



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 PROGRAMA DE ECONOMÍA



REMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA : Cartagena, 7 de mayo de 2015.
 DE : COMITÉ DE GRADUACIÓN
 PARA : Doctor(es):
 1. AMAURY JIMÉNEZ MARTÍNEZ
 2. YESID DE LA ESPRIELLA MENDOZA

Cordial saludo:

Para su consideración y estudio remito a usted(es) Trabajo de Grado titulado: "LA PARAHOTELERÍA EN EL DISTRITