación y es fuente principal del directorio de establecimientos de alojamiento de la ciudad.

### **3.2.2. TIPO DE MUESTRA**

Teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, las características de la población objetivo y el marco muestral, se opta por un muestreo Probabilístico y Estratificado, para cada mes del año, según los siguientes criterios:

- Probabilístico

Cada uno de los establecimientos de alojamiento, tiene una probabilidad conocida y superior a cero de ser seleccionado.

- Estratificado

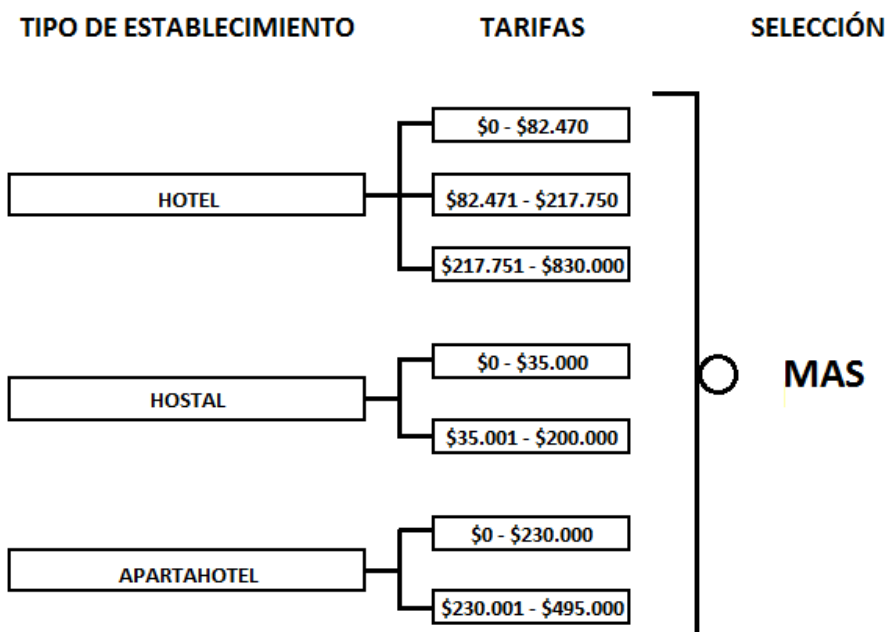
El procedimiento de estratificación, se realiza teniendo en cuenta los objetivos de la investigación y la dinámica de la población objetivo, por lo anterior se propone

una estratificación por tipo establecimiento en hotel, hostel y apartahotel, y por rango de tarifas dentro de cada establecimiento.

Para la definición de los rangos de tarifas por tipo de establecimiento, se utilizó la generalización del algoritmo de Lavallee-Hidiroglou (1998) el cual permite la minimización de los errores de muestreo al interior de cada uno de los estratos. La selección de la muestra se hará mediante Muestreo Aleatorio Simple – MAS dentro de cada estrato.

En total se plantean 7 estratos, correspondientes a las combinaciones entre tipos de establecimientos y tarifas; 3 rangos de tarifas para hoteles, 2 para hostales y 2 para apartahoteles. Como resultado del método de Lavallee-Hidiroglou, se determinaron los siguientes estratos:

**Gráfico 1.** Esquema del diseño muestral.



### 3.2.3. TAMAÑO DE MUESTRA

Teniendo en cuenta el esquema de muestreo definido en el numeral 3.2.2. se determinaron los tamaños de muestra expuestos en el cuadro 1, utilizando como variable de interés las tarifas por noche reportadas por los establecimientos de alojamiento en el inventario 2011, debido principalmente a: la volatilidad que presenta la variable, su disponibilidad para todos los elementos del marco y por ser de carácter cuantitativo – continuo.

