



Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estudios de Posgrado



Universidad de Buenos Aires Facultad de Ciencias Económicas Escuela de Estudios de Posgrado

CARRERA DE ESPECIALIZACIÓN EN DESARROLLO ESTRATÉGICO DEL TURISMO

TRABAJO FINAL DE ESPECIALIZACIÓN

Evolución y Caracterización del Sector Hotelero en Colombia

AUTOR: NANCY PAOLA CASTELLANOS PENAGOS

TUTOR: OLGA MOTISI

MAYO, 2020

Resumen

El turismo es uno de los renglones económicos más importantes en la actualidad, la generación de divisas que se presenta por esta actividad en los últimos años es sostenida y creciente, es por esto que esta industria está siendo motivo de estudio en todas las economías con el objetivo de convertirlo en generador de valor para toda la sociedad.

El sector de la Hospitalidad, es uno de los principales actores dentro de esta cadena de valor, siendo una de las actividades básicas para el turismo. Dentro de los actores que conforman la cadena de valor del turismo, los hoteles se caracteriza por ser empresas que mayor valor asumen en capital de trabajo para la realización de sus operaciones y por consiguiente sus inversionistas y/o administradores tienen la tarea de generar la mayor rentabilidad posible dentro de ellas.

El desarrollo de este trabajo, se centra en el sector hotelero en Colombia, en donde se intenta dar una visión general a inversionistas, administradores y empresas que hacen parte de esta industria, quienes tienen interés en invertir o emprender en este tipo de negocios.

Para llegar a esto se realiza una descripción de la evolución del sector hotelero y hasta llegar a su caracterización mediante el estudio de indicadores económicos y del sector.

La evolución del sector, se realizó a partir del estudio de fuentes secundarias y se reunieron los principales momentos de su desarrollo, desde su inicios así como las épocas difíciles que se han afrontado, las medidas económicas, tributarias y financieras que ha ayudado a su crecimiento y las cuales nos dan un panorama más amplio de su desarrollo a través de los años.

A partir de estas fuentes secundarias y los datos obtenidos por los entes oficiales y estadísticos del sector hotelero en Colombia, se llega a una caracterización cualitativa a cerca de la demanda y oferta que incluyen datos históricos y tendencias del sector.

Una de características que se logró identificar, fue el buen momento de la economía colombiana, ya que con el análisis de sus indicadores, nos demuestra que hay solidez y confianza para los inversionistas, igualmente se observó que los indicadores de la industria hotelera están en su mejor momento, presentando records para el año 2019. Como lo demuestra la Inversión Extranjera Directa IED que se presenta en su máximo valor histórico.

La caracterización de la demanda del sector hotelero se realiza principalmente por diversos factores que la favorecen como son, la tarifa de habitación, tipo de cambio, llegadas de turistas y en general el cambio de imagen que proyecta el país como un destino de experiencias y seguro dentro de Latinoamérica

La caracterización de la oferta se realiza en base a la creciente inversión extranjera y la llegada de cadenas hoteleras internacionales al país, quienes trayendo consigo mayor calidad y diversidad de servicios; sin embargo se observó que lo anterior incide en el indicador de ocupación hotelera, ya que se presente un incremento acelerado en las habitaciones nuevas.

Palabras clave: Características, datos de turismo, economía del turismo, industria hotelera.

Índice

Índice de Gráficas

1. Introducción	7
Fundamentación y planteamiento del problema	7
Objetivos.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Aspectos metodológicos	9
2. Marco teórico	11
La industria de la Hospitalidad en Colombia	12
Principales variables económicas	14
Marco conceptual	15
3. Diagnóstico.....	18
Capítulo 1: Evolución del sector de la hospitalidad	18
Capítulo 2: Caracterización del Sector Hotelero en Colombia.....	26
Análisis Macro entorno: Turismo Mundial.....	26
Análisis Micro entorno: Comportamiento de la economía y del sector turismo en Colombia.....	26
4. Propuesta de intervención	36
Caracterización de la Demanda del Sector Hotelero en Colombia.	36
Caracterización de la Oferta del Sector Hotelero en Colombia.....	47
5. Conclusiones	56
6. Referencias bibliográficas	60

Índice de Gráficas

Gráfico 1. Variación del PIB en Colombia cuarto trimestre 2015-2019p.....	28
Gráfico 2. Variación del PIB acumulado a septiembre por sectores.	29
Gráfico 3. Evolución PIB Nacional y el PIB de Servicios de hotelería y restaurantes*. 2014-2019p.....	30
Gráfico 4. Valor agregado de alojamiento y servicios de comida.	30
Gráfico 5. Tasas de interés.	31
Gráfico 6. Tasa de cambio nominal de Colombia.....	32
Gráfico 7. Tasa de Inflación Anual	33
Gráfico 8. Ingreso de divisas por viajes y transporte (US\$ millones).....	34
Gráfico 9. Balanza de Pagos - Turismo (2012-2018).....	34
Gráfico 10. IED Inversión Extranjera Directa de Hoteles y Restaurantes	35
Gráfico 11. Tasa Ocupación Hotelera acumulada a Ene-Nov 2019.	37
Gráfico 12. Tasa de ocupación hotelera promedio mensual según escala de habitación.....	37
Gráfico 13. Llegadas de turistas internacionales e ingresos por turismo internacional	38
Gráfico 14. Visitantes no residentes en Colombia 2014-2018 (Millones de visitantes).....	39
Gráfico 15. Top 10 país de residencia de extranjeros no residentes en Colombia ene-nov 2018 vs ene-nov 2019	40
Gráfico 16. Distribución porcentual según motivo de viaje de los huéspedes.....	41
Gráfico 17. Distribución porcentual según motivo de viaje de los huéspedes residentes y no residentes en Colombia	42
Gráfico 18. Variación acumulada doce meses de los ingresos reales mensuales de los hoteles total nacional (2016 – 2019 p).....	43
Gráfico 19. Variación año corrido de los ingresos reales mensuales de los hoteles	43
Gráfico 20. Variación anual RevPar Total muestra 2005 / 2019.	44
Gráfico 21. Variación acumulado doce meses del personal ocupado de los hoteles. Total Nacional (2016-2019)p	45
Gráfico 22. Variación año corrido del personal ocupado de los hoteles. Total Nacional (2016-2019)p.....	45
Gráfico 23. Variación anual de las tarifas por acomodación. Total Nacional. Noviembre (2017-2019)p.....	46

Gráfico 24. Evolución cantidad de Hoteles y Otros tipos de Alojamiento en Colombia 2005-2018.....	49
Gráfico 25. Participación por tipo de establecimiento de alojamiento en el total de la oferta en Colombia 2018	49
Gráfico 26. Inversión en el sector de alojamiento y hospedaje (millones de pesos).....	50
Gráfico 27. Habitaciones nuevas y remodeladas 2003-2016	51
Gráfico 28. Facilidad y/o ayuda técnica para huéspedes 2016.	54
Gráfico 29. Principales mecanismos medioambientales 2016	55

1. Introducción

Fundamentación y planteamiento del problema

El sector de turismo a nivel mundial está experimentando un desarrollo importante, tal así que su impacto en algunas regiones se ha convertido en la principal fuente de divisas; en Colombia este desarrollo no es ajeno y consiente a esto el estado está encaminado a contribuir con su crecimiento. El destacado comportamiento de la economía colombiana la creciente llegada de turistas extranjeros al país, su ubicación estratégica, la conectividad aérea favorable, los trabajadores en turismo con excelente formación y vocación de servicio, el reconocimiento mundial de sus destinos que permiten vivir experiencias únicas son algunas de las razones que consolidan el turismo como un sector en crecimiento y de desarrollo económico.

Por consiguiente, es un período para que las empresas del sector de la hospitalidad aprovechen este buen momento y se consoliden como maximizadoras de valor, debido a que están inmersas en este proceso con una demanda y oferta en aumento, una inversión creciente por parte de empresas multinacionales que están llegando al país y además de incentivos por parte del gobierno para la inversión en empresas de este tipo.

En general las empresas de hospitalidad dentro de las empresas de turismo son quienes más inversión asumen en capital de trabajo, por lo cual sus inversionistas y administradores tienen la tarea de evaluar y diseñar estrategias que con base al mercado generen el máximo valor a sus empresas.

Para llegar a esto es necesario conocer cómo se desarrolló el sector desde sus principios, cómo ha sido su evolución, cómo se ha perfeccionado a través de los años y que aspectos han influenciado en su desarrollo, y tomar todo esto como base fundamental para conocer los principales avances y dificultades del sector que apoyen la toma decisiones en las empresas de hospitalidad.

Durante la evolución del sector hotelero en Colombia se ha logrado establecer los principales desaceleradores y problemas para el crecimiento del sector, muchos de ellos presentados durante la puesta en marcha y operación de las empresas, tales como lo son: las dificultades en el incremento de sus bienes y capital, el gran valor de capital que requieren, la

lenta recuperación de la inversión, las pérdidas en su etapa de conocimiento y otras series de acontecimientos que merma la intención de construir hoteles en el país. El marketing turístico, la planeación estratégica y la generación de valor de las empresas, han sido temas relevantes en el sector de la hospitalidad y donde todas las empresas en general centran sus esfuerzos. Desde estas áreas se buscan hacer desarrollos importantes, con el objetivo de que las decisiones que se toman deben centrarse en la generación de valor, maximización de sus acciones y la generación de mayores rendimientos para sus inversionistas.

Es por esto que las diferentes áreas de toma de decisiones de las empresas del sector de la hospitalidad deben tener un panorama claro en cuanto a su macro y micro entorno. En la actualidad las condiciones de los mercados son dinámicas y cambian día a día ya que la tecnología digital y el aumento de turistas más informados hacen que todos los actores del sector tengan que tomar decisiones en forma constante; sumado a esto un creciente aumento en la competencia les exige ser lo más eficientes posible.

El análisis de la economía del país, la participación y crecimiento del sector dan pautas para evidenciar la importancia y el valor de la actividad turística en Colombia.

Si a esto se suma, una caracterización de la demanda y oferta, con el análisis de sus principales indicadores e impactos, dan un contexto para que el sector y sus principales áreas de trabajo den estrategias eficientes de cómo enfrentar a un mercado dinámico, variable y más competitivo de la forma más eficiente posible.

Teniendo en cuentas los aspectos anteriormente expuestos, se plantean las siguientes preguntas problematizadoras:

¿Cómo ha sido la evolución del sector de la Hospitalidad en Colombia?

¿Cómo es y cómo está conformado el macro y micro entorno del sector turismo en Colombia?

¿Cómo es y que indicadores del sector hotelero nos dan características de la demanda del sector en Colombia?

¿Cómo es y que indicadores del sector hotelero nos dan características de la oferta del sector en Colombia?

Objetivos

Objetivo General

Hacer una descripción que abarque los aspectos más relevantes de la evolución del sector hotelero en Colombia, así como su caracterización a partir de sus principales indicadores desde la perspectiva de la oferta y la demanda.

Objetivos Específicos

- Describir la evolución del sector de la Hospitalidad en Colombia.
- Análisis del macro y micro entorno del sector turismo en Colombia.
- Realizar la caracterización de la demanda del sector hotelero con el análisis de sus principales indicadores e impactos.
- Realizar la caracterización de la oferta del sector hotelero con el análisis de sus principales indicadores e impactos.

Aspectos metodológicos

El objetivo principal de este trabajo se cumplirá a través del desarrollo de un estudio empírico, en donde se realiza una recolección de datos y su respectivo análisis con base a elaborar una descripción sobre la evolución del sector de la hotelería en Colombia, así como la recolección de datos para caracterizar la oferta y la demanda del sector.

Las fuentes de información primarias las conforman, las estadísticas oficiales del sector como lo son la Muestra Mensual de Hoteles MMH tomada del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, estadísticas presentadas en Centro de Información Turística CITUR, informes de turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Informes del Sistema de Gestión Hotelera realizados por Asociación Hotelera y Turística de Colombia – COTELCO.

Las fuentes de información secundaria, son informes oficiales sobre el sector, noticias en medios especializados, estudios de investigación, tesis relacionadas con los temas aquí propuestos.

Este trabajo se desarrolla bajo las siguientes fases:

Se describe de forma detallada, los principios del sector de la hospitalidad, recolectándose información de su desarrollo a través de la historia y destacando los aspectos acontecidos más relevantes.

Se realiza un estudio sectorial en donde se da a conocer la situación actual de la industria de la hospitalidad en Colombia, describiendo sus características y construyendo un panorama de cómo está conformada a nivel empresarial. Se realiza un análisis de su crecimiento considerando datos tales como la inversión, los nuevos actores, históricos de ocupación, cantidad establecimientos de hospedaje y total de habitaciones ofrecidas. Finalmente se reúnen los indicadores pertinentes para lograr determinar la demanda y oferta del sector hotelero.

2. Marco teórico

El turismo en la actualidad, es un fenómeno socio económico que contribuye en gran medida al bienestar y crecimiento económico de las comunidades y países donde se desarrolla. Según la (OMT, 2018), el turismo ha experimentado un crecimiento continuo, hasta el punto de convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez. El turismo se ha posicionado incluso por encima de sectores económicos tradicionales como la industria, la construcción y la agricultura; en algunos países es el principal generador de divisas.

Los países en vía de desarrollo deben contemplar el turismo como oportunidad de crecimiento. “Un número creciente de destinos de todo el mundo se han abierto al turismo y han invertido en él, haciendo del mismo un sector clave para el progreso socioeconómico, a través de la creación de puestos de trabajo y de empresas, la generación de ingresos de exportación y la ejecución de infraestructuras” (OMT, 2018).

El turismo por ser una actividad como tal, genera efectos en la economía, en su entorno, en la infraestructura, la población local y sin duda en los visitantes. “Debido a estos diversos impactos, la amplia gama y variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y al amplio espectro de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo” (OMT, 2008). Se deben considerar todas las industrias turísticas, a medida que crece el turismo a nivel mundial se genera el mismo desarrollo en cada una de las industrias que lo conforman.

Las industrias turísticas, según (OMT, 2008) “son aquellas que generan principalmente productos característicos del turismo”. En el desarrollo de este trabajo, se realiza un estudio empírico de la industria de la hospitalidad en Colombia, a la cual se le atribuye como producto turístico: Servicios de alojamiento para visitantes. Y se considera como un servicio básico en el desarrollo del mismo. “A medida que esta industria entra en su fase más madura, el ambiente en que opera es más complejo y competitivo lo que obliga a las cadenas hoteleras a adaptarse al entorno y elegir estrategias correctas para su supervivencia y crecimiento a largo plazo” (Martorell, 2002).

La industria hotelera, surge con la necesidad que tenía el hombre de trasladarse y dormir fuera de su lugar de residencia, con lo cual estos servicios de alojamiento fueron evolucionando desde cuevas hasta hoteles y resorts en la era moderna, “Como actividad económica, la industria de la hospitalidad ha progresado en sus inicios de constituir una modalidad individual y familiar, hasta convertirse en empresarial, con la introducción de servicios adicionales, incorporando los avances tecnológicos según las épocas y propósitos de los viajes en las diferentes etapas del desarrollo del turismo” (Perez, Puig, & Fernandez, 2016).

En la actualidad la industria de la hospitalidad, según (Perez, Puig, & Fernandez, 2016) se compone por los miles de hoteles y millones de habitaciones, caracterizándose por la diversidad de su oferta y una competencia feroz en un mercado saturado de opciones para el cliente, dentro de una coyuntura internacional determinada por la globalización, concentración-centralización de la demanda y la oferta y el impacto de las nuevas tecnologías de la informática y las comunicaciones.

La industria de la Hospitalidad en Colombia

En general Colombia vive un buen momento, “Luego de un 2017 muy positivo para el turismo, al punto de convertirse en el segundo generador de divisas del país, superando productos tradicionales como el café, las flores y el banano, según datos del Banco de la República, este año se perfila como otro buen periodo para esta actividad económica” (Revista Dinero, 2018).

Este buen momento se debe al esfuerzo realizado por el gobierno, quienes le han brindado al turismo una atención especial a través de campañas de promoción y a los empresarios. Según Paula Cortes (2018), Presidente de ANATO (Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo) “Hemos venido creciendo en los últimos años en llegada de turistas extranjeros. El año pasado llegaron 6,5 millones de viajeros, superando las expectativas que teníamos y consideramos que este año podríamos alcanzar los 7,5 millones”. Este crecimiento se ve reflejado en igual medida en la industria de la hospitalidad.

El Mincit (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia) (2018) asegura: “Colombia creció un 28% en este indicador frente al dato del mundo en general que sólo subió un 7%”. La industria de la hospitalidad contribuye en gran medida a este crecimiento ya que en los últimos años se han desarrollado importantes proyectos en infraestructura hotelera

apoyada por una fuerte inversión por parte del gobierno en 165 proyectos María Gutiérrez (2018), ministra de Turismo, asegura “Desde que se creó el programa de incentivos para la infraestructura turística se logró llegar a la cifra récord que tenemos hoy”.

En 2016, se realizó la mayor inversión en esta industria: \$1.1 billones en la construcción de habitaciones, de las cuales 5.838 fueron nuevas y 1.528 remodeladas (Revista Dinero, 2018). Gutiérrez (2018) sostiene “Con estas nuevas instalaciones hoteleras, Colombia cuenta con una oferta de habitaciones dotadas con la última tecnología, apropiadas para el descanso y las vacaciones de los viajeros nacionales y extranjeros más exigentes”. Esto hace que el sector hotelero cumpla con los mayores estándares de calidad para prestar sus servicios.