**Cuadro 1.** Tamaños de muestra para la Encuesta de Establecimientos de Alojamiento.

| TIPO DE ESTABLECIMIENTO | TARIFA                | TOTAL ESTABLECIMIENTOS | TAMAÑO DE MUESTRA |
|-------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------|
| HOTEL                   | \$0 - \$82.470        | 121                    | 10                |
|                         | \$82.471 - \$217.750  | 140                    | 41                |
|                         | \$217.751 - \$830.000 | 66                     | 48                |
| HOSTAL                  | \$0 - \$35.000        | 28                     | 14                |
|                         | \$35.001 - \$200.000  | 28                     | 19                |
| APARTAHOTEL             | \$0 - \$230.000       | 33                     | 14                |
|                         | \$230.001 - \$495.000 | 18                     | 16                |
| <b>TOTAL</b>            |                       | <b>434</b>             | <b>162</b>        |

Fuente: Grupo estadístico Observatorio Turístico de Bogotá

### **3.2.4. PRECISIÓN DE LOS RESULTADOS**

Se diseñó una muestra para obtener una precisión esperada medida en términos del error de muestreo menor o igual a 5%, con un nivel de confiabilidad del 95%, para el estimador de la tarifa promedio por noche ya que esta variable presenta la mayor variabilidad.

## **4. PROCESO DE RECOLECCIÓN Y LOGÍSTICA**

### **4.1. MÉTODO DE RECOLECCIÓN**

El operativo inicia con la visita a los establecimientos durante la cual se entrega carta de presentación dirigida al gerente del establecimiento, donde se exponen los objetivos y la operatividad de la encuesta. Desde ese momento se hace sensibilización sobre la importancia y beneficios de la investigación para el sector turismo de la ciudad y se orienta al establecimiento en el diligenciamiento del formulario. Durante todo el proceso de recolección se brinda asesoría personalizada sobre el reporte de la información y se evalúa periódicamente el reporte de la misma por parte de los establecimientos.

La Investigación tiene dos periodos de recolección, el mensual y el anual; la información que se recolectará mensualmente se describe en el numeral 4.3.1 y anexo 1.; en el numeral 4.3.2 y anexo 2 se describe la información que se reporta de manera anual. La recolección de información se realizará durante el mes siguiente a la finalización del periodo de referencia (mensual y anual).

## ENCUESTA DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN BOGOTÁ 2012 DOCUMENTO DE METODOLOGÍA

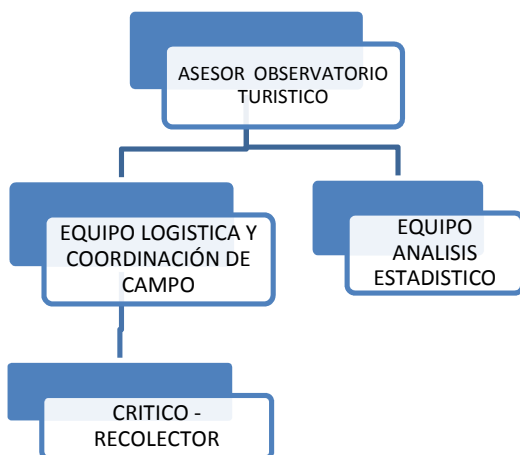
Para la investigación de establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá, se realiza el levantamiento de información a través de aplicativo web diseñado para tal fin, al cual los establecimientos seleccionados en la muestra acceden con usuario y contraseña. La captura de datos la realiza directamente la fuente a través de la página web del IDT, ingresando al aplicativo con el usuario que el Instituto le entrega en la carta de presentación del proyecto. El establecimiento con la asesoría del instituto ingresa y diligencia el formulario electrónico, el cual permite la captura de la información en línea (vía página web por digitación) y en tiempo real quedando directamente almacenada la información en el servidor del Instituto.

Para aquellos establecimientos que no cuentan con acceso a internet o que simplemente manifiesten su negativa al diligenciamiento a través del aplicativo web, se cuenta con formulario en Excel, el cual es enviado por correo electrónico a los establecimientos quienes deben remitirlo por el mismo medio al Instituto y posteriormente se cargara dicha información en el aplicativo, realizando una revisión y crítica de los datos. Igualmente se cuenta con formulario físico si la alternativa anterior tampoco es acogida por el establecimiento.

Una vez recolectada la información y diligenciado completamente el formulario, se verifica el correcto diligenciamiento del mismo y la consistencia general de la información recolectada, en caso de encontrarse errores o inconsistencias se debe contactar a la fuente para solicitar la aclaración correspondiente y de esta manera culminar con el proceso de recolección e iniciar la depuración de la información. La recolección se realiza bajo la dirección y estricto seguimiento del coordinador, para lo cual se tienen definidos manuales de crítica y validación, diligenciamiento y conceptos básicos y los reportes de cobertura y crítica del aplicativo web.

## 4.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

A fin de adelantar de manera ágil y eficiente el operativo de la encuesta, se ha conformado un equipo operativo de carácter temporal que funcionará con base en tres (3) niveles en su organización. El siguiente gráfico presenta el organigrama del trabajo en campo.



- ***Asesor Observatorio Turístico***

Es la responsable de la dirección técnica de la encuesta en todos sus aspectos, de él dependen los equipos de trabajo adscritos con quienes mantiene comunicación permanente.

- ***Equipo de Logística y Coordinación de campo***

- Realizar los procesos de capacitación al personal.
- Coordinar y asignar cargas de trabajo para el proceso de recolección.
- Programar las citas para iniciar el proceso de recolección.



ENCUESTA DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN BOGOTÁ 2012  
DOCUMENTO DE METODOLOGÍA

- Suministrar a cada uno de los recolectores el material, manuales, formatos y listados, además de los elementos necesarios para la ejecución del trabajo de campo.
  - Resolver los problemas que se presenten en recolección y las dudas de carácter conceptual que encuentre el crítico durante el desarrollo de las diferentes labores.
  - Realizar acompañamiento periódicamente al crítico.
  - Realizar control de calidad de los procesos de recolección durante el tiempo de ejecución del proyecto
  - Garantizar que se diligencien los formatos de control establecidos para los diferentes procesos
  - Responder por la cobertura, contenido y calidad de la encuesta en cada establecimiento.
  - Controlar el trabajo del encuestador para que se desarrolle de acuerdo con la metodología y procedimientos determinados para la recolección de la información y según el plan de trabajo
  - Coordinar los procesos de corrección de inconsistencias enviadas por el equipo de análisis estadístico.
  - No divulgar la información recolectada con las personas no autorizadas.
  - Corregir y guardar los registros de las omisiones y errores detectados en el proceso.
- 
- ***Crítico – Recolector***

Es la persona que realiza la presentación de la encuesta. Tiene bajo su responsabilidad el éxito de la misma y por ende sus funciones no son delegables, debe ser una persona recta que realice la función asignada de manera personalizada, que tenga una actitud objetiva y que no se deje intimidar por las

circunstancias. Las condiciones adversas que amenacen con el éxito de la encuesta no serán resueltas por sí mismo, sino que serán oportunamente comentadas al coordinador de campo para que éste aplique los correctivos correspondientes.

Las siguientes son las funciones:

- Asistir a cursos de capacitación y estar atento a las instrucciones que se impartan.
- Estudiar las normas y conceptos dados.
- Asistir a las fuentes por dudas o inquietudes cuando así lo requieran.
- Consultar sobre las dudas e inquietudes en relación con el trabajo a desarrollar.
- Revisar la información recibida y/o capturada, consultar y verificar con la fuente las inconsistencias presentadas antes de realizar cualquier ajuste a los datos y efectuar las observaciones pertinentes.
- Recibir las instrucciones del Coordinador en relación con la forma de presentarse a las personas objeto de la encuesta.
- Informar al Coordinador sobre las dificultades con los establecimientos seleccionados en la muestra, problemas de inseguridad en las zonas visitadas y todo tipo de inconvenientes que se presenten en el desarrollo de la actividad, de tal manera que se tomen las medidas respectivas o las estrategias para mitigar los mismos.
- Realizar como mínimo una visita al establecimiento para verificar la información consignada en el formulario.
- No mostrar, ni divulgar la información de la investigación a personas ajenas al equipo de trabajo sin previa autorización del Coordinador del operativo de campo o asesor del Observatorio de Turismo de Bogotá.
- No discutir con los informantes ni hacerles preguntas ajenas a la encuesta.