En la actualidad el sector está impulsado principalmente por los incentivos tributarios y la fase de postconflicto que se desarrolla después de la firma definitiva de los acuerdos de paz. Esto se refleja en la llegada y consolidación de las principales cadenas hoteleras internacionales. Entre ellas sobresalen Hilton, Marriot, Sonesta, Radisson, Sheraton, City Express, FourSeasons, Best Western, NH Hotel Group, entre otras (Revista Dinero, 2018).

El 2016 fue un año difícil para la economía colombiana. Factores como la inflación y precio del dólar impactaron de forma negativa la confianza de los consumidores. Contrario a esto, las empresas de hospitalidad registraron cifras destacables, con un crecimiento de 14,5% en ingresos operacionales, se posicionó el sector como uno de los más prosperas en la economía colombiana. “El crecimiento vino de la mano con una recuperación en la rentabilidad del sector, ya que había cerrado el 2015 en terreno negativo, pero en 2016 alcanzó un margen neto de 4,9%” (EMIS, 2017).

El gobierno busca la solución a los problemas que aún existen en el sector, como es la formalización “Sabemos que la formalización depende en buena medida de las acciones de control, en ese sentido seguiremos con las brigadas de legalidad, durante las cuáles hemos cerrado 1.251 establecimientos desde 2017 por no cumplir los reglamentos del Registro Nacional de Turismo” (Gutiérrez, 2018). En el sector existe una gran antipatía respecto a ser un hotel de tres estrellas “La percepción general que se tiene, es que si el hotel es de menos de 4 estrellas no es bueno y por eso encontramos una proliferación de hoteles que se autodenominan sobre todo de 4 y 5 estrellas y “boutique” que ni de cerca pasarían esa clasificación internacionalmente” (JL, 2014).

Principales variables económicas

El sector turismo y su evolución están directamente relacionados con el desarrollo económico a nivel mundial, nacional y local. Esta estrecha relación se manifiesta debido a que el turismo interviene directamente en variables económicas tales como: el PIB, empleo, desarrollo de infraestructura, servicios, transporte, comunicaciones, entre otros.

De forma inversa algunas variables de la economía también influyen en el desarrollo de la industria del turismo, un claro ejemplo es la tasa de cambio, un destino como Colombia es más atractivo para el turista extranjero cuando el tipo de cambio es mayor respecto al dólar, esto sucede porque el poder adquisitivo del turista aumenta y va a favorecer al dólar frente a los precios en pesos colombianos, esto puede interpretarse como una ventaja competitiva del destino.

Como lo mencionábamos anteriormente el sector hotelero, objeto principal de estudio, es uno de los sectores en los cuales se invierte mayor capital de trabajo y por ende se espera que sus rendimientos sean máximos, es por esto que la toma de decisiones en este sector se debe basar en el análisis de indicadores de variables sector para así lograr obtener un máximo valor de la empresa. Hay que tener en cuenta que la toma de decisiones en este sector afecta en un porcentaje mayor que otros sectores a las principales variables de la economía ya que en este se realizan grandes inversiones privadas en infraestructura y servicios.

En la literatura económica se encuentran varios trabajos en los cuales para sus diferentes proyecciones y desarrollos coinciden en el análisis de las mismas variables, como lo son: PIB, Tipo de Cambio, inflación, tarifas promedio de habitación, entre estos trabajos se encuentra el desarrollado por Meyer (2004) en donde se sugiere que el comportamiento del turismo está influenciado por variables que inciden en el consumo de bienes y servicios, este trabajo se titula Análisis teórico y descriptivo del turismo en América Latina.

En otros estudios empíricos como el desarrollado por Zhou, Bonham y Gangnes (2007) se utilizan variables como PIB, Tasa de Cambio, Tarifas de Habitación, Tasa de Ocupación Hotelera, para predecir la relación entre las mismas y estimar tanto la demanda como la oferta turística.

Otros estudios se han realizado con el fin de guiar las decisiones de los inversionistas y operadores turísticos, es el caso de Uner, Kose y Gokten (2008) en este estudio se encuentran

relaciones entre las diferentes variables, que ayudan a las decisiones en cuanto a tarifas de habitación e ingresos.

Marco conceptual

Las variables económicas a nivel nacional que se analizarán en el desarrollo del trabajo son:

Sector hotelero según Mestres (1999), lo conforman todos aquellos establecimientos que se dedican principal y profesionalmente a prestar el servicio de alojamiento, en contraprestación de algún precio, estos pueden ser con o sin servicios complementarios.

Producto Interno Bruto PIB, es la representación del resultado final de la actividad total productiva de todas las unidades de producción existentes, según el DANE se deriva del concepto de valor agregado. Es el principal índice con el cual se mide el crecimiento de la economía.

Tasa de cambio, TRM tasa representativa del mercado, según el Banco de la República es la cantidad de pesos colombianos por un dólar de los Estados Unidos. Su base de cálculo son las operaciones de compra y venta de divisas.

Tasa de interés, es la tasa mínima que el Banco de la República cobra a las demás entidades financieras mediante las operaciones de mercado abierto.

IPC, es una variante que calcula mensualmente el DANE, y mide la evolución del costo promedio de la canasta de bienes y servicios representativa de los hogares colombianos, la inflación se basa en el cálculo de esta variable y es la variación de esta en dos periodos.

Balanza de Pagos, según el banco de la República, es un registro contable de todas las transacciones económicas de los residentes de un país con el resto del mundo, en un período dado de tiempo. Muestra el total de pagos hechos al extranjero y el total de ingresos recibidos del extranjero.

La inversión extranjera directa en Colombia IED, según el Banco de la República, es aquella inversión que hacen inversionistas residentes en el exterior en empresas residentes en Colombia.

Oferta, vista desde la figura del negocio, según la American Marketing Association AMA, es el número de unidades de un producto o servicio que será colocado en el mercado por un periodo de tiempo determinado.

Demanda para Kloter (2002), es el deseo que se tiene de un determinado producto o servicio, el cual está respaldado por una capacidad de pago.

En cuanto a las variables que se analizan del sector hotelero, se toman a partir de los informes oficiales del sector realizados por entidades como Ministerio de Comercio Industria y Turismo MINCIT, Centro de Información Turística CITUR, Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE y Asociación Hotelera y Turística de Colombia COTELCO.

Las variables que se toman y se describen del sector hotelero en Colombia son principalmente:

Porcentaje de Ocupación Hotelera, es el coeficiente que más se utiliza en la industria hotelera para determinar el aprovechamiento de la capacidad instalada, se toma como parámetros la oferta de habitaciones disponibles y como demanda las habitaciones ocupadas, según COTELCO.

Llegada de turistas, en este indicador que mide la cantidad de turistas que ingresan al país, según la OMT, turista es toda persona que viaja a un lugar diferente al de su residencia habitual por un periodo menor a doce meses.

Huésped no residente, según DANE son todas aquellas personas que no tienen un centro económico ni su vivienda principal en el país, sus intereses económicos encuentran definidos en un tiempo limitado.

Huésped residente, son aquellas personas que tienen residencia e interés económico permanente en el país, estas personas tienen interés en realizar transacciones económica por un periodo indefinido en el país.

Motivo de viaje, como el DANE lo indica es el motivo sin el cual el viaje no habría tenido lugar, con estos motivos se puede determinar si es un viaje turístico o si el viajero es un visitante.

Ingresos del sector hotelero, en este indicador se miden los ingresos obtenidos por los establecimientos de alojamiento por concepto de las habitaciones ocupadas, Marrero (2016).

Empleo en el sector, según FONTUR en el glosario de términos turísticos se calcula con el fin de medir el impacto social del sector en la generación de empleos del país de forma directa o indirecta.

Tarifa de promedio, es el promedio de la venta de habitaciones ocupadas en un hotel

Cuantificación de la oferta hotelera, resulta de dividir la venta de habitaciones entre las habitaciones ocupadas, COTELCO.

RevPar (revenue per available room), calcula el beneficio económico que se obtiene por habitación a nivel general del establecimiento en un periodo determinado, este indicador permite comprobar si el alojamiento es rentable, COTELCO.

En cuanto al tema de la calidad, se pueden encontrar trabajos desarrollados en base a este tema como lo es el desarrollado por Kandelaars (1997), en donde en su estudio de la estimación de la demanda de turismo en la península de Yucatán, tiene en cuenta la calidad del agua y de las playas.

Según la OMT (1993), calidad es “el resultado de un proceso que implica satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto de los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural”

El turismo sostenible según la OMT es “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”

Según la Taleb Rifai, Secretario General de la OMT, la accesibilidad es “es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos”

3. Diagnóstico

Capítulo 1: Evolución del sector de la hospitalidad

Las empresas de hospitalidad hacen parte fundamental en la cadena de valor del turismo ya que su función principal es brindar el servicio de alojamiento a las personas, con comodidad y servicio. Cumplen un papel fundamental en la integración del turista con los atractivos, recursos e infraestructura de los destinos.

Según la (OMT, 2016) la hotelería abarca todas las actividades económicas que prestan servicios de alojamiento y alimentación en un vínculo elemental con las actividades del turismo. Algunas designaciones que tienen los establecimientos que prestan estos servicios son hoteles, hostales, pensiones, casas rurales entre otros.

El nacimiento de las primeras empresas de hospitalidad en el mundo data desde las primeras civilizaciones y desde el momento en que surge la necesidad de brindar hospedaje en las zonas rurales a las personas que van de paso por diferentes razones, en donde las familias ofrecían este servicio a cambio de comestibles u otros elementos en contraprestación de dicha hospitalidad. Es así que desde sus comienzos esta industria se caracteriza por estar conformada de pequeños negocio familiares.

La segunda guerra mundial, marca un periodo de cambio y transformación para el mundo ya que después de este gran acontecimiento, se experimenta un mayor nivel de interacción entre países. Y por ende se incrementa la necesidad de viajar por diferentes causas como política, comercio, religión o cultura. En consecuencia la industria hotelera a nivel mundial evoluciona y experimenta cambios en su forma comercial, laboral y de servicio al cliente.

En su transformación y evolución esta industria se ha caracterizado especialmente por la hotelería europea y la norteamericana:

A finales del siglo XIX y principios de del siglo XX el sector de la hospitalidad en el mundo está caracterizado por la hotelería europea la cual se enfocó principalmente en la atención y en la satisfacción de las necesidades de la clase adinerada. La palabra “Hotel” se utilizó en Londres por primera vez en el año 1760 en un edificio que construyo el duque de Devonshire con varias habitaciones.

La hotelería norteamericana marco gran influencia en la segunda parte del siglo XX, está se enfocó en establecer un sistema tarifario con lo cual se dio acceso de este servicio a todas las clases sociales, este modelo se aplica a nivel mundial. En su fase de inicio, a las tabernas se le llamaban Hoteles, un hotel típico lo conformaba un edificio con habitaciones y una combinación de comedor – bar.

En Latinoamérica, la industria hotelera aparece después de la época de la conquista, especialmente por los roles que comenzaron a tomar tanto los indígenas como españoles ya que nace la necesidad hospedar viajeros que iban de paso por las ciudades. Para esta época a los indígenas se les permite crear mesones de alojamiento y tiendas para vender sus productos y así evitar que sus casas fueran tomadas a la fuerza.

El primer hotel del continente se instala en México en el año de 1525 se realiza en uno de los principales lugares de la ciudad, en donde el servicio que se prestaba correspondía a una habitación en donde se provisionaba de vinos, alimentos para el periodo en que estuviera alojado en huésped.

Con el paso de los años, se generalizo este tipo de lugares con algo de espíritu místico y se relacionó con sitios de descanso para comerciantes, a estos establecimientos se les adjudicaba el nombre de un santo y su imagen debía ubicarse a la entrada principal del lugar.

Como antecedentes del sector de la hospitalidad en Colombia, se pueden mencionar los viajes en la época de la conquista a Bogotá, en donde Jiménez de Quesada viajaba acompañado de muchos españoles y en donde Pedro Salazar y Alonso de Hernández se enfocaron en la oportunidad de negocio que era darle alojamiento a los extranjeros, para esto construyeron casas donde alojaban estas personas. (Hinestrosa, 1997).

La evolución del sector de la hospitalidad en Colombia, se desarrolla de la misma forma que evoluciona a nivel mundial, en sus comienzos se realizó de forma rudimentaria, primitiva y como negocio familiar. En principio los hoteles se encontraban ubicados en los caminos prestando servicios a los comerciantes y viajeros.

El primer hotel en Colombia fue construido en 1889, en la ciudad de Honda su finalidad principal era la de brindar hospedaje a la gran cantidad de comerciantes que transitaban el río Magdalena considerado el principal afluente del país, en su momento era la única vía entre la costa atlántica y el interior. Este hotel funciona en la actualidad con el nombre de Hotel

América y es considerado el primero en la Hotelería colombiana. Después de dos años tan solo se construyeron dos hoteles más en las ciudades de Cali e Ibagué.

En la capital del país, en el año de 1921, se fundó el Hotel Regina constituido en la mansión más elegante de Bogotá, y considerado el más lujoso, este fue el primer hotel que utilizó uniformes para sus empleados. A partir de este momento se inauguraron de forma progresiva una serie de hoteles a lo largo y ancho del país, comienza en esta época una etapa de progreso y evolución del turismo nacional.

En general los principales cambios que se observan en la evolución de la industria hotelera a nivel país y del mundo, son en infraestructura, servicios requeridos y prestados a los clientes y el cambio de las perspectivas del pensamiento de los inversionistas.

Hacia los años 90, Colombia experimenta grandes cambios con el resto del mundo y se establece la apertura económica por parte del gobierno nacional, en donde se elimina la protección del estado para el desarrollo productivo industrial, dejando la responsabilidad del proceso productivo y comercial en el sector privado, y se coloca en competencia de la industria extranjera. Es decir el mercado experimenta la libre oferta y demanda con el resto del mundo (Londoño, 1998).

Este momento para Colombia no fue fácil, estos cambios se realizaron sin tener en cuenta las condiciones reales del país y provocaron un periodo de desestabilidad en la economía nacional afectando directamente al campo, aumento el desempleo y desequilibrio los sectores económicos más importantes del país, esto se reflejó en el fracaso de pequeñas, medianas y grandes empresas debido al incremento del contrabando. Esta apertura que fue pensada para que Colombia interactuada con el mundo terminó siendo, hacia adentro, y esto afectó la estructura productiva del país repercutiendo en el sector social.

Sin embargo, se lograron los ajustes necesarios para controlar esta situación y se mantuvieron las grandes expectativas de progreso y de desarrollo económico para el país con lo cual se lograron alianzas comerciales con el resto del mundo, esto fue de gran ayuda para el sector hotelero colombiano ya que el turismo se consolidaba como un sector prometedor.

Desde el crecimiento de la economía colombiana y su recuperación desde la apertura económica, Colombia y especialmente Bogotá se han convertido en uno de los destinos con mayor desarrollo debido al gran interés de los turistas por su cultura, gastronomía, arquitectura y religión.

Por este motivo el gobierno nacional ejerciendo su función de autoridad de control y de fiscalización, comienza la creación de las primeras leyes que rigen el sector de turismo, y se crea la ley 86 de 1931, Servicio central de turismo. Y posteriormente la ley 65 de 1967 en la que se crea la Corporación Nacional de Turismo en Colombia.

La evolución y desarrollo del sector dependió directamente de un crecimiento importante así como la creación de asociaciones y agremiaciones que le han dado fortalecimiento como sector económico, estas no solo vigilan sus propios intereses, sino que han permitido ofrecer a los turistas diversidad y mejor calidad en los servicios.

La primera asociación que se creó fue en el año de 1954, con el nombre de Asociación Colombiana de Hoteles (ACOTEL), se creó formalmente en la ciudad de Barranquilla en cabeza del gerente del Hotel Tequendama y su principal objetivo era promover y defender los intereses de los hoteleros frente a las entidades oficiales. En la actualidad su nombre es Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO), es la asociación de Hoteleros más representativa y con la mayor trayectoria en el país cuya visión es la ser reconocida por desarrollar estrategias hacia el fortalecimiento, la productividad, internacionalización y competitividad del sector hotelero.

Esta primera asociación del gremio hotelero influye en los demás actores del sector de turismo y a partir de esto, consecutivamente fueron creadas la Asociación de Líneas Aéreas de Colombia (ALAICO) en el año de 1955, en Bogotá se funda La Empresa Colombiana de Turismo en el año de 1957 por el gobierno nacional y por decreto 0272, en el gremio de restaurantes nace la Asociación Colombiana de Grandes Restaurantes (ACOGRAN), en 1957 hoy en día Asociación Colombiana de la Industria de Restaurantes (ACODRES).

En el año de 1963 se inaugura el primer resort de Colombia, el Hotel Irotama ubicado cerca de la ciudad de Santa Marta, en un sector prometedor para el turismo, su estructura inicial fueron 12 cabañas y un edificio central donde funcionaba la recepción y el restaurante.

En 1964, comienza sus operaciones Hoteles Ltda., la primera cadena hotelera colombiana, cuando dos empresarios del sector en asocio a la Empresa Colombiana de Turismo toman el manejo del Hotel Monasterio de la ciudad de Popayán, este grupo hotelero logró la mayor cobertura en el país y se extiende incluso a otros países como Venezuela y Ecuador, esta cadena hotelera opera actualmente y se ha venido adaptando a los nuevos estándares de competitividad, tecnología y reservas.