### 4.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

Para el desarrollo de la Investigación se diseñaron dos formularios: el mensual que indaga sobre el uso de la capacidad instalada de los establecimientos; el anual indaga sobre aspectos de empleo e ingresos netos operacionales. A continuación se describe la estructura de los dos formularios:

#### 4.3.1. Formulario de la Encuesta Mensual de establecimientos Alojamiento y Hospedaje en Bogotá (ver anexo 1)

**Capítulo de identificación:** Contiene el número de usuario que el IDT le asigna a cada una de las fuentes de información, el código de la actividad, la identificación, registro Nacional de Turismo y variables de ubicación del establecimiento, tales como razón social, nombre comercial y ubicación, certificación en NTS-TS002.

**Capítulo I: Características del alojamiento y hospedaje:** Comprende variables específicas relacionadas con la actividad como tarifas de habitaciones, pernoctación y motivo de viaje de los huéspedes.

**Capítulo II. Indicadores de Sostenibilidad basados en los requisitos de la NTS-TS 002** (Establecimientos de alojamiento y hospedaje, requisitos de sostenibilidad; ver Anexo 2): Este módulo se encuentra habilitado en la caratula única del formulario, para los establecimientos certificados en la NTS – TS002, el cual contiene información de macro variables ambientales y socioculturales.

#### **4.3.2. Formulario de la Encuesta Anual de establecimientos Alojamiento y Hospedaje en Bogotá (ver anexo 2)**



**Capítulo I. Ingresos netos operacionales causados en el año:** Contiene los ingresos operacionales percibidos por los establecimientos, desagregados por rubros como alojamiento, alimentos y bebidas, convenciones y alquiler de salones y otros ingresos operacionales.

**Capítulo II: Personal ocupado promedio en el año:** hace referencia al número de empleados ocupados durante el año, en la actividad de alojamiento de los establecimientos por tipo de contratación y género.

**Capítulo III. Indicadores de Sostenibilidad basados en los requisitos de la NTS-TS 002:** (Establecimientos de alojamiento y hospedaje, requisitos de sostenibilidad; ver anexo 2): Este módulo se encuentra habilitado en la caratula única del formulario, para los establecimientos certificados en la NTS – TS002, el cual contiene información de variables ambientales y socioculturales, tal como el consumo de productos químicos utilizados y el numero de programas ambientales utilizados y de prevención implementados acerca de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).

**ENCUESTA DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN BOGOTÁ 2012**  
**DOCUMENTO DE METODOLOGÍA**

**ANEXO 1. FORMULARIO DE LA ENCUESTA MENSUAL DE ESTABLECIMIENTOS ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE EN BOGOTÁ**