El gobierno nacional en el año 2002, crea el Ministerio de Comercio Industria y Turismo tras la fusión de los Ministerios de Comercio Exterior y de Desarrollo Económico, desde entonces es la entidad del gobierno que rige y coordina los temas relacionados con el sector, su principal reto ha sido posicionar el sector turismo como uno de los sectores más importantes para el desarrollo económico nacional.

La evolución de la hotelería en Colombia, se ha debido en gran medida al interés del gobierno nacional por su desarrollo, es por esto que se ha interesado en crear una serie de estrategias para generar una estabilidad jurídica y políticas fiscales que beneficien los inversionistas y los costos de las operaciones de sus negocios, mediante políticas fiscales y cambios con beneficios tributarios.

En el año de 1996, el gobierno nacional crea la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo, que después de la apertura económica se convierte en el marco regulatorio del sector, la creación de esta ley genera una mayor participación del sector privado en la política pública del sector turismo.

En los últimos años, Colombia ha experimentado como en el resto del mundo un incremento significativo en la llegada de turistas, es un país con grandes ventajas que ofrece al turista variedad de destinos y atracciones, además de la recuperación de su economía y aumento en la seguridad.

El sector hotelero ha experimentado cambios importantes en cuanto a su competitividad, ya que en un mundo más globalizado, las empresas se ha enfocado en establecer altos estándares de calidad en sus servicios, especialmente la ciudad Bogotá que se ha convertido en el primer destino del país, y a su vez se ha desarrollado como un importante destino de negocios de Latinoamérica.

En el año 2002, el gobierno nacional expide una Ley que sin duda repercute de forma directa en el objeto de estudio de este trabajo, con la Ley 788 de 2002, se expiden normas tributarias que inciden de manera importante y crean una nueva era del sector de la hospitalidad en Colombia.

En la Ley 788 de 2002, en el artículo 18 el gobierno dispone:

Otras rentas exentas, adiciona al Estatuto Tributario Nacional el Art. 207-2 3. Servicios hoteleros prestados en nuevos hoteles que se construyan dentro de los quince (15) años

siguientes a partir de la vigencia de la presente ley, por un término de treinta (30) años.

4. Servicios hoteleros prestados en hoteles que se remodelen y/o amplíen dentro de los quince (15) años siguientes a la vigencia de la presente ley, por un término de treinta (30) años. La exención prevista en este numeral, corresponderá a la proporción que represente el valor de la remodelación y/o ampliación en el costo fiscal del inmueble remodelado y/o ampliado, para lo cual se requiere aprobación previa del proyecto por parte de la Curaduría Urbana y la Alcaldía Municipal, del domicilio del inmueble remodelado y/o ampliado. En todos los casos, para efectos de aprobar la exención, será necesario la certificación del Ministerio de Desarrollo (Congreso, 2002)

El impuesto sobre la renta en Colombia, grava las utilidades sobre las actividades ordinarias de la empresa, para el año 2017, corresponde al 34%, a partir del año 2018 y los siguientes años corresponde al 33%. Con este concepto los hoteles construidos durante los años de 2002 a 2017, fueron excluidos de este impuesto por los siguientes 30 años.

Esta medida y el crecimiento que tiene el sector turismo hizo que las grandes cadenas hoteleras del mundo, se fijaran en Colombia para realizar importantes inversiones en las principales ciudades como: Bogotá, Medellín, Cartagena, Cali, Bucaramanga entre otras.

Para Colombia esta década ha sido de transformación positiva para el sector turismo, ya que los esfuerzos realizados por el gobierno, sector privado, cooperación extranjera han hecho que Colombia tenga una nueva reputación en donde logra tener una imagen más positiva y la recuperación de la confianza inversionista.

El beneficio sobre el impuesto de renta, generó una nueva era para la hotelería colombiana y con él un boom en la construcción de hoteles en todos los departamentos del país. En los 15 años, aproximadamente se construyeron y remodelaron 2.500 establecimientos, se crearon 46.000 nuevas habitaciones, se remodelaron 24.000, con inversiones que ascienden a los \$5 billones de pesos.

Esta medida convirtió al sector hotelero en un fuerte dinamizador de la economía, la construcción de hoteles generó unos 100.000 empleos temporales, 25.000 nuevos empleos permanentes en hoteles, para el año 2014 el sector hotelero creció un 4,5%.

Para el año 2002, el país tenía muy pocas cadenas hoteleras tanto nacionales como internacionales, en la actualidad se tiene presencia de las cadenas más importantes del mundo, se tienen proyectos en desarrollo y en estudio, para nuevos ingresos. De esta forma el país

tiene un avance importante en infraestructura, ahora el nuevo reto para el sector es aumentar la ocupación promedio.

Colombia, se ha convertido en un punto estratégico para las cadenas hoteleras, lo cual estimula la llegada y el desarrollo de nuevos proyectos. La cadena Hilton, ha sido una de las primeras cadenas que llegaron al país, lleva operando alrededor de 40 años, para 2018 tiene 20 hoteles abiertos y operando en Colombia, para los próximos años tiene proyectos para abrir 10 nuevos hoteles.

La reconocida cadena hotelera Marriot, cuenta con 14 hoteles en Colombia, ha sido atraída de invertir en el país por su economía bien organizada y estructurada, la cadena hace presencia en ciudades como Medellín, Bogotá y Cartagena. Y está evaluando posibilidades en mercados locales como la ruta cafetería.

Hyatt, ha estado también en movimiento con sus inversiones, esta marca es una de las más exclusivas en hotelería del mundo, hace presencia en Colombia con uno de los hoteles más lujosos del país.

Las cadenas hoteleras nacionales, también han realizado bastas inversiones para aprovechar el buen momento del turismo y frente a la llegada de cadenas hoteleras internacionales, se han preparado tanto en infraestructura como en servicios para afrontar la nueva competencia y las exigencias del cliente.

Cadenas hoteleras como Dann, que es una de las más tradicionales y grandes del país, cadenas como Movich, GHL, Decameron, Estelar, Royal hacen parte de las cadenas nacionales que han marcado las etapas de evolución del sector debido a su gran inversión y presencia en el país.

Esta nueva dinámica del sector, hace que no se tenga lugar para la improvisación y es así que los conceptos de infraestructura, servicios, seguridad, atención y ubicación sean planeados minuciosamente para la satisfacción de clientes más exigentes y puedan enfrentar a una competencia cada vez más preparada.

El sector, en su evolución ha desarrollado una serie de normas técnicas sectoriales con las que busca llegar a altos estándares de calidad. Estas normas se desarrollan con el fin de establecer parámetros que en base a la experiencia hay que cumplir en determinados productos, procesos o servicios.

La norma técnica sectorial, NTS006 establece características de calidad en infraestructura, y servicios ofrecidos en hoteles, también define la clasificación de los hoteles mediante la categorización por estrellas 1, 2, 3, 4, y 5.

Es así, como el sector hotelero colombiano ha evolucionado a través de los años y de esta forma busca cumplir con el modelo de los estándares mundiales, asimismo se ha desarrollado de tal forma que actualmente se considera un sector que contribuye en gran medida con el desarrollo de la economía nacional.

Capítulo 2: Caracterización del Sector Hotelero en Colombia

Análisis Macro entorno: Turismo Mundial

El turismo a nivel mundial se ha venido desarrollando gracias a condiciones que permiten su rápido crecimiento como lo son: un entorno económico favorable, representado en el aumento del PIB mundial, variaciones moderadas en tipo de cambio y tipos de interés bajos.

El aumento en los viajes aéreos, representado en el aumento del 6% en el tráfico de pasajeros aéreos según IATA, a esto se suma los precios estables en los combustibles y tarifas aéreas más bajas. Además de una conectividad aérea duplicada.

La simplificación de los visados a nivel mundial contribuye con el crecimiento del sector, mientras los visados tradicionales se reducen, los visados digitales agilizan este trámite y crecen a nivel mundial. (OMT, 2016)

El crecimiento económico mundial para el 2019, fue de 2,9% este año marca una desaceleración económica que no ocurría desde la crisis, según el Banco Mundial esto se produce principalmente por la disminución del comercio internacional y la actividad manufacturera resultado de las tensiones comerciales, a esto se suman alteraciones en los mercados financieros de las principales economías.

Según la OMT, el turismo mundial en el 2019, creció un 4%, representado en una llegada de turistas internacionales de 1.500 millones, este sector creció en mayor proporción que la economía mundial, sin embargo su crecimiento fue un poco más moderado a los años anteriores 2017 y 2018. Durante el 2019, el turismo internacional tuvo un crecimiento sobrio en torno a la desaceleración de la economía y la incertidumbre tras la quiebra de Thomas Cook.

El crecimiento del turismo en las Américas fue de un 2% para 2019, este crecimiento se dio especialmente por el repunte en las islas caribeñas después de la recuperación de los huracanes, para Sudamérica el panorama no fue tan alentador, presento una disminución debido a las tensiones sociales y políticas de la región.

Análisis Micro entorno: Comportamiento de la economía y del sector turismo en Colombia

La economía en Colombia creció un 3,3% para el 2019 según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, un crecimiento que está por encima de la

economía a nivel mundial y está dentro de las mejores de la región, los aspectos que más contribuyeron a tener este resultado fueron, el comportamiento positivo del consumo y la inversión, la política monetaria que realizó el Banco de la República y los beneficios de la reforma tributaria del 2018 de los cuales se beneficiaron algunas empresas.

Si bien la economía Colombiana se perfila como una de las mejores de la región, todavía se tiene que afrontar algunos desafíos como la baja productividad, déficit en cuenta corriente, el desempleo y la desigualdad social. La cual se ha reflejado en los diferentes paros y movilizaciones que se han realizado en el país desde el 21 de noviembre de 2019.

El sector turismo en Colombia, actualmente se considera uno de los sectores con mayor desarrollo, es el segundo generador de divisas del país por encima de productos tradicionales como las flores, el café, el petróleo y el banano.

Para el 2019 el turismo rompió record en varias de sus cifras, el número de visitantes no residentes fue de 4.515.932 presento un crecimiento del 2,7% a comparación de 2018 y supero la meta prevista para este año. Es de destacar que este incremento está por encima del crecimiento de la región ya que se presentó un decrecimiento de 3,5%.

Otras cifras record que se presentan para el sector en el 2019, son la de ocupación hotelera que alcanzo un 57,8% y los ingresos nominales en agencias de viaje con un crecimiento del 3,7%. Estos resultados se atribuyen al trabajo realizado para mostrar a Colombia como destino de talla mundial con razones de calidad y sostenibilidad.

Los excelentes resultados del sector, se atribuyen a los esfuerzos realizados por el gobierno en las campañas de promoción y soporte al sector privado. El turismo en Colombia está siendo referente como turismo de eventos y de naturaleza.

Las estrategias para el desarrollo turístico, hoy por hoy están encaminadas a la promoción y apuesta por los sitios y departamentos que fueron afectados por el conflicto armado. Para esto el gobierno adelanta un programa denominado “Colombia más grande” en el cual integran nueve departamentos afectados por el conflicto. La idea es mostrar al mundo la oferta de naturaleza que ofrecen estos destinos.

A demás de esto, se adelantan una serie de campañas para promocionar el turismo interno, la última de estas campañas es #Yovoy cuyo principal objetivo es la de impulsar el turismo interno en temporadas de baja demanda. Con esto se busca motivar a los colombianos para

que hagan del turismo una actividad más frecuente en destinos nacionales y que se convierta en parte del gasto en los hogares.

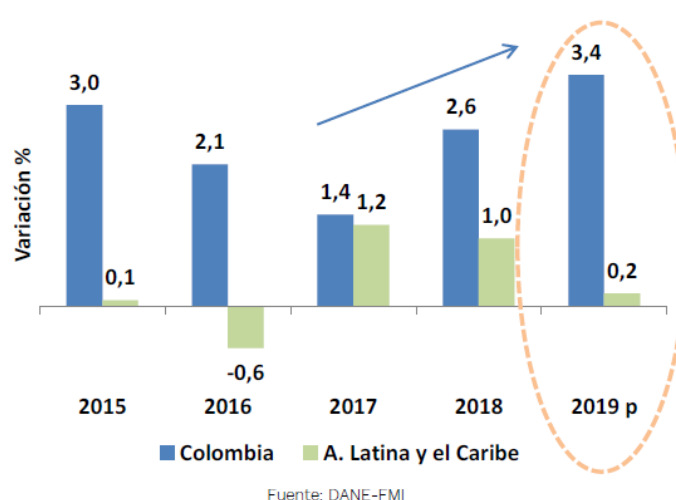
El desarrollo turístico en Colombia se ve reflejado en el crecimiento del número turistas, durante las décadas de los años setentas y ochentas Colombia recibía alrededor de 1.000.000 de viajeros al año, esta cifra se conservó hasta principios de los noventas cuando cambió la tendencia debido a la crítica situación de orden público por la que atravesaba el país. Después de varios años de estacionamiento de las entradas de viajeros extranjeros al país, se ha dado una sustancial recuperación, con un aumento de visitantes a lo largo de los últimos años.

PIB participación servicios de hotelería y restaurantes, tamaño del sector

Según el DANE la economía colombiana creció un 3,3% para el 2019, las actividades económicas que más contribuyeron en este crecimiento fueron, el comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento; alojamiento y servicios de comida.

La economía colombiana se proyecta como una de las más fuertes y con mayor crecimiento de la región y está por encima del crecimiento de países como Chile, Brasil y Argentina. Se atribuye el buen crecimiento de la economía principalmente al crecimiento en el consumo de los hogares y la inversión privada.

Gráfico 1. Variación del PIB en Colombia cuarto trimestre 2015-2019p. (Mincit, 2019)



En el cuarto trimestre de 2019, el PIB presenta una variación de 3,4% respecto al mismo periodo del año anterior, a comparación de América Latina y el Caribe que crece en un 0,2%, en los últimos años se observa que el PIB tiene un crecimiento mayor al de la región.

El crecimiento presentado en la economía supera el de años anteriores, 2017 y 2108 respectivamente. Según los especialistas el consumo estuvo incentivado principalmente por el nuevo y mayor consumo de los inmigrantes, además del incremento en las remesas, esto se presenta por la masiva entrada de extranjeros a Colombia que se experimenta a raíz de la crisis en Venezuela.

El repunte de la inversión se atribuye al incentivo tributario por parte del gobierno sobre el descuento del IVA en los gastos en activos fijos y el incremento del uso de la capacidad instalada para las industrias nacionales.

Por grandes ramas de actividad económica, se observa que el comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento; alojamiento y servicios de comida es la segunda rama que durante el 2019 más aportó al PIB nacional.

Durante los últimos años el PIB de servicios de hotelería y restaurantes ha aportado en gran medida al crecimiento económico del país, en los últimos 10 años el aporte del turismo al PIB nacional ha estado entre el 3,5% y 3,8%.

Gráfico 2. Variación del PIB acumulado a septiembre por sectores. (Mincit, 2019)

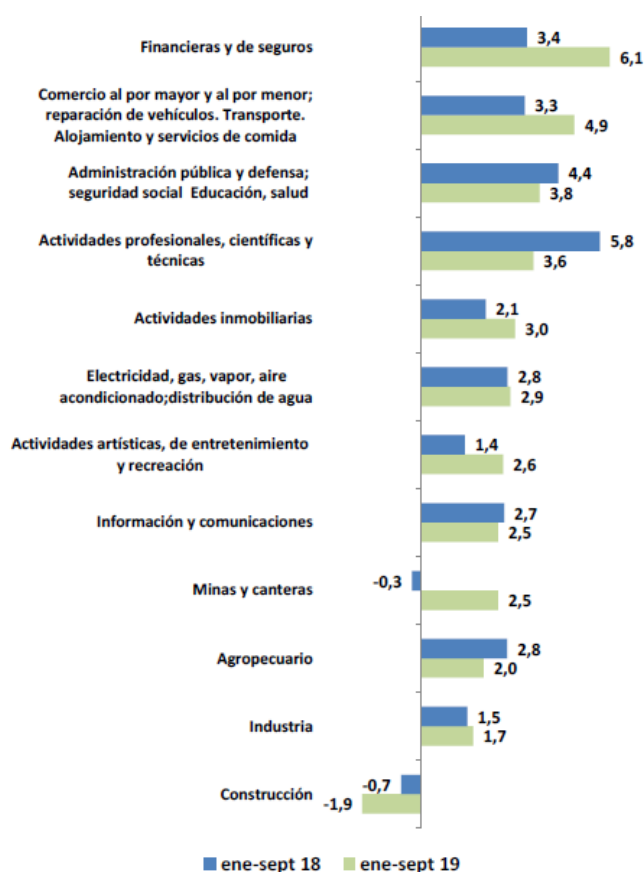
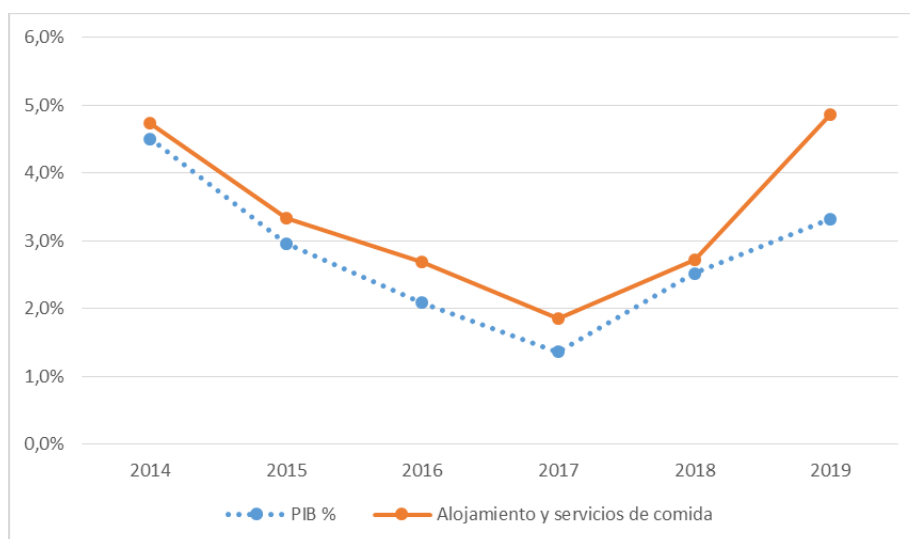


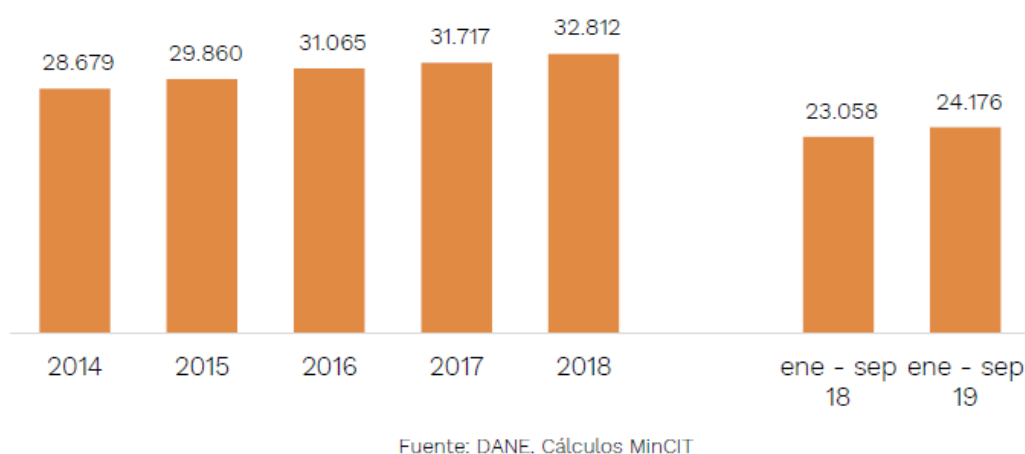
Gráfico 3. Evolución PIB Nacional y el PIB de Servicios de hotelería y restaurantes*. 2014-2019p. (DANE, cálculos propios).



*Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida.

En los últimos años se observa que la variación en la rama de actividad del alojamiento ha tenido una variación mayor que el total del PIB nacional, lo que evidencia claramente un crecimiento sostenido del sector además de la gran contribución que hace al PIB nacional.

Gráfico 4. Valor agregado de alojamiento y servicios de comida. (Mincit, 2019)

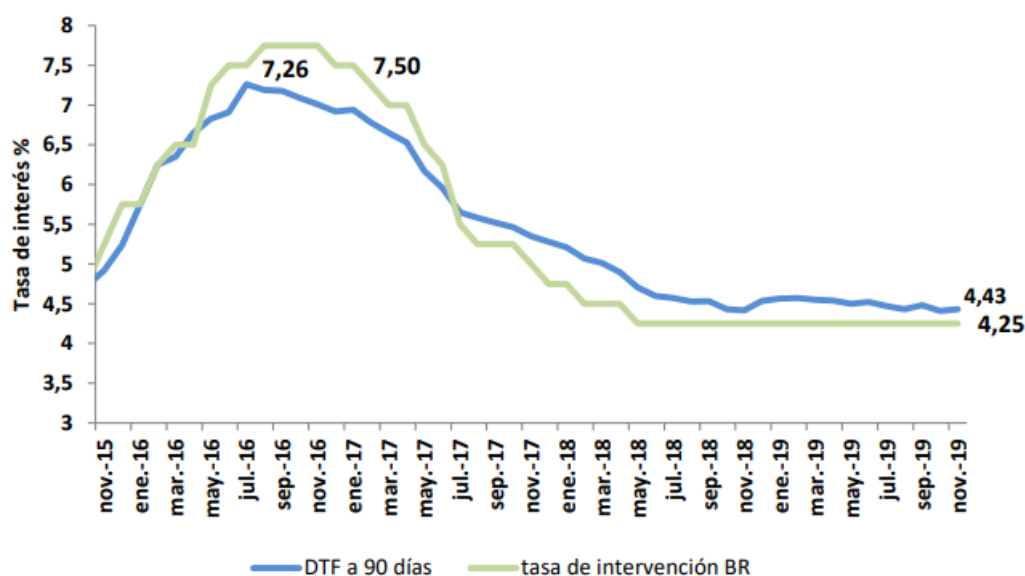


El valor agregado en la actividad de alojamiento ha tenido un crecimiento sostenido durante los últimos años, en el 2018 presentó un crecimiento de 3,6% respecto a 2017. Para el periodo de enero-sep. 2019 creció un 4,8% respecto al mismo periodo del año anterior.

Tasa de interés

La tasa de interés de intervención es la tasa mínima que el Banco de la Republica cobra a las entidades financieras por los préstamos que se otorgan en las subastas de expansión monetaria. Este es el principal mecanismo que tiene el Banco de la república para afectar la cantidad de dinero que circula en la economía.

Gráfico 5. Tasas de interés. (Mincit, 2019)



Fuente: DANE. Cálculos OEE-MinCIT.

La DTF es la tasa de interés que los bancos se comprometen a pagar a sus ahorradores, se calcula como el promedio ponderado por monto, de las tasas promedio de captación diarias de los CDT a 90 días.

Las tasas de interés en Colombia, experimentan una fuerte subida durante noviembre de 2015 a agosto de 2016, pasando de 4,5% a 7,75% ya que el Banco de la Republica toma esta medida con fines de controlar una fuerte inflación como consecuencia de la depreciación del peso colombiano y la caída en la producción de alimentos por la ola invernal.

Para el año 2017 el banco central opta por bajar progresivamente su tasa de interés, debido a la desaceleración de la economía que se ha presentado en el 2016, con estas medidas se ayudó a un mayor dinamismo en la economía.

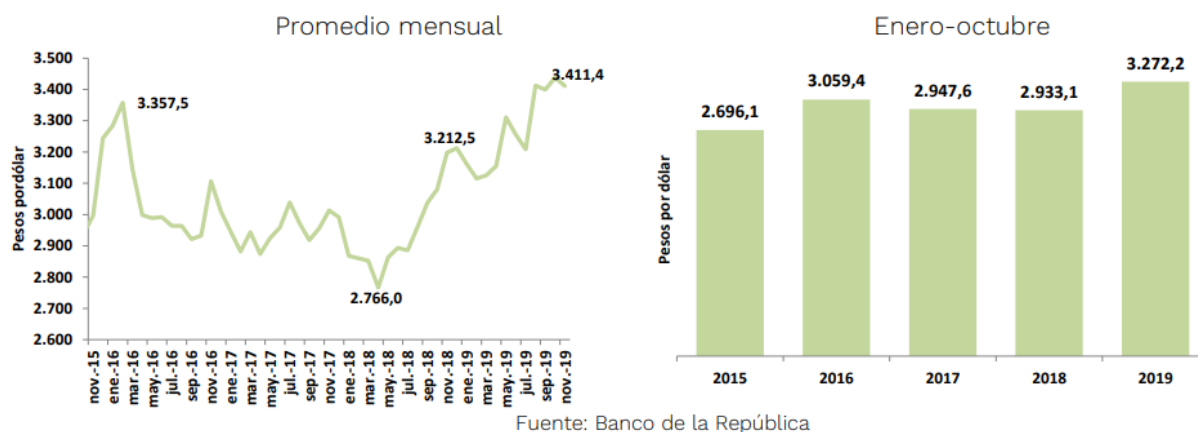
La tasa de intervención, se traslada a los otros tipos de tasa de interés del mercado como la Depósito a Término Fijo DTF, quien refleja un comportamiento similar a la tasa de intervención. Debido a que se logra controlar la inflación de esta manera y se da un

mejoramiento en la economía, estas tasas comienzan su decrecimiento desde 2017, para llegar a un valor actual de 4,25% el cual se mantiene desde el 30 de abril de 2018.

Tipo de Cambio

Un aspecto fundamental en el comportamiento de cualquier economía es el tipo de cambio el cual repercute directamente sobre las exportaciones e importaciones del país. Para Colombia el tipo de cambio en los últimos años ha tenido incremento, es decir se ha experimentado depreciación del peso colombiano; en el año 2010 el precio del dólar estaba marcado por la crisis mundial tenía un valor de \$1.897,89 en este momento se experimentaba una fuerte revaluación del peso frente al dólar. En los últimos años por el contrario se ha presentado devaluación ya que esta moneda tiene una tasa de cambio de aproximadamente \$ 3.272, Esta devaluación del peso es favorable para el sector turismo, ya que con este precio del dólar los paquetes vacacionales se hacen más baratos y el destino se vuelve más atractivo para turistas provenientes del exterior.

Gráfico 6. Tasa de cambio nominal de Colombia. (Mincit, 2019)



El precio del dólar en 2016 con un valor promedio de \$3.053,42 mantuvo su comportamiento alcista, debido principalmente a la incertidumbre que generó el plebiscito para la paz, la elección de Trump como presidente de Estados Unidos y la fluctuación constante sobre los precios del petróleo, el cual genera un efecto directo sobre el precio del dólar en Colombia ya que el petróleo es uno de los principales productos de exportación.

La tasa de cambio en el 2017 reflejó con una relativa estabilidad, cosa que no ocurrió durante el 2018, en donde presentó una alta volatilidad. A comienzos de año decreció como consecuencia de la recuperación de los precios del petróleo, a partir de mayo de 2018, se fortalece debido al aumento de tasas de interés en Estados Unidos, y la reducción que ocurre

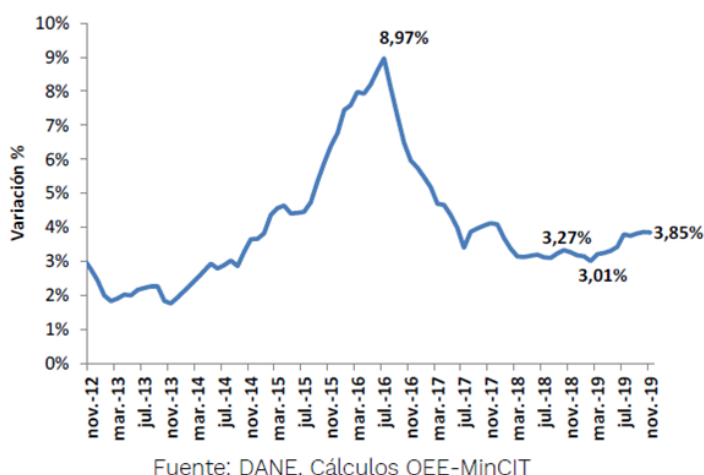
nuevamente en el precio del petróleo, se derrumba el peso argentino y la lira turca lo que hace un precio de dólar más fuerte.

En el 2019, se presenta una tendencia a la devaluación ya que a noviembre de 2019 la tasa de cambio es de \$3.411,4 una disminución del 11,6% comparado con el mismo periodo del año anterior.

Inflación

El IPC (índice de precios al consumidor) es el indicador que mide la inflación en Colombia. La inflación para noviembre de 2019 es de 3,85% según el DANE, una de las más bajas de la región, después de Perú y Chile. Los rubros que más contribuyeron para el incremento en la inflación fueron el de alimentos y bebidas no alcohólicas, alojamiento, agua, electricidad y gas; y bebidas alcohólicas y tabaco.

Gráfico 7. Tasa de Inflación Anual. (Mincit, 2019)



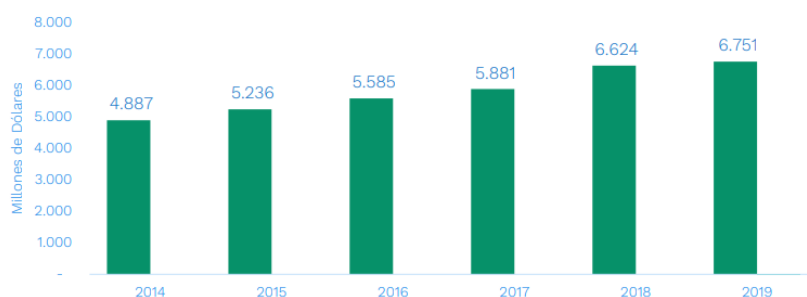
Históricamente en Colombia, se presenta una inflación alta para el periodo de 2015 y 2016, esto ocasionado por una alta depreciación 37,2% y 11,2% respectivamente y una fuerte ola invernal que perjudicó la producción de alimentos. Desde allí y en consecuencia de las correcciones que se realizaron por parte del gobierno, la inflación tiene una tendencia decreciente, la menor devaluación de la moneda, la recuperación agropecuaria, la menor demanda interna así como la intervención del Banco de la República en la política monetaria contribuyeron a tener una inflación estable en el 2018.

Contribución del turismo a la balanza de pagos

La contribución del turismo a la balanza de pagos nacional, se calcula a partir de los registros de las importaciones y las exportaciones de viajes, se tienen en cuenta los bienes adquiridos por los viajeros, no solo los servicios sino que también se incluyen las mercancías consumidas y los tiquetes aéreos.

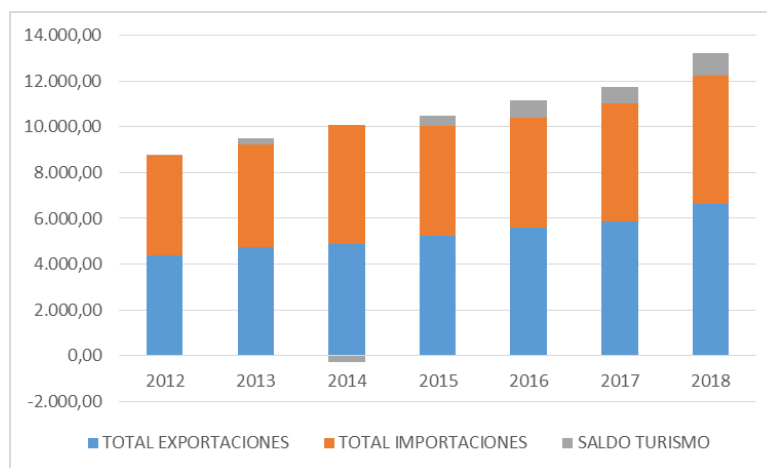
En cuanto a los ingresos por concepto de viajes y transporte, estos han aumentado durante los últimos años, para el 2019 esta cifra fue de USD\$ 6.751 millones 1,9% más que los ingresos del año anterior.

Gráfico 8. Ingreso de divisas por viajes y transporte (US\$ millones). (MinCIT, 2019)



Durante el primer trimestre de 2019, aunque estos ingresos tuvieron un incremento del 0,5% frente al mismo periodo de 2018, estuvieron por debajo de los ingresos de algunos países de la región como los son México, Ecuador, Perú y Argentina.

Gráfico 9. Balanza de Pagos - Turismo (2012-2018). (CITUR, 2020). Elaboración propia



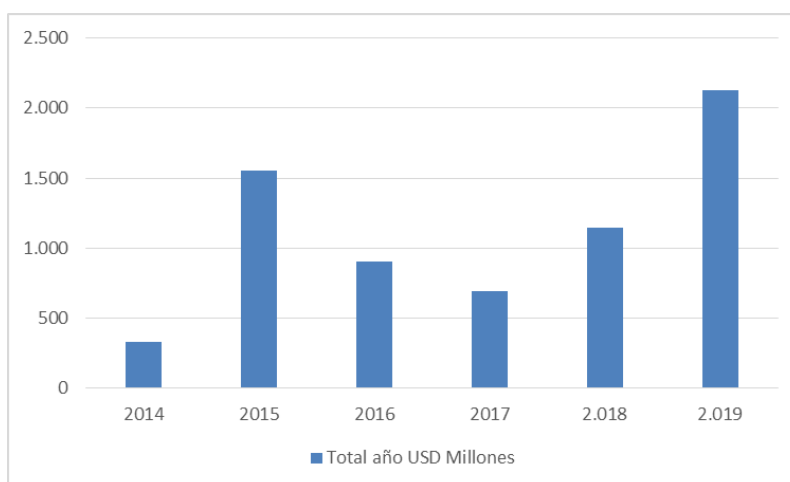
La balanza de pagos del turismo, en los últimos años muestra un saldo positivo, con lo cual se ratifica que el turismo ha sido importante generador de divisas, haciendo un análisis a la balanza de pagos de turismo, se puede decir que en los últimos 7 años esta ha mostrado saldo positivo con excepción del año 2014 donde presento un saldo negativo.

El saldo positivo de la balanza de pagos en los últimos tres años, es creciente es decir que la exportación de viajes durante estos años ha sido mayor a la importación de viajes y transporte. El saldo de la balanza de pagos, durante el año 2017 y 2018 presento una variación del 31,64%.

Inversión extranjera directa en el sector IED

La inversión extranjera ha aumentado en los últimos años para Colombia, esto en respuesta al contexto internacional ya que se ve al país con una sólida economía lo que da confianza al inversionista extranjero. El fortalecimiento de la confianza inversionista e incentivos tributarios han ayudado a que estos resultados positivos se den.

Gráfico 10. IED Inversión Extranjera Directa de Hoteles y Restaurantes. BanRep Elaboración propia



La inversión directa de hoteles y restaurantes en los últimos años ha sido dinámica, presentando disminución en los años 2016 y 2017 y mostrando aumento desde el año 2018 y 2019.