|   |                          |   |  |   |   |        |             |    |    |
|---|--------------------------|---|--|---|---|--------|-------------|----|----|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br>DESARROLLO ECONÓMICO<br>Instituto Distrital de Turismo |                          | <b>INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE BOGOTÁ</b><br><b>ENCUESTA MENSUAL DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN BOGOTÁ</b> |  |  |   |        |             |    |    |
| INFORMACIÓN DE _____ DE 201_  |                          |   |  |   |   |        |             |    |    |
| <b>CAPÍTULO I. IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO</b>   |                          |   |  |   |   |        |             |    |    |
| ID  | Código de actividad      | NIT   | Número de identificación   | DV  | Registro Nacional de Turismo  |        |             |    |    |
|   |                          |   |  |   | <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td align="center">Número</td> <td align="center">Actualizado</td> </tr> <tr> <td align="center">Si</td> <td align="center">No</td> </tr> </table> | Número | Actualizado | Si | No |
| Número  | Actualizado              |   |  |   |   |        |             |    |    |
| Si  | No                       |   |  |   |   |        |             |    |    |
| Razón social _____<br>Nombre comercial _____<br>Domicilio principal o dirección de la gerencia: _____<br>Teléfono: _____ FAX: _____<br>Correo electrónico: _____                        |                          |   |  |   |   |        |             |    |    |
| <b>CAPÍTULO II. CARACTERÍSTICAS DEL ALOJAMIENTO</b>   |                          |   |  |   |   |        |             |    |    |
| Concepto  |                          | Cantidad<br>(en número)   | 9. Tarifa de acomodación (diligencie de acuerdo a las siguientes especificaciones) | Tarifas promedio en pesos   |   |        |             |    |    |
| 1. Habitaciones disponibles para ser ocupadas en el mes   |                          |   | 9.1. Sencilla  |   |   |        |             |    |    |
| 2. Apartamentos disponibles para ser ocupados en el mes   |                          |   | 9.2. Doble   |   |   |        |             |    |    |
| 3. Habitaciones ocupadas (vendidas) en el mes   |                          |   | 9.3. Triple  |   |   |        |             |    |    |
| 4. Apartamentos ocupados (vendidos) en el mes   |                          |   | 9.4. Multiple  |   |   |        |             |    |    |
| 5. Camas disponibles en el mes  |                          |   | 9.5. Suite   |   |   |        |             |    |    |
| 6. Camas vendidas en el mes   |                          |   | 9.6. Cabañas   |   |   |        |             |    |    |
| 7. Huéspedes residentes en Colombia en el mes   |                          |   | 9.7. Apartamento   |   |   |        |             |    |    |
| 8. Huéspedes no residentes en Colombia en el mes  |                          |   | 9.8. Otro tipo de acomodación  |   |   |        |             |    |    |
|   |                          |   | 9.9. Tarifa por persona<br>(unicamente para hostales)                              |   |   |        |             |    |    |
| 10. Huéspedes que pernoctaron por:  |                          | Porcentaje %  | 11. Motivo de viaje de los huéspedes   | Residentes %  | No residentes %   |        |             |    |    |
| 10.1 Una noche  |                          |   | 11.1 Negocios/Trabajo  |   |   |        |             |    |    |
|   |                          |   | 11.2 Ocio/recreación/vacaciones  |   |   |        |             |    |    |
| 10.2 Dos noches   |                          |   | 11.3 Convenciones/eventos/ferias/congresos   |   |   |        |             |    |    |
|   |                          |   | 11.4 Salud/Servicios Médicos   |   |   |        |             |    |    |
| 10.3 Tres noches  |                          |   | 11.5 Inconvenientes de transporte (Americas) o Trámites                            |   |   |        |             |    |    |
| 10.4 De cuatro a 30 noches  |                          |   | 11.6 Visita a familiares o amigos  |   |   |        |             |    |    |
| 10.5 Huéspedes Permanentes  |                          |   | 11.7 Otros (especifique)   |   |   |        |             |    |    |
| 10.6 Total (suma renglones 10.1 a 10.5)   |                          |   | 11.8 Total (suma renglones 11.1 a 11.7)  |   |   |        |             |    |    |
| <b>CAPÍTULO III. INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD</b>  |                          |   |  |   |   |        |             |    |    |
| 1. Kilogramos (kg) de residuos reciclables generados por mes:   |                          |   |  |   |   |        |             |    |    |
| 2. Metro cúbico (m3) de residuos orgánicos generados por mes:   |                          |   |  |   |   |        |             |    |    |
| 3. Consumo de m³ de agua por huésped, personas en eventos y comensales, durante el mes.   |                          |   |  |   |   |        |             |    |    |
| 4. Consumo de kWh por huésped, personas en eventos y comensales, durante el mes.  |                          |   |  |   |   |        |             |    |    |
| 5. Resmas de papel consumidas en el mes.  |                          |   |  |   |   |        |             |    |    |
| <b>OBSERVACIONES (Registre las aclaraciones, sugerencias e inquietudes que considere necesarias a la información suministrada)</b>  |                          |   |  |   |   |        |             |    |    |
|   |                          |   |  |   |   |        |             |    |    |
|   |                          |   |  |   |   |        |             |    |    |
| Fecha de diligenciamiento   |                          | Administrador (Responsable del establecimiento)   |  | Persona a quien dirigirse para consultas  |   |        |             |    |    |
| Día <input type="text"/>  | Mes <input type="text"/> | Año <input type="text"/>  | Nombre: _____  | Nombre: _____   |   |        |             |    |    |
|   |                          |   | Firma: _____   | Cargo: _____  |   |        |             |    |    |
|   |                          |   |  | Tel: _____  |   |        |             |    |    |
|   |                          |   |  | Correo electrónico: _____   |   |        |             |    |    |
| Fecha de recepción  |                          | Funcionario que recibe el formulario  |  | Funcionario que critica el formulario   |   |        |             |    |    |
| Día <input type="text"/>  | Mes <input type="text"/> | Año <input type="text"/>  | Nombre: _____  | Nombre: _____   |   |        |             |    |    |
|   |                          |   | Firma y cédula de ciudadanía   | Firma y cédula de ciudadanía  |   |        |             |    |    |