Para el 2019, la IED en hoteles y restaurantes se ubicó en la tercera mayor del país, después del sector de petrolero y de servicios financieros y empresariales. Para el 2019 la IED creció un 85,7% respecto al valor del año anterior.

La inversión extranjera para hotelería para el 2019, es de US\$243 millones los cuales fueron invertidos en 21 proyectos los cuales generaron 2.300 nuevas habitaciones en el país. Se estima que el 87% de estos capitales provienen de Norteamérica, 11% de estos capitales de Latinoamérica y un 2% de origen Europeo. Algunos de las cadenas internacionales que realizaron estas inversiones son: Hilton, Marriot, Selina, Wyndhan y grupo Pegasus.

4. Propuesta de intervención

Caracterización de la Demanda del Sector Hotelero en Colombia.

Como base para determinar la caracterización de la demanda del sector hotelero en Colombia, se toman los indicadores de la industria hotelera, estos se miden a través de la Muestra Mensual de Hoteles (MMH), la cual es realizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el objetivo principal de la MMH es producir información sobre la actividad el sector de alojamiento.

Esta estadística, toma como unidad de análisis las empresas con personería jurídica dedicadas al servicio de alojamiento y que empleen a más de 10 personas, esta muestra se selecciona mediante muestreo probabilístico.

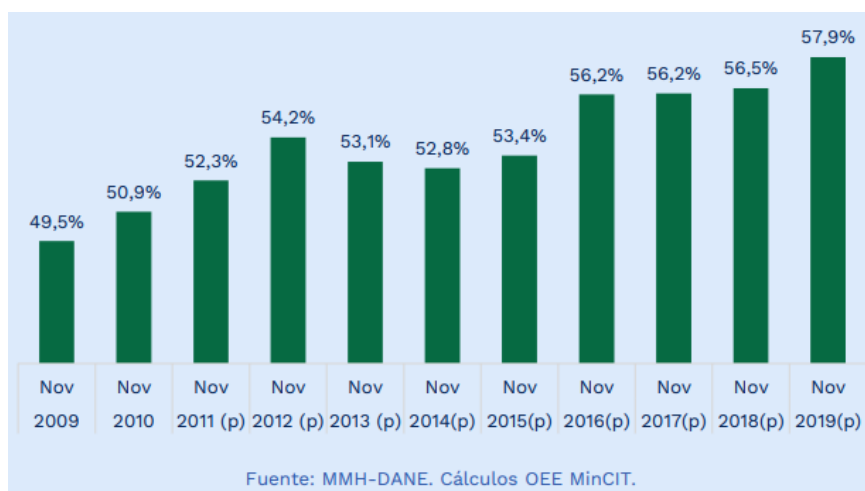
Ocupación hotelera

El índice de ocupación hotelera en Colombia se mide a través de la Muestra Mensual de Hoteles MMH, realizada por el DANE, simultáneamente otros organismos realizan la medición de este indicador ellos son, el Registro Nacional de Turismo RNT y Asociación Hotelera y Turística de Colombia COTELCO. Para el DANE, se calcula como el factor de número de habitaciones vendidas sobre número de habitaciones disponibles. Este índice es fundamental para determinar el comportamiento de la industria.

En Sur América el porcentaje de ocupación hotelera según la consultora SRT a Junio de 2018, fue de 52,6% aumentando a 55,9% para el mismo periodo de 2019. Para este mismo periodo en Colombia esta tasa fue de 58,9% para el 2018 y 59,5% para 2019 respectivamente, se observa que la tasa de ocupación hotelera en Colombia está teniendo un comportamiento mayor al de la región.

En el índice de ocupación hotelera, acumulada de enero a noviembre de cada año, se observa un crecimiento sostenido, sin embargo durante los años de 2013 y 2014 se presenta una leve disminución que se debe principalmente a la puesta en marcha de un gran número de habitaciones nuevas y la fuerte inversión en nuevos hoteles lo que afecta este indicador ya que se aumenta la oferta de habitaciones y la demanda no crece en la misma proporción. Para el índice acumulado de enero a noviembre 2018 y 2019, la ocupación fue de 56,5% y 57,9% respectivamente.

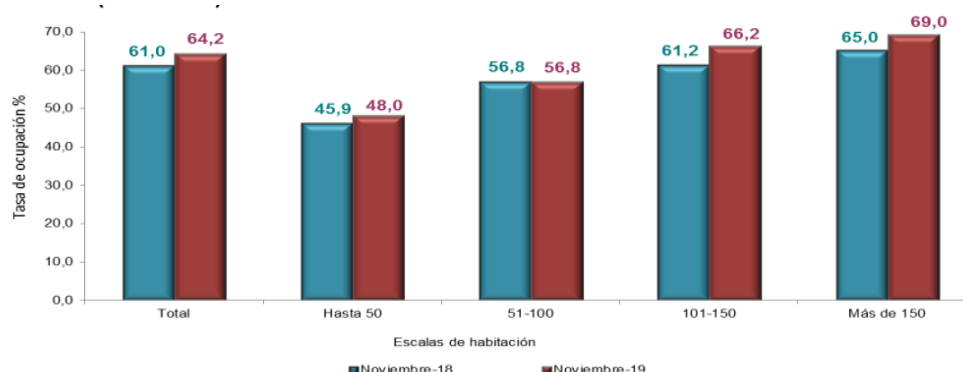
Gráfico 11. Tasa Ocupación Hotelera acumulada a Ene-Nov 2019. (MinCIT 2019)



Para el mes de noviembre de 2019, la tasa de ocupación fue de 64,2%, es decir superior a la presentada en el mismo mes del año anterior y superando el pronóstico que el gremio tenía para este periodo.

Los destinos que contribuyeron con el aumento de este indicador, fueron San Andrés y Providencia con una ocupación de 78,1%, con un crecimiento de un 4% frente al año anterior, Cartagena 75,13%, y Bogotá 71,6% este último con un disminución del -0,8% respecto al año anterior.

Gráfico 12. Tasa de ocupación hotelera promedio mensual según escala de habitación. Total Nacional. Noviembre (2018 – 2019). (DANE, 2020)



Fuente: DANE – MMH

P: provisional

Nota: por aproximación decimal se puede presentar diferencia en la comparación de los porcentajes de ocupación.

De acuerdo al número de habitaciones históricamente, la tasa de ocupación más alta en Colombia se ha dado en los establecimientos con más de 150 habitaciones, esto no es excepción para el mes de noviembre de 2019, ya que se registra una ocupación de 69%. Seguido por la tasa de ocupación registrada en los hoteles de 101 – 150 habitaciones 66,2%,

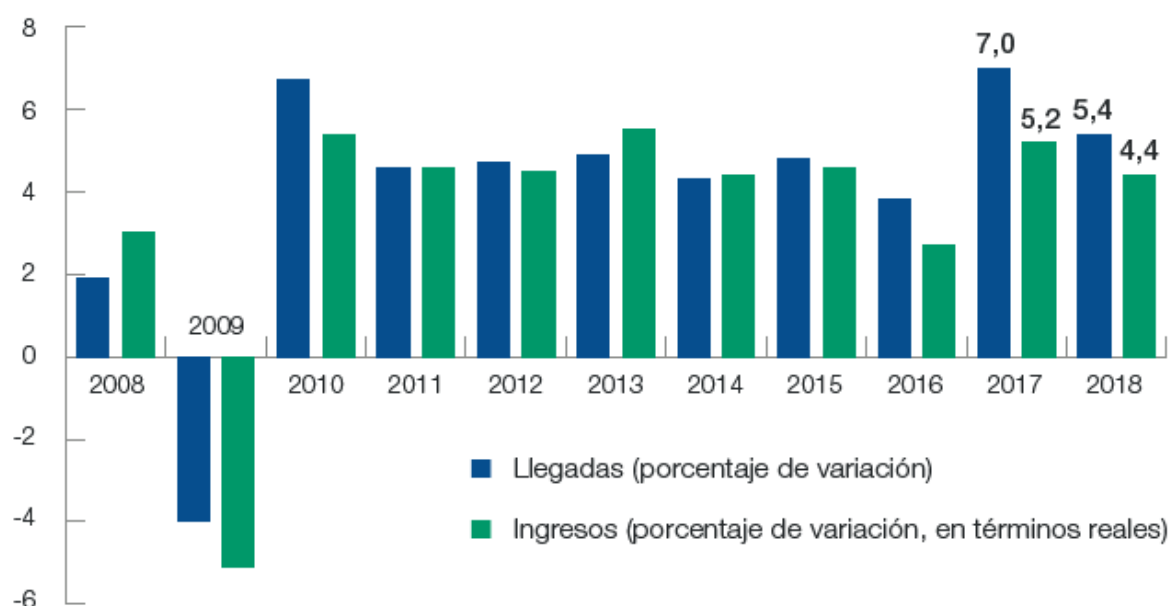
incluso por encima de la tasa promedio mensual del mes y superando en los dos casos las tasas registradas en el año anterior.

Llegada de turistas internacionales y origen de huéspedes

La llegada de turistas internacionales a nivel mundial ha tenido un crecimiento sostenido durante nueve años consecutivos. En el año 2018, se presentó un crecimiento del 5%, alcanzando 1.400 millones de turistas a nivel mundial, cifra a la cual se llega dos años antes de lo pronosticado por la OMT. Con esto el crecimiento de las llegadas internacionales continúa adelantándose a la economía global y sucede tanto en las economías emergentes como en desarrolladas.

Este crecimiento sostenido de las llegadas internacionales a nivel mundial, se debe principalmente a la creciente clase media en economías emergentes, costos de viaje que se han convertido en asequibles y la simplificación en el régimen de visados.

Gráfico 13. Llegadas de turistas internacionales e ingresos por turismo internacional (porcentaje de variación). (UNWTO, 2019)



Llegadas de turistas internacionales e ingresos por turismo internacional (porcentaje de variación)

Fuente: Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO), julio de 2019.

El porcentaje de llegadas internacionales ha crecido y junto con ello los ingresos producto de este crecimiento sostenible, durante estos años se han presentado algunas disminuciones ocasionales pero se han superado y demostrado la fortalezas en el sector.

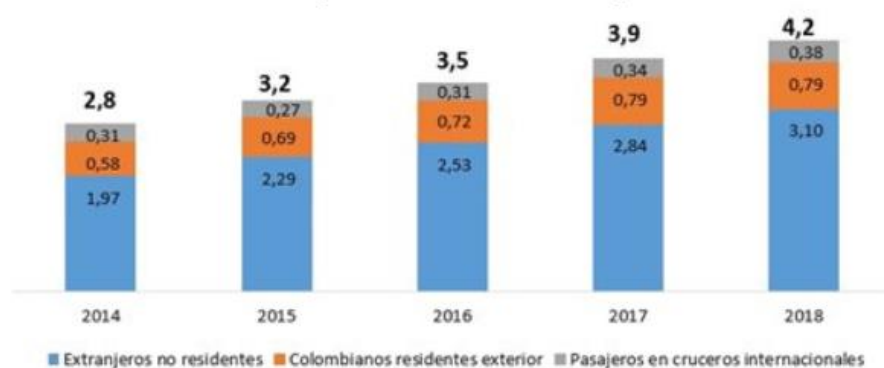
Las regiones que más crecieron en llegadas internacionales durante el 2018 fueron, Asia y el Pacífico, Oriente Medio y África, todas en un 7%, Europa creció un 5%, las Américas 2%.

Las Américas para 2018, registro una llegada de turistas de 216 millones un crecimiento del 2%, en la cual América del Norte creció un 4% y América del Sur 1%, los mejores resultados de la región se registraron en Ecuador, Colombia, Perú y Argentina. La desvalorización del peso Argentino afectó en el crecimiento de algunos destinos vecinos y contribuyó al crecimiento de las llegadas internacionales de este país.

América central y el Caribe, presentaron disminución en las llegadas internacionales -5% y -1% respectivamente, estas regiones siguen afectadas principalmente por los fuertes huracanes presentados en el 2017.

En Colombia las llegadas internacionales presentan una fuerte dinámica crecimiento, en el año 2018, se presentó una llegada de visitantes no residentes de 4.276.146 esto representa un crecimiento del 8% respecto al 2017 cifra que está por encima del crecimiento a nivel mundial 6% y del regional 3%.

Gráfico 14. Visitantes no residentes en Colombia 2014-2018 (Millones de visitantes). (MinCIT, 2019)



Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con base en Migración Colombia y Sociedades portuarias.

En el 2018 Bogotá es la ciudad con más visitas de no residentes, seguida de Cartagena, Medellín y Cali.

El indicador de visitantes extranjeros en Colombia, ha sido modificado ya que se considera que se estaban teniendo en cuenta factores que no se consideran propios del turismo por lo tanto se obtiene el índice llamado “visitantes no residentes” con este nuevo indicador se busca ajustar la llegada de no residentes desestimando a las personas que cruzan las fronteras por motivos laborales, médicos, familiares comerciales entre otros y que no pertenecen

propiamente al turismo. Esta decisión se toma en consecuencia del aumento de visitantes provenientes de Venezuela desde el año 2016 y de manera indefinida y se aplicara mientras se normaliza la situación de este país.

De enero a noviembre de 2019, se registraron 3.980.621 visitantes no residentes, un 3% más que el mismo periodo del año 2018, de los cuales 2,9 millones corresponden a extranjeros no residentes, 746 mil a colombianos no residentes y que visitaron el país y 309 mil a pasajeros en cruceros internacionales.

Las visitas de no residentes en Colombia principalmente provienen de Estado Unidos, Venezuela y México.

Gráfico 15. Top 10 país de residencia de extranjeros no residentes en Colombia ene-nov 2018 vs ene-nov 2019. (MinCIT, 2019)

Enero - Noviembre			
País	2018	2019	% Var
Estados Unidos	575.104	635.347	10,5%
Venezuela	352.119	367.767	4,4%
México	167.435	180.918	8,1%
Perú	138.837	166.201	19,7%
Argentina	186.558	162.992	-12,6%
Brasil	181.063	144.846	-20,0%
Ecuador	149.108	142.518	-4,4%
Chile	133.349	133.069	-0,2%
Panamá	107.388	118.939	10,8%
España	116.155	116.740	0,5%

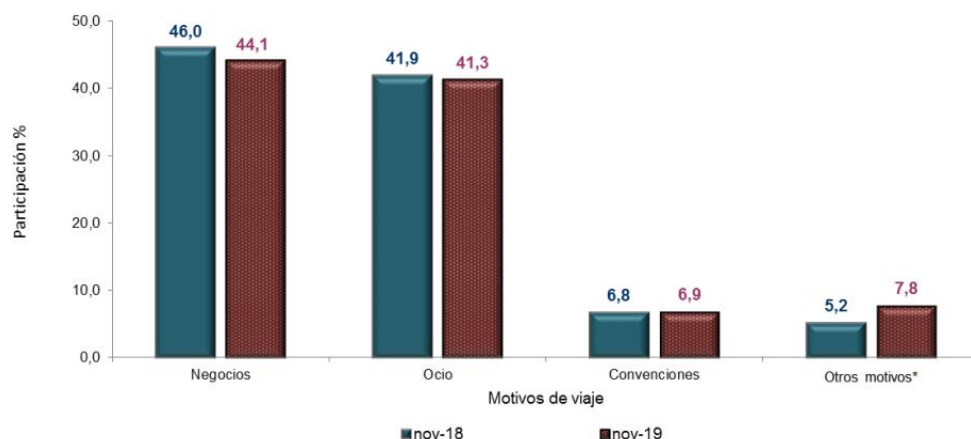
Estados Unidos es el país con mayor flujo de visitantes hacia a Colombia y representa el 22% de participación, respecto al mismo periodo del año anterior tiene un crecimiento del 10,5%. Panamá presenta la mayor variación de visitantes con el 10,8%. Países como Perú y Francia se destacan por su crecimiento 20% y 14% respectivamente. En contraste se encuentra la disminución de visitantes países como Brasil y Argentina los cuales disminuyeron en 20 y 23%.

Motivo de viaje

Colombia es reconocida como un destino de negocios, segmento que el gobierno nacional ha impulsado y desarrollado durante los últimos años. La MMH así lo demuestra, el motivo

principal de viaje en noviembre de 2019 son los negocios, con un 44,1%, disminuyó un 1,9%, respecto al mismo periodo de 2018, el motivo de viaje por ocio representa un 41,3% seguido por convenciones 6,9% y otros motivos 7,8%.