ENCUESTA DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN BOGOTÁ 2012  
DOCUMENTO DE METODOLOGÍA

**ANEXO 2. FORMULARIO DE LA ENCUESTA ANUAL DE ESTABLECIMIENTOS  
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE EN BOGOTÁ**

| ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>DESARROLLO ECONÓMICO<br>Instituto Distrital de Turismo  |                     | INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE BOGOTÁ<br>ENCUESTA ANUAL DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN<br>BOGOTÁ |  | BOGOTÁ<br>HUMANANA   |                              |
|---|---------------------|--|--|--|------------------------------|
| INFORMACIÓN DE _____ DE 201_  |                     |  |  |  |                              |
| <b>CAPÍTULO I. IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO</b>   |                     |  |  |  |                              |
| ID  | Código de actividad | NIT  | Número de identificación               | DV   | Registro Nacional de Turismo |
|   |                     |  |  |  | Número Actualizado           |
|   |                     |  |  |  | Si No                        |
| Razón social _____  |                     |  |  |  |                              |
| Nombre comercial _____  |                     |  |  |  |                              |
| Domicilio principal o dirección de la gerencia: _____   |                     |  |  |  |                              |
| Teléfono: _____ FAX: _____  |                     |  |  |  |                              |
| Correo electrónico: _____   |                     |  |  |  |                              |
| <b>CAPÍTULO II. INGRESOS NETOS OPERACIONALES</b>  |                     |  |  |  |                              |
| Indique el valor total de los ingresos operacionales de su establecimiento para el año 2011 en pesos colombianos y desagregados por ítems               |                     |  |  |  |                              |
| 1. Alojamiento  |                     |  |  |  |                              |
| 2. Alimentos y bebidas  |                     |  |  |  |                              |
| 3. Convenciones y alquiler de salones   |                     |  |  |  |                              |
| 4. Otros (especifique en observaciones)   |                     |  |  |  |                              |
| 5. Ingresos Operacionales totales   |                     |  |  |  |                              |
| <b>CAPÍTULO III. PERSONAL OCUPADO PROMEDIO</b>  |                     |  |  |  |                              |
| Indique el total de empleados del establecimiento para el año 2011, de acuerdo al tipo de contratación y discrimínelos por hombres y mujeres            |                     |  |  |  |                              |
| Tipo de contratación  |                     |  | Número de personas<br>(promedio anual) | HOMBRES  | MUJERES                      |
| 1. Propietarios, socios y familiares sin remuneración fija  |                     |  |  |  |                              |
| 2. Personal permanente (contrato a término indefinido)  |                     |  |  |  |                              |
| 3. Personal temporal contratado directamente por la empresa   |                     |  |  |  |                              |
| 4. Personal temporal suministrados por otras empresas   |                     |  |  |  |                              |
| 5. Personal aprendiz o estudiante por convenio (universitarios, tecnólogos o técnicos)  |                     |  |  |  |                              |
| 6. Total ( sume renglones 1 a 5)  |                     |  |  |  |                              |
| <b>CAPÍTULO IV. INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD</b>   |                     |  |  |  |                              |
| 1. Metro cúbico (m3) de productos químicos utilizados en la limpieza, durante el año.   |                     |  |  |  |                              |
| 2. Número de programas que establecen criterios ambientales para las compras, durante el año.   |                     |  |  |  |                              |
| 3. Número de empleados sensibilizados frente a la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNA), durante el año. |                     |  |  |  |                              |
| <b>OBSERVACIONES</b> (Registre las aclaraciones, sugerencias e inquietudes que considere necesarias a la información suministrada)                      |                     |  |  |  |                              |
|   |                     |  |  |  |                              |
|   |                     |  |  |  |                              |
|   |                     |  |  |  |                              |
|   |                     |  |  |  |                              |
|   |                     |  |  |  |                              |
| Fecha de diligenciamiento   |                     | Administrador (Responsable del establecimiento)  |  | Persona a quien dirigirse para consultas                                 |                              |
| Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/>  |                     | Nombre: _____<br>Firma: _____  |  | Nombre: _____<br>Cargo: _____<br>Tel: _____<br>Correo electrónico: _____ |                              |
| Fecha de recepción  |                     | Funcionario que recibe el formulario   |  | Funcionario que critica el formulario                                    |                              |
| Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/>  |                     | Nombre: _____<br>Firma y cédula de ciudadanía _____  |  | Nombre: _____<br>Firma y cédula de ciudadanía _____                      |                              |