Gráfico 16. Distribución porcentual según motivo de viaje de los huéspedes. Total Nacional. Noviembre (2018 - 2019) p (DANE, 2020)

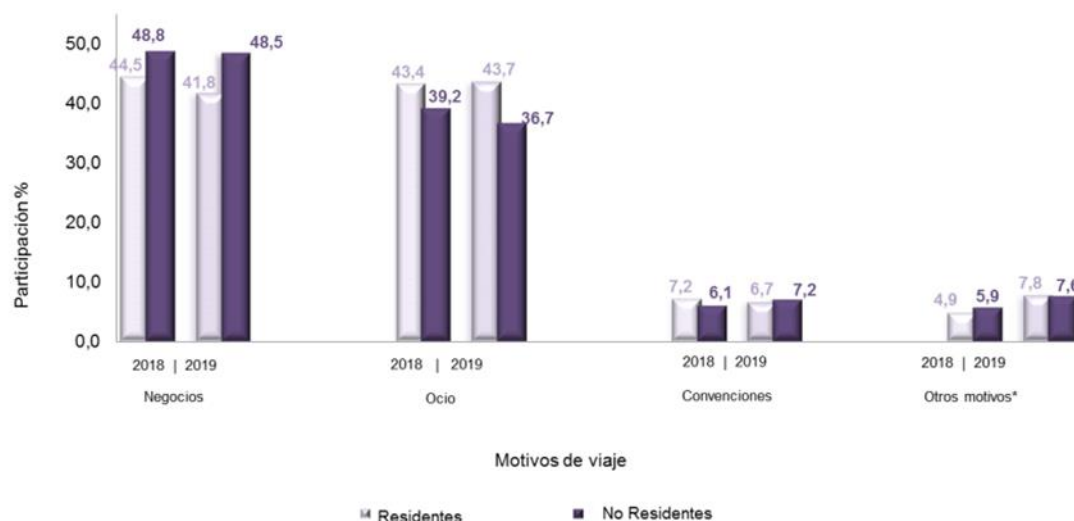


De acuerdo al origen de los huéspedes, para noviembre 2019 se observa que el principal motivo de viaje entre los residentes colombianos es el ocio con el 43,7% con un leve incremento de 0,3% respecto a 2018, síntoma del crecimiento de turismo interno. Entre los residentes el segundo motivo de viaje son los negocios 41,8% con disminución frente al 2018, luego se ubica convenciones 6,7% y 7,8% otros motivos, entre los otros motivos de viaje existe un incremento importante por el segmento de turismo de salud.

Entre los no residentes el principal motivo de viaje son los negocios, 48,5% con una disminución de 0,3% respecto al año anterior, para el 36,7% el principal motivo de viaje es el ocio con una disminución de 2,5% frente al mismo periodo del año anterior, convenciones tiene una participación de 7,2% con un importante incremento de 1,1%, así como el otros motivos con 7,6% e incremento de 1,7%.

El turismo de negocios en Colombia, se proyecta como un segmento fuerte y de gran crecimiento, para los años 2020, 2021 y 2022 será sede de la Feria Internacional del Mercado de Reuniones e Incentivos (Fiexpo Latam), estos eventos se llevarán a cabo en Cartagena, Medellín y Bogotá respectivamente.

Gráfico 17. Distribución porcentual según motivo de viaje de los huéspedes residentes y no residentes en Colombia. Total Nacional. Noviembre (2018-2019) p. (DANE, 2020)

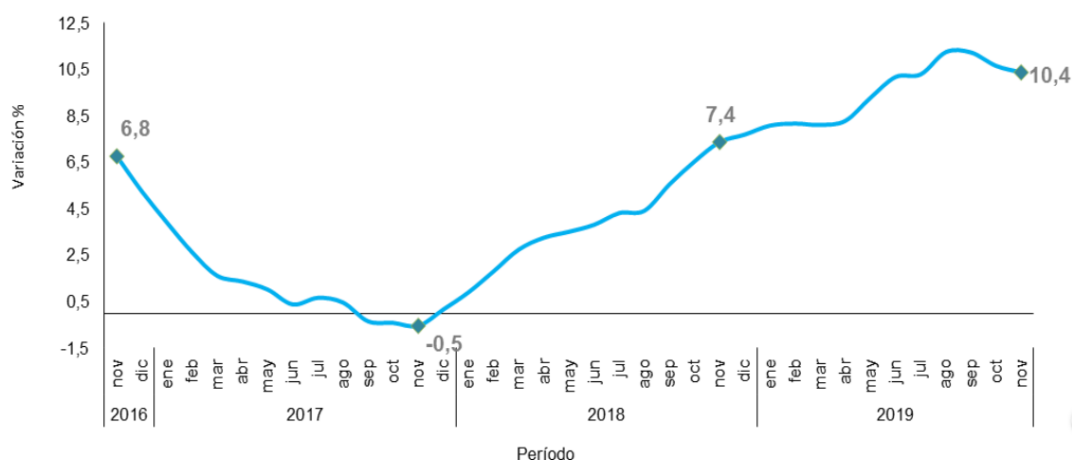


Colombia es el tercer destino más importante de congresos en Suramérica, el número de extranjeros que llegan al país por negocios ha tenido un incremento cerca del 30% en los últimos siete años. En el país existe un gasto promedio de 480 dólares por esta clase de turismo y una estadía promedio de 3,5 días. El mejoramiento en temas de seguridad, el cambio en la percepción de la imagen del país, el mejoramiento en cuanto a conectividad mayor número de aerolíneas, mejoramiento de los aeropuertos y estratégicas campañas de promoción. Han contribuido al desarrollo de este segmento. Además que las principales ciudades como Bogotá, Cali y Cartagena van mejorando en el ranking de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA).

Ingresos del sector hotelero

Se tiene en cuenta los ingresos reales del sector, tomados como los ingresos recibidos por la prestación de servicios de alojamiento, menos las devoluciones y descuentos. Los ingresos por habitación en Sudamérica crecieron un 24,1% quedando así en 68,25 dólares, este aumento es resultado del incremento en la inflación en países influyentes de la región.

Gráfico 18. Variación acumulada doce meses de los ingresos reales mensuales de los hoteles total nacional (2016 – 2019 p). (DANE, 2020)

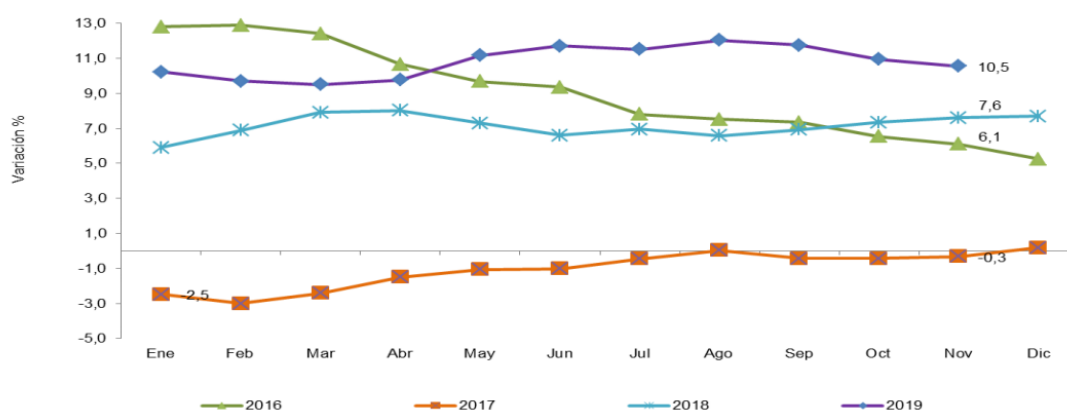


Fuente: DANE, MMH.
P: provisional

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Wind

Con respecto a los ingresos reales de los hoteles en Colombia, a noviembre de 2019, se observa que crecieron en 10,5% en comparación con el mismo periodo del año anterior. Los ingresos del sector hotelero descienden hasta -0,5% en el mes de noviembre de 2017, esto se presenta por el paro de pilotos aéreos de Avianca, la principal aerolínea del país, superado esto se observa que los ingresos se recuperan a su ritmo habitual y se observa el incremento de 7,4% para noviembre de 2018.

Gráfico 19. Variación año corrido de los ingresos reales mensuales de los hoteles. Total Nacional (2016-2019) p. (DANE, 2020)

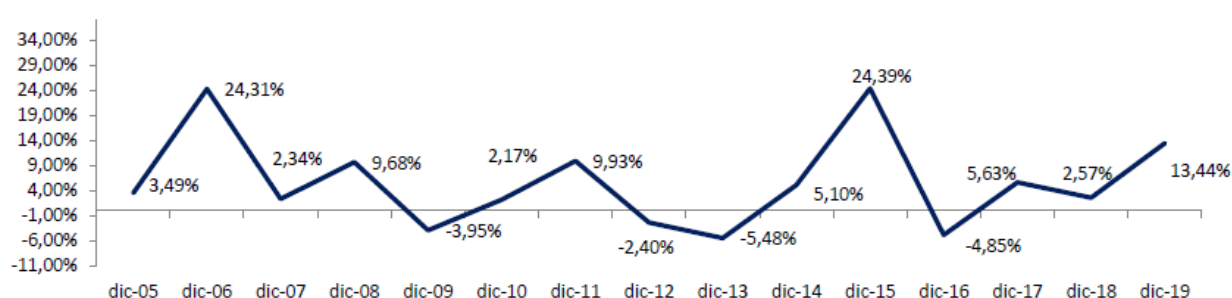


En esta grafica se puede observar el comportamiento de los ingresos del sector hotelero año corrido, en donde en el año 2016 se tiene una variación bastante alta, incluso mayor que para los años 2017 y 2018, sin embargo se observa una disminución importante desde el mes

de Abril,. En el año 2017 con un variación negativa sobre este índice, causa de los paros y cancelaciones de vuelos por parte de los pilotos de Avianca, superada esta situación en el año 2018, hay una variación positiva en los ingresos reales de los hoteles, jalonada en los meses de febrero a junio por los eventos, congresos y convenciones que se realizaron en el país.

El Revpar (revenue per available room) mide cuánto dinero se obtiene por habitación según COTELCO, el Revpar acumulado ene-dic 2019 es de \$140.886 y presenta un incremento del 6,14% respecto al año 2018 en el que logro un valor de \$132.732.

Gráfico 20. Variación anual RevPar Total muestra 2005 / 2019. (Cotelco, 2019)



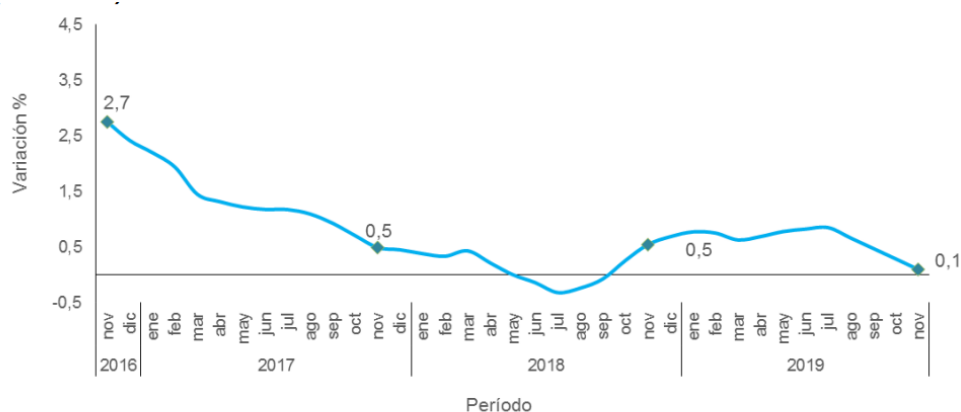
En el mes de diciembre de 2019 el valor de Revpar es de \$148.365 registró un aumento del 13,44% respecto al del mes de diciembre del año anterior, históricamente se observa que el valor de Revpar en Colombia a partir del año 2005 en el mes de diciembre ha sido dinámico presentando variación positiva en la mayoría de los periodos, sin embargo se presenta disminución en los años 2009, 2012, 2013 y 2016. La mayor variación para este indicador se presenta en los años 2006 y 2015 siendo 24,31% y 24,39% respectivamente.

Empleo en el sector

El sector hotelero se caracteriza por ser generador de mano de obra, su crecimiento afecta de manera directa el indicador de empleo en el renglón económico del país. Para noviembre de 2019, este indicador aumento en 0,1% en comparación con el mismo periodo del año anterior.

Para los periodos 2017 y 2018 los porcentajes de crecimiento fueron de 0,5% en los dos casos.

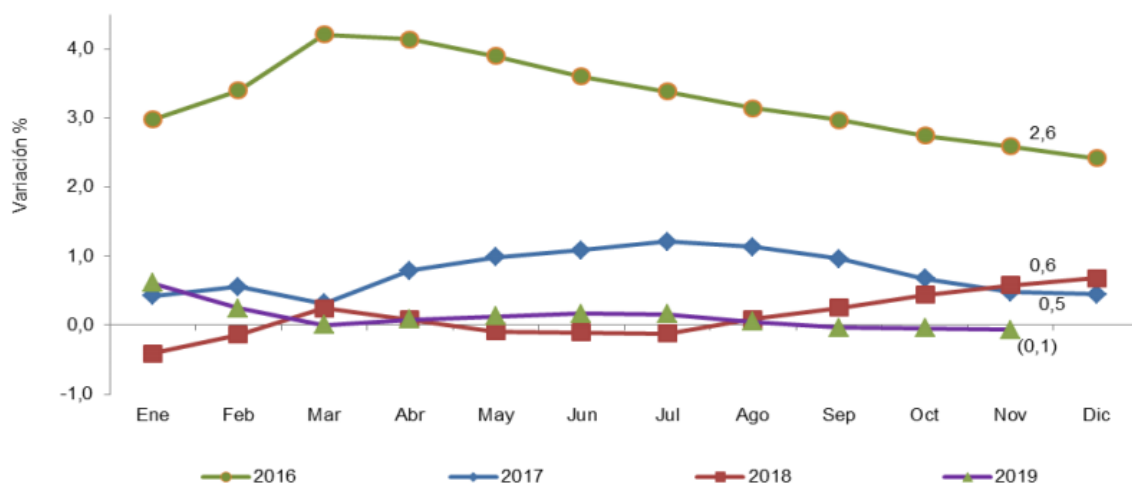
Gráfico 21. Variación acumulado doce meses del personal ocupado de los hoteles. Total Nacional (2016-2019)p



Fuente: DANE, MMH.
P: provisional

Los buenos resultados del sector se ven reflejados en la generación de empleo, durante los últimos años con incrementos positivos, siendo mayor en el año 2016, donde se observa la variación más alta respecto a los demás años. El aumento positivo de este sector se nutre del incremento del turismo de reuniones, la adición en el funcionamiento de nuevas habitaciones y camas además de las promociones que se realizan en el segmento de hoteles all inclusive.

Gráfico 22. Variación año corrido del personal ocupado de los hoteles. Total Nacional (2016-2019) p (DANE, 2020)



Fuente: DANE, MMH.
P: provisional

El crecimiento sostenible de este tipo de indicadores, genera confianza en las empresas y motiva a la industria de la hospitalidad para el mejoramiento de la calidad y prestación de los servicios, contribuye con el mejoramiento continuo de las buenas prácticas, beneficios sociales y aumento en la calidad de los empleos del sector.

Sin embargo, el sector de la hospitalidad debe afrontar retos como lo son: la informalidad, una competencia con desigualdad y las barreras de competitividad.

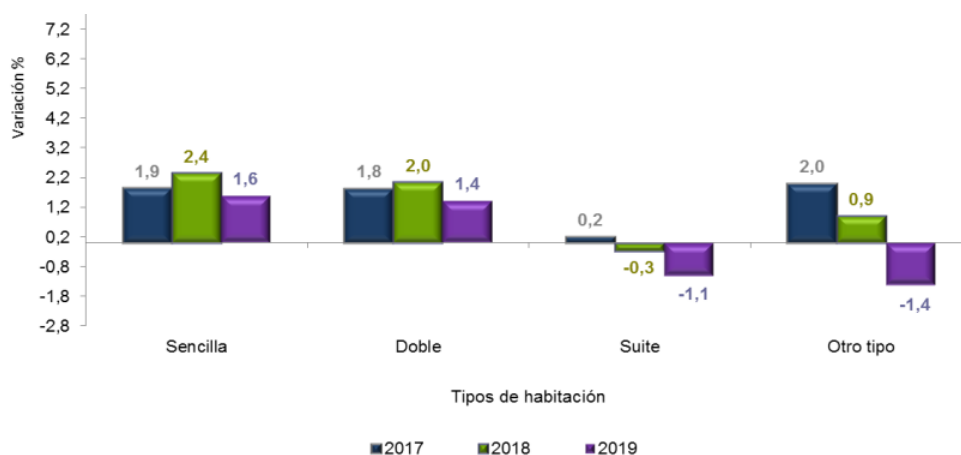
Tarifas de habitación

Para agosto de 2018, las tarifas medias internacionales de hoteles superaban los USD 100, en el caso de las tarifas nacionales en promedio era de USD 80, aproximadamente\$ 243.000. Un ADR por debajo de la media mundial hace que el mercado hotelero en Colombia sea más competitivo con el resto del mundo. Sin embargo una de las preocupaciones del sector es la informalidad, la competencia de las plataformas tecnológicas ya que ofrecen tarifas de alojamiento más bajas.

En Suramérica, a Julio de 2019 había un Average Daily Rate (ADR) de USD 92,01 se presentó una disminución del 32.7% respecto al mismo periodo del año anterior. Esto se presentó debido a la fuerte devaluación de algunas monedas de la región, es el caso de Argentina que es uno de los principales destinos de Suramérica.

En general en el ADR en Colombia para noviembre de 2019, tuvo un leve aumento 0,5% respecto al año anterior. En relación con el tipo de habitación según la MMH, la tarifa de habitación para acomodación sencilla tuvo una variación de 1,6% un 0,8% menos respecto al año anterior. En acomodación doble se dio una variación de 1,4%, en suite la variación fue negativa -1,1% y en otros tipos de acomodación (habitaciones triple, cuádruple, cabañas y apartamentos) una disminución del 1,4%.

Gráfico 23. Variación anual de las tarifas por acomodación. Total Nacional. Noviembre (2017-2019)p. (DANE, 2020)



Fuente: DANE – MMH

Para el año 2019, según COTELCO la tarifa promedio en valores nominales es de \$ 247.531 esta tarifa presenta un aumento del 3,36% respecto al año anterior.

Las mayores tarifa promedio del país se presentan en Cartagena \$569.003 según informe COTELCO a diciembre de 2019, seguido por Quindío zona del eje cafetero \$ 310.914 y Bogotá \$257.679. De otro lado las menores tarifas se encuentran en Casanare \$ 121.234 y Barrancabermeja 143.463.

Caracterización de la Oferta del Sector Hotelero en Colombia

Como resultado de los esfuerzos tanto privados como públicos que se han realizado en el sector de turismo en Colombia, para 2019 las cifras en turismo rompen records y llegan a niveles nunca antes vistos en el sector. Para llegar a estas cifras record la industria hotelera se ha venido preparando en infraestructura y calidad en servicios, ya que estos constituyen un factor importante en cuanto a la oferta que se tiene para el turista.

La ley 788 de 2002 (artículo 18) se considera como la medida que mayor ha contribuido al desarrollo de la oferta hotelera en el país, ya que gracias a esta ley se logró incentivar a la construcción y remodelación de habitaciones y hoteles en Colombia. Por medio de esta ley, se hace la exención del impuesto de renta a los servicios hoteleros prestados en hoteles contruidos o remodelados en los siguientes 15 años, es decir a los hoteles que se construyan o remodelen entre los años 2002 a 2017, la exención de este impuesto aplicaría para un término de treinta años.

Sin duda alguna este incentivo logro ser un dinamizador para la infraestructura hotelera en el país y contribuyo para que Colombia se convirtiera en unos de los principales destinos de IED de turismo en Latino América.

En los últimos años Colombia hizo un gran avance en cuanto a infraestructura hotelera ya que se realizaron nuevas construcciones y se aumentaron en más de 45.500 nuevas habitaciones. Entre 2010 y 2017 ingresaran a operar más de 180 hoteles y entre 2017 y 2020 se espera la apertura de más de 91 hoteles lo que incrementaría la oferta en más de 10 mil habitaciones.

La oferta hotelera en los principales destinos del país se ha mejorado debido a la infraestructura y servicios que aportan el ingreso de las cadenas hoteleras internacionales, ya

que han agregado a la oferta diferentes marcas y categorías. Actualmente en el país existen más de 15 cadenas hoteleras internacionales.

Cuantificación de la oferta hotelera

En el mercado turístico internacional, los principales competidores de Colombia como destino son los demás destinos de América Latina ya que predomina el turismo interregional.

Desde el año 2014, el número de habitaciones en el mundo ha mantenido una tendencia al alza, para 2018 este número aumentó en unas 400.000 unidades. Sudamérica, México y el Caribe son los lugares que tienen la mayor concentración en el número de habitaciones.

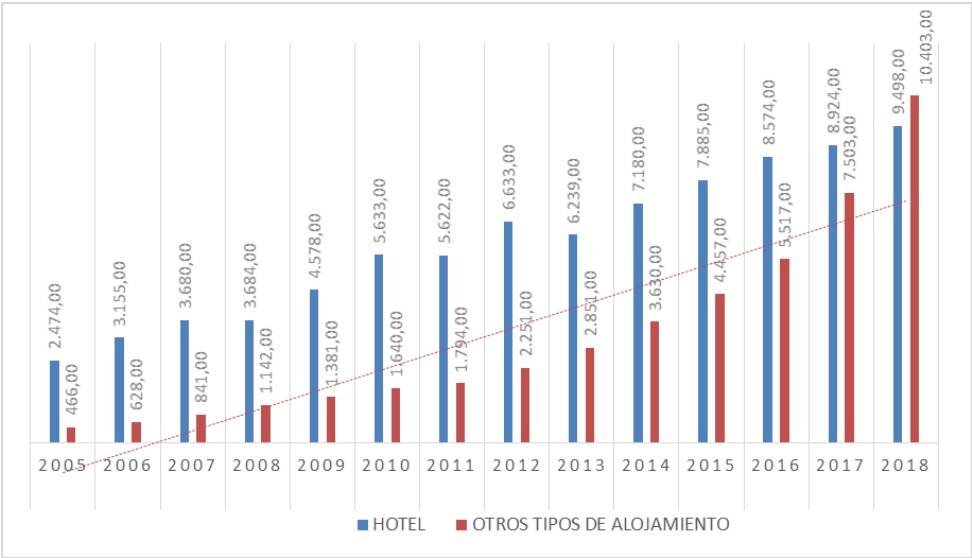
A Julio de 2019, en América Latina y el caribe hay unas 53.900 habitaciones en fase de construcción. Colombia, junto a México, Brasil y República Dominicana conforman el grupo de países que tienen mayor número de habitaciones en etapa final de construcción.

Como fuente de información para cuantificar la oferta hotelera en Colombia, se toma la información del Registro Nacional de Turismo - RNT, el cual realiza una encuesta anual de los hoteles legalmente registrados, cabe destacar que en Colombia todos los prestadores turísticos están obligados a registrarse ante el RNT antes de comenzar su actividad.

El último informe del RNT está para el año 2018, en el cual se registra un total de 31.279 operadores turísticos en todas sus categorías, de los cuales 19.901 son establecimientos de alojamiento y hospedaje, es decir el 63,62% de los operadores turísticos del país. Los establecimientos de alojamiento y hospedaje contemplan los hoteles, albergues, apartahoteles, posadas turísticas, entre otros.

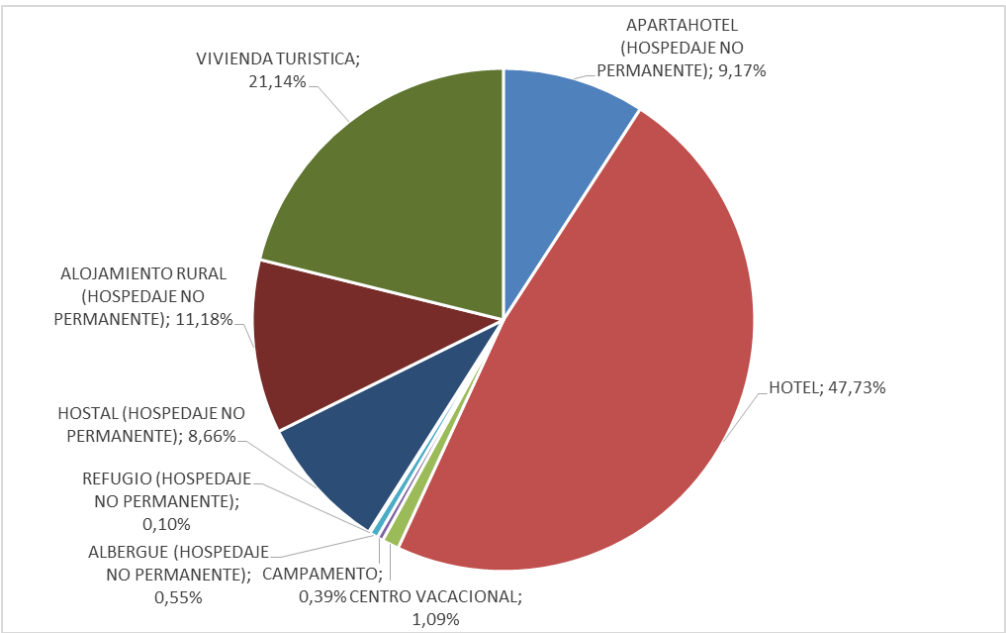
De los 19.901 establecimientos de alojamiento y hospedaje registrados, 9.498 son hoteles, es decir el 47,7% de la oferta de alojamiento en el país la constituyen hoteles. En cuanto al tamaño del hotel por número de habitaciones, se registran 8.797 hoteles pequeños, tienen menos de 50 habitaciones, es decir el 92,6%, 490 hoteles se consideran medianos es decir el 5,16%, tienen entre 51 y 100 habitaciones, 124 hoteles medianos que concentran el 1,3%, tienen entre 100 y 150 habitaciones, 87 hoteles grandes es decir el 0,9% tienen más de 150 habitaciones.

Gráfico 24. Evolución cantidad de Hoteles y Otros tipos de Alojamiento en Colombia 2005-2018. (CITUR, 2020)



Históricamente en Colombia los establecimientos de alojamiento y hospedaje en su mayoría han sido hoteles, en los últimos años y por las medidas del gobierno ya mencionadas, la evolución en el número de nuevos hoteles ha tenido un crecimiento sostenible, tanto así que en los últimos 13 años se tiene un promedio en crecimiento de hoteles de 11,3%. Se observa de igual forma que los otros tipos de alojamiento también han tenido un aumento importante tanto así que en el año 2018 la cantidad de hoteles que se registran son 9.498 frente a 10.403 de otros tipos de establecimientos de alojamiento.

Gráfico 25. Participación por tipo de establecimiento de alojamiento en el total de la oferta en Colombia 2018. (CITUR, 2020)



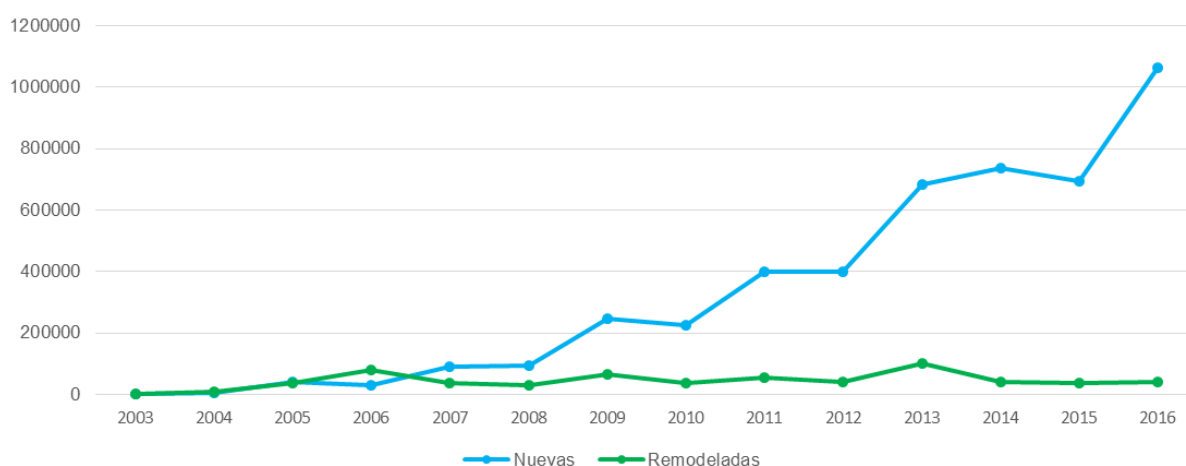
Para el 2018, el 52,27% de la oferta de alojamiento en Colombia está conformada por otros tipos de alojamiento los cuales hace referencia a otras categorías que difieren a hoteles. Dentro de otros tipos de alojamiento la categoría que tiene mayor oferta es la de vivienda turística 21,14%, seguido por la categoría de alojamiento rural 11,18%. Las categorías de alojamiento con menor participación son campamento con 0,39% y albergue con 0,55%.

Según el RNT en el 2018, la oferta hotelera en Colombia está constituida por 307.458 habitaciones en donde el 14,57% se concentra en el departamento de Cundinamarca cuya principal ciudad es Bogotá, seguido por el departamento de Antioquia cuya principal ciudad es Medellín y el 7,94% se concentra en el departamento de Bolívar cuya principal ciudad es Cartagena. Así mismo la oferta hotelera la conforman 525.469 camas las cuales crean aproximadamente 83.025 empleos en el sector.

Habitaciones Nuevas y Remodeladas

Las habitaciones nuevas y remodeladas, muestran el crecimiento y mejoramiento de la oferta hotelera que se realiza en el país, para esto se toman los datos presentados por COTELCO en su informe de operación hotelera.

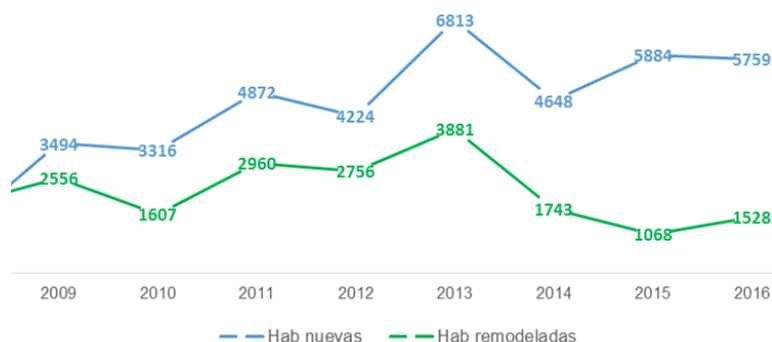
Gráfico 26. Inversión en el sector de alojamiento y hospedaje (millones de pesos). (COTELCO, 2017)



La ley para la excepción del impuesto de renta, ha sido el motor de crecimiento para el sector hotelero en Colombia, históricamente el crecimiento de la inversión en habitaciones nuevas es mayor a partir de 2007, desde allí el sector demuestra una preferencia por invertir en habitaciones nuevas que en remodelar.

La inversión en la remodelación de habitaciones ha sido constante y en aumento mientras la construcción de habitaciones nuevas ha sido mucho mayor y en la cual se presenta mayor dinamismo, durante los años 2015 y 2016.

Gráfico 27. Habitaciones nuevas y remodeladas 2003-2016. (COTELCO, 2017)



El 2013 es el año en que más habitaciones nuevas se obtuvieron 6,813, en los últimos 8 años se han construido alrededor de 39.010 habitaciones con un promedio anual de 4.876. En cuanto a las habitaciones remodeladas su crecimiento ha sido menor, el mayor número de habitaciones remodeladas se presenta en 2013 con 3.881, en los últimos ocho años se han remodelado alrededor de 18.100 habitaciones con un promedio por año de 2.262.

El departamento que presenta mayor número de habitaciones nuevas, así como la mayor inversión en remodelación y construcción es Bolívar, cuya ciudad principal es Cartagena, en 2016 obtuvo alrededor de 1163 habitaciones nuevas y una inversión aproximada de 420.000 millones de pesos, en segundo lugar se encuentra el departamento de Atlántico cuya principal ciudad es Barranquilla se construyeron 594 habitaciones con una inversión aproximada de 160.000 millones de pesos, en tercer lugar del ranking de habitaciones nuevas esta Bogotá con 525 nuevas habitaciones con una inversión aproximada de 220.000 millones de pesos.

Grado de desarrollo de la oferta hotelera: Calidad, accesibilidad y sostenibilidad

Colombia ha realizado esfuerzos importantes para el desarrollo del turismo, estos esfuerzos se ven reflejados hoy en día en las cifras records que presenta el sector, muchas de ellas están creciendo por encima del promedio mundial.

Como estrategia nacional y desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se ha focalizado en la prestación de los servicios turísticos con calidad y sostenibilidad, generando excelencia, para posicionar a Colombia frente a otros mercados turísticos como un destino diferenciador por calidad y competitividad.

El sector hotelero se ha desarrollado a la par con el sector turismo y ha experimentado un crecimiento importante, su desarrollo ha sido enfocado de igual forma hacia la calidad, tecnología y sostenibilidad. Con este mismo fin, se han desarrollado mecanismos que dirigen al sector en este sentido, para esto se decretan acciones y normas como los son el RNT y las normas técnicas sectoriales NTS.

En el año 2012, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establece llevar un Registro Nacional de Turismo RNT, en donde se deben inscribir obligatoriamente todos los prestadores turísticos que operen en el país. Este registro es un mecanismo de identificación y regulación. Además funciona como un sistema de información para el sector ya que con base a la información que se tienen del RNT el ministerio elabora estudios e indicadores sobre el comportamiento del sector. La inscripción se realiza al comenzar las operaciones y su renovación es obligatoria cada año.

Otro mecanismo adoptado hacia la calidad en el servicio son las Normas Técnicas Sectoriales NTS, en Colombia son descentralizadas y las realiza cada sector según lo requiera y lo determinen sus necesidades. Para el sector hotelero esta entidad de normalización es COTELCO, cuya misión es la adopción y difusión de las normas técnicas para este sector.

Las NTS abarca varios campos de acción en el sector hotelero como los son: Competencias laborales, calidad en la operación hotelera, calidad en los servicios hoteleros, categorización por estrellas y calidad de compromiso con el Medio Ambiente.

Los principales objetivos de las NTS según COTELCO, son los siguientes:

- Mejorar la calidad de los servicios hoteleros ofrecidos en Colombia.
- Crear una herramienta informativa y comercial para diferenciar servicios hoteleros que comparativamente presenten un mejor desempeño.
- Promover un cambio hacia el consumo de servicios hoteleros de óptima calidad.
- Facilitar el acceso al mercado y mejorar la imagen de los servicios hoteleros en Colombia.
- Incentivar la prestación de servicios hoteleros de calidad.
- Promover el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector hotelero.

Las NTS que rigen para el sector hotelero son:

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 001: Realización de actividades básicas para la prestación del servicio.
- Norma técnica Sectorial Colombiana NTSH 002: Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 003: Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 004: Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 005: Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006: Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos. Esta norma permite garantizar la relación entre el valor pagado y la calidad recibida. Y se basa en criterios internacionales de operación y administración en los servicios de los hoteles.