### ANEXO 3. OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD - SGS Y PROGRAMAS.

| Requisitos de sostenibilidad NORMA | OBJETIVOS | PROGRAMAS | INDICADOR | META | FRECUENCIA |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------|------------|
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------|------------|

#### MANTENIMIENTO

|   |   |  |   |       |            |
|---|---|--|---|-------|------------|
| MANTENER LA INFRAESTRUCTURA EN EXCELENTES CONDICIONES | Asegurar que la infraestructura y los activos de operación se mantengan en óptimas condiciones. | Cronograma de mantenimiento limpieza y otros | Cumplimiento del programa de mantenimiento y limpieza                     | 100%  | SEMESTRAL  |
|   |   |  | No. de solicitudes de mantenimiento ejecutadas / No. total de solicitudes | ≥ 90% | Trimestral |

#### CAPACITACION

|                          |  |                          |   |     |           |
|--------------------------|--|--------------------------|---|-----|-----------|
| TENER UN PERSONAL IDONEO | Asegurar que el personal es idóneo para ejecutar sus labores de acuerdo a las políticas y objetivos de sostenibilidad. | Programa de capacitación | Número de empleados capacitados/número total de empleados | 85% | Semestral |
|--------------------------|--|--------------------------|---|-----|-----------|

#### MEJORA CONTINUA

|                                |   |                                |   |      |           |
|--------------------------------|---|--------------------------------|---|------|-----------|
| REALIZAR MEJORAMIENTO CONTINUO | Asegurar el mantenimiento de la implementación de la norma y su mejora continua.<br>Garantizar que la gerencia brinde los recursos necesarios para el | Programa de auditoría interna. | Números de acciones de mejora realizadas/<br>Numero de acciones de mejoras propuestas | 100% | Semestral |
|--------------------------------|---|--------------------------------|---|------|-----------|

ENCUESTA DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN BOGOTÁ 2012  
DOCUMENTO DE METODOLOGÍA

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
|  | desarrollo y mejoramiento continuo del sistema de gestión para la sostenibilidad. |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|

**AMBIENTALES**

|   |  |  |  |  |                                 |
|---|--|--|--|--|---------------------------------|
| DISMINUIR LOS IMPACTOS AMBIENTALES (PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN) | Disminuir la generación y realizar una disposición adecuada de los residuos sólidos.                               | Programa de gestión de residuos.   | Kg /mes de residuos reciclables<br>M3 /mes de residuos Orgánicos   | Disminuir la generación de residuos en un 10 %                                 | Mensual                         |
|   | Controlar y disminuir la generación de vertimientos que impacten negativamente al medio ambiente                   | Programa de ahorro y uso eficiente del agua.                             | Parámetros físico, químico y microbiológico de aguas residuales.   | Cumplimiento de normativa  | Anual                           |
|   |  |  |  | Cumplimiento de normativa  | Anual                           |
|   |  | Programa de prevención de la contaminación ambiental, visual y auditiva. | Cumplimiento de la normativa que regula la publicidad exterior visual.<br>Expedición del permiso por la secretaria de ambiente | Disminuir la utilización de productos químicos que impacten el medio ambiente. | Anual                           |
|   | Disminuir la contaminación visual, auditiva, atmosférica y por emergencias ambientales que pueda generar el hotel. |  | M3/mes de productos químicos utilizados en actividades de limpieza   | 5%   | Permanente                      |
|   |  |  |  | 70%  | En el momento del mantenimiento |
|   |  |  |  | 100%   |                                 |
|   |  | Programa de minimización de productos químicos                           |  |  | Mensual                         |
|   | Utilizar los productos adecuados y necesarios de materias primas e insumos   |  |  |  |                                 |
|   |  |  |  |  |                                 |