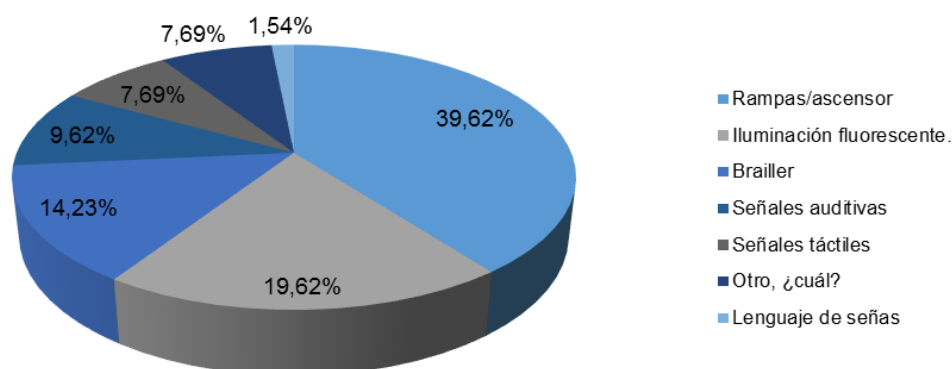
Entre otras normas Colombia también adopta la sostenibilidad y la calidad como pilar del crecimiento turístico y para esto desarrolla medidas que contribuyen a esto, algunas de estas normas son:

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002. Requisitos de sostenibilidad.
- Política de Calidad Turística
- Programas e Instrumentos para el Desarrollo de las Políticas de Competitividad y Promoción del Turismo
- Política de Competitividad turística.

En la actualidad el grado de desarrollo de la oferta turística, son medidos bajo factores como la accesibilidad y sostenibilidad, estos son tenidos en cuenta por la OMT para el desarrollo turístico.

La accesibilidad turística facilita y mejora la calidad de vida de todos los ciudadanos, actualmente el sector turístico que da accesibilidad para las personas con discapacidad diversifica la oferta de productos y mejoran sus servicios. El alojamiento es uno de los principales productos de los cuales los turistas necesitan, por eso es tan importante evaluar el grado de desarrollo en cuanto a accesibilidad que se tiene en los hoteles de Colombia.

Gráfico 28. Facilidad y/o ayuda técnica para huéspedes 2016. (COTELCO, 2017)



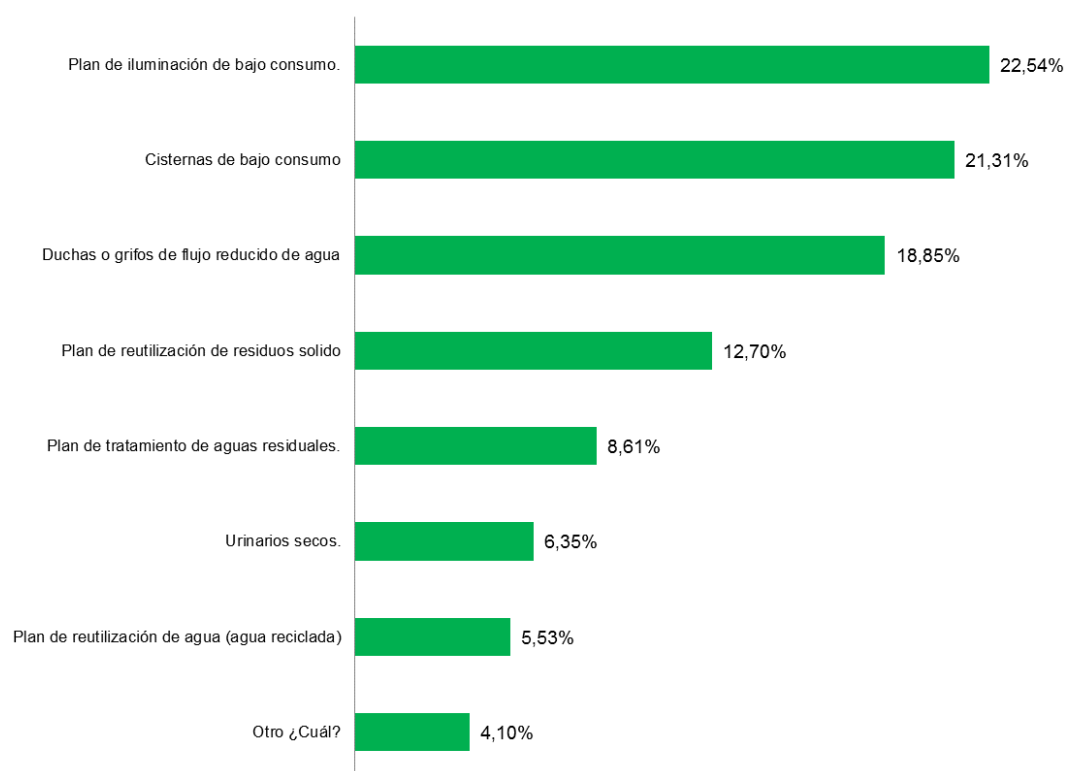
Según COTELCO para el año 2016 y con una muestra de 115 hoteles a nivel nacional, el 39,62% de sus afiliados cuentan con rampas o ascensor, el 19,62% tienen iluminación fluorescente, 14,23% en su establecimiento tiene sistema braille, 9,62% señales auditivas, 7,69% señales táctiles, 1,54% lenguaje de señas y el 7,69% otro, entre las otras opciones encontramos, baños adaptados para personas en situación de discapacidad, silla de ruedas, barras de apoyo, señales visuales, habitación con diseño para discapacitados, señalización puntos de parqueadero para discapacitados, silla salva escalera, luces estroboscópicas.

Según la OMT, la sostenibilidad debe aplicarse en todos los productos turísticos y en todos los destinos y tiene que tener en cuenta todas las repercusiones actuales y futuras del impacto al satisfacer las necesidades de los turistas en el aspecto económico social y medioambiental.

Como principal mecanismo medioambiental de los hoteles para 2016, se tiene el plan de iluminación de bajo consumo con 22,54% medida que contribuye al ahorro de energía y al mismo tiempo a aliviar este costo en los hoteles, cisternas de bajo consumo 21,31%, duchas o grifos de flujo reducido de agua 18,85%. Entre otros mecanismos medioambientales se puede observar que los hoteles utilizan plan de tratamiento de aguas residuales, urinarios secos, plan de reutilización de agua.

El aspecto medioambiental en el sector hotelero, ha sido de vital importancia; para detallarlo un poco más Cotelco ha realizado una encuesta con una muestra de 115 hoteles las cuales demuestran:

Gráfico 29. Principales mecanismos medioambientales 2016. (COTELCO, 2017)



5. Conclusiones

Con el desarrollo de este trabajo, se logra una síntesis detallada sobre la evolución que ha tenido el sector de la hospitalidad en Colombia, en la cual se logra identificar que el sector, nace a partir del principal motivo con el cual se ha desarrollado en el resto del mundo y es la necesidad de dar hospedaje a las personas que van de paso por motivos de comercio.

Los primeros desarrollos importantes en la hotelería en Colombia, aparecen en la capital del país, en la época de la conquista, ya que se buscaba hospedar a importantes personalidades que llegaban de España, con cierta clase, servicios y confort.

Hacia los años 90, Colombia experimenta la apertura económica, una etapa difícil para la economía del país, ya que no estaban dadas las condiciones para que fuera exitosa y por el contrario fue una época en donde se afectó el sector agrícola, aumentó el desempleo y se desestabilizan los demás sectores económicos del país. Sin embargo para el sector hotelero no fue así, ya que permitió que inversiones internacionales llegaran y ayudó para tener un país más abierto al mundo e incrementara el turismo por negocios.

El fortalecimiento del sector hotelero, ha sido posible debido a las agremiaciones y asociaciones que se conformaron en torno a su crecimiento, las cuales se crearon alrededor de 1954 y permanecen en la actualidad es el caso de COTELCO.

En general el sector de turismo en Colombia, ha sido jalonado por los esfuerzos del sector privado y público, en cuanto al cambio de imagen del país y la promoción como destino seguro y sin violencia.

El gran motor de desarrollo para el sector hotelero en Colombia, es la ley de exención del impuesto de renta para los hoteles nuevos o remodelación de habitaciones que se realiza en el año 2002. Este beneficio tributario hace que las cadenas hoteleras más importantes del mundo se interesen por invertir en Colombia y como consecuencia que la oferta hotelera mejore y tenga los estándares de la oferta internacional en cuanto a calidad y servicio.

El desarrollo del turismo en Colombia durante los últimos años ha sido sobresaliente, de tal forma que para el 2019, las cifras en este sector marcaron record, indicadores como llegadas internacionales y ocupación hotelera han superado las expectativas que pronosticaban los entes oficiales.

Colombia, está demostrando que tiene una sólida economía, la cual da confianza a los inversionistas tanto extranjeros como nacionales para que realicen grandes inversiones en infraestructura, como reflejo de esto se da en el creciente número de habitaciones que se observa en los últimos años.

Como características del sector turismo colombiano, se puede mencionar que es intrarregional ya que sus principales visitantes internacionales provienen de América y que sus principales motivos de viaje son el segmento de negocios y de ocio, una desventaja frente a esta característica es que son segmentos presentan alta estacionalidad.

La participación de servicios de hotelería y restaurantes en el PIB Nacional, ha venido en aumento y es el tercer sector económico que más aporta en su crecimiento para 2019, sin embargo el sector trabaja en busca del fortalecimiento de su cadena de valor y busca el mejoramiento en competitividad y diferenciación de sus productos.

Una característica importante que aporta el desarrollo de este trabajo, es observar como el sector hotelero como actor dentro de la cadena de valor del turismo, es fundamental ya que es uno de los actores que más aporta en los indicadores económicos del país, como lo es en el PIB, generación de empleo e inflación, debido a la gran inversión en capital de trabajo que se realiza para su construcción y operación.

Se interpreta que la demanda de productos turísticos, se rige por algunas de las variables que se tienen en cuenta para determinar la demanda de consumos de bienes y servicios como lo son tasa de cambio, tarifas de habitaciones y algunas otras cualitativas como lo son la sostenibilidad y accesibilidad.

La tasa de interés para Colombia en la actualidad es de 4,25% una tasa históricamente baja y que por decisión del Banco de la Republica se mantendrá constante, esto hace que Colombia sea competitiva en el sector hotelero, ya que a sus inversionistas se les asegura una tasa constante.

El tipo de cambio y la tarifas hotelera que se presenta en Colombia, favorecen el sector haciéndolo más atractivo para los turistas internacionales, pues el tipo de cambio esta elevado lo que representa devaluación del peso colombiano frente al dólar y por ende mayor poder adquisitivo en Colombia y la tarifa hotelera se encuentra entre una de las más bajas de la región.

La acelerada inversión en construcción de nuevas habitaciones y hoteles afecta en forma directa el indicador de ocupación hotelera, pues se presenta el fenómeno en el cual la oferta de habitaciones crece de forma acelerada y en mayor porcentaje que en el que cree el porcentaje de ocupación hotelera.

En cuanto a la inversión en nuevas habitaciones se observa que su mayoría se realiza en los principales destinos del país, este fenómeno no permite la diversificación de servicios ni de segmentos en cuanto a oferta hotelera se limitan los desarrollos de otros destinos internos pues se siguen realizando la construcción de hoteles del mismo tipo y por ende se limita la diferenciación del destino con otros de la región.

El buen momento del turismo en Colombia se trasmite de forma directa hacia el sector hotelero, pues en los últimos años se registran en los indicadores, niveles que sobrepasan los indicadores promedios de la región y los proyectados por los organismos oficiales, algunos de los indicadores más destacados para el sector son los buenos resultados en ocupación hotelera, ingresos del sector, llegada de turistas, inversión extranjera directa en el sector y su contribución al PIB nacional.

En cuanto al desarrollo de la oferta hotelera, aunque ha sido acelerada desde el año 2002, se ha realizado con estándares calidad que aportan competitividad al sector gracias a la normatividad desarrollada por los entes oficiales como lo es la implementación de las Normas Técnicas Sectoriales.

A pesar de esto el Ministerio de Comercio Industria y Turismo junto con COTELCO hacen referencia algunas de las dificultades que afronta el sector el cual es la informalidad, el RNT se ha utilizado como herramienta contra este fenómeno, el cual ha mostrado resultados significativos, sin embargo no ha llegado la cobertura a los lugares más apartados del país.

El desarrollo de este trabajo representa un informe cualitativo, en donde se determina la caracterización de la oferta y demanda del sector, en base de estadísticas de fuentes secundarias, se considera que los objetivos se han cumplido, puesto que con los datos aquí recopilados se puede brindar un panorama general de la evolución, datos históricos y actuales del sector hotelero, en donde se resaltan y rescata aspectos relevantes y básicos que le brindan a inversionistas y administrativos generadores de valor en sus empresas un panorama general sobre el sector el hotelero en Colombia.

Colombia en cuanto a estadísticas y datos del sector, en la actualidad posee buenas fuentes de información la mayoría de ellas de entes oficiales y de la agremiación correspondiente, se observan diferencias de datos en cuanto a los registrados por RNT y COTELCO, se puede justificar esto por la base en que tienen sus orígenes los datos ya que RNT tiene cobertura a nivel nacional pero no en un 100% y en COTELCO la base de datos nace de la información de sus asociados.

Los datos aquí presentados pueden ser base para estudios más complejos sobre el sector Hotelero en Colombia, como investigación de mercados y realización de estudios de factibilidad ya sea para entidades públicas como privadas.

La caracterización de oferta y demanda aquí realizada se hace de forma cualitativa, analizando los indicadores que las fuentes secundarias ofrecen, las cuales dan base para estudios más técnicos y con mayor profundidad el sector.

Para realizar una caracterización técnica de la oferta y demanda en el sector hotelero en Colombia, se necesitarían series de datos anuales que tengan mínimo unos 20 años, de esta forma los índices aquí presentados servirían como herramienta para modelos econométricos específicos.

6. Referencias bibliográficas

- Bedoya Tellez, C. A. (2015). Aproximación a la Responsabilidad Social Empresarial Hotelera en Colombia: reflexiones a partir de la perspectiva cualitativa. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas.
- CITUR. (16 de 03 de 2020). MINCIT - CITUR . Obtenido de <http://www.citur.gov.co/estadisticas/>
- Congreso, N. (2002). Ley 788 de 2002 Diario Oficial No. 45.046. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0788_2002.html
- COTELCO. (2017). *Operacion Hotelera* .
- Cotelco, S. d. (2019). *Informe Mensual de Indicadores Hoteleros*. Bogotá.
- DANE. (2020). *Boletin Tecnico, Muestra Mensual de Hoteles MMH - Noviembre 2019*. Bogota.
- EMIS. (2017). Lupa al Top 100. El año de la recuperacion. *La Barra*(94), 65-68.
- Gonzalez, T. (2019). Casi 54.000 cuartos en fase final de construcción en Latinoamérica y Caribe. *Hosteltur Latam*. Obtenido de https://www.hosteltur.com/lat/130626_casi-54000-cuartos-en-fase-final-de-construccion-en-latinoamerica-y-caribe.html
- Gutiérrez Henao, D. C. (2016). *Incentivos tributarios al sector hotelero en Colombia, comparado con las políticas fiscales en países latinoamericanos*. Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás, División de Ciencias Económicas y Administrativas.
- Hinestrosa, A. (1997). La historia del turismo de Colombia 1 parte. En *El aporte aborigen*. Bogotá: Universidad Externado.
- Jimenez, A. d. (2008). Las cadenas hoteleras en el mundo y evolución de su operación en México al inicio del siglo XXI. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 18, núm. 32, 167-194.
- JL, P. (27 de 02 de 2014). *El problema con las categorias de hoteles en Colombia*. Obtenido de Colombia Travel Blog: <http://seecolombia.travel/blog/2014/02/hoteles-en-colombi/>
- Londoño, C. E. (1998). La apertura económica en Colombia. *Revista Pensamiento Humanista*(4).
- Martorell, O. (2002). *Cadenas hoteleras. Análisis del top 10*. Barcelona: Ariel Turismo.
- Mincit, M. d. (2019). *Informe económico al tercer trimestre de 2019*. Bogota.
- MinCIT, M. d. (2019). *Turismo en Cifras Noviembre*. Bogotá, Colombia.

- Moreno Riveros, M. (1981). Algunos aspectos históricos de la hotelería en Colombia. *Artículo del Boletín de la Sociedad Geográfica de Colombia*, Número 116, Volumen 35.
- Moya Espinosa , P., & Moscoso Duran , F. (2017). Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva en el modelo empresarial del sector hotelero colombiano. *Rev.investig.desarro.innov*, 11-22.
- OMT. (05 de Mayo de 2008). *Organización Mundial del Turismo OMT*. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- OMT. (2016). *Datos Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de <http://media.unwto.org/>
- OMT. (02 de Abril de 2018). *Organizacion Mundial del Turismo OMT*. Obtenido de <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- Perez, G., Puig, M., & Fernandez, R. (2016). La expansión internacional de la industria hotelera de los países desarrollados como opción estratégica para los países subdesarrollados. *Economía y Desarrollo.*, 23-38.
- Revista Dinero. (9 de Enero de 2018). *Dinero*. Obtenido de <https://www.dinero.com/pais/articulo/beneficios-de-exencion-tributaria-a-infraestructura-turistica/253932>
- Revista Dinero. (2020). ¿A dónde fueron a 'turistear' 1.500 millones de personas en 2019? *Revista Dinero*. Obtenido de <https://www.dinero.com/economia/articulo/cuales-son-las-cifras-del-turismo-mundial/280881>
- Tovar, M. E. (2015). En 12 años, Colombia se desatrasó en hotelería. *Revista Portafolio*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/12-anos-colombia-desatraso-hoteleria-34830>
- UNWTO, O. M. (2019). *Panorama del turismo internacional*. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421237>