ENCUESTA DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN BOGOTÁ 2012  
DOCUMENTO DE METODOLOGÍA

|   |   |  |   |  |           |
|---|---|--|---|--|-----------|
|   | químicos del hotel para disminuir la contaminación ambiental.   |  |   |  |           |
| DISMINUIR LOS IMPACTOS AMBIENTALES (USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES) | <p>Disminuir y controlar el consumo de agua</p> <p>Disminuir y controlar el consumo de energía</p> <p>Disminuir y controlar el consumo de gas natural</p> | <p>Programa de ahorro y uso eficiente del agua.</p> <p>Programa de ahorro y uso eficiente de la energía.</p> <p>Programa de prevención de la contaminación ambiental, visual y auditiva.</p> | <p>Agua: m3/Huesped + Pnas eventos + comensales</p> <p>Energía: Kwh/Huésped + Pnas eventos + comensales</p> <p>Gas: m3/ Huésped + Pnas eventos + comensales</p> | <p>Agua: disminuir 10%</p> <p>Energía: disminuir el 8%</p> <p>Gas Disminuir 5%</p> | Bimensual |

**SOCIOCULTURALES**

|  |  |  |  |     |       |
|--|--|--|--|-----|-------|
| FOMENTAR UNA CULTURA DE CONOCIMIENTO A NUESTRO PATRIMONIO CULTURAL | <p>Garantizar que el personal del hotel y el restaurante conozca, promocióne y cuide nuestro patrimonio cultural</p> <p>Proporcionar información al huésped y comensal sobre nuestro patrimonio cultural y la conservación del mismo</p> | <p>Programa de promoción del patrimonio cultural, fauna y flora.</p> | <p>Evaluación de desempeño satisfactorias en el tema /evaluación de desempeño realizadas</p> | 70% | Anual |
| FOMENTAR UNA CULTURA DE CONOCIMIENTO A NUESTRA FAUNA Y FLORA       | <p>Garantizar que el personal del hotel y el restaurante conozca, promocióne y cuide nuestra fauna y flora.</p>  | <p>Programa de promoción del patrimonio cultural, fauna y flora.</p> | <p>Evaluación de desempeño satisfactorias en el tema /evaluación de desempeño realizadas</p> | 70% | Anual |

ENCUESTA DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO EN BOGOTÁ 2012  
DOCUMENTO DE METODOLOGÍA

|   |  |   |   |     |       |
|---|--|---|---|-----|-------|
|   | Proporcionar información al huésped y comensales sobre nuestra fauna y flora y la conservación del mismo |   |   |     |       |
| PREVENCIÓN MANEJO DE IMPACTO SOCIALES NEGATIVOS | Realizar acciones para la prevención del comercio sexual de menores.                                     | Programa de prevención de la explotación sexual infantil. | Número de empleados capacitados/número total de empleados | 70% | Anual |

**ECONOMICOS**

|   |   |                                |  |      |            |
|---|---|--------------------------------|--|------|------------|
| BRINDAR BENEFICIOS A LA COMUNIDAD LOCAL DE NUESTRO SECTOR | Ayudar a los funcionarios del hotel en su crecimiento y desarrollo personal.                              | Programa de desarrollo social. | Personas involucradas en los programas de crecimiento y desarrollo personal. | 100% | Anual      |
|   | Desarrollar actividades para crear conciencia a la comunidad sobre seguridad y responsabilidad ambiental. | Programa de desarrollo social. | Numero de actividades con la comunidad.                                      | 1    | Trimestral |

**NORMATIVIDAD**

|                       |   |   |                          |       |           |
|-----------------------|---|---|--------------------------|-------|-----------|
| MARCO LEGAL APLICABLE | Mantener el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente aplicable a los aspectos ambientales. | Actualización de la normatividad vigente. | Cumplimiento de la norma | 100 % | Semestral |
|-----------------------|---|---|--------------------------|-------|-----------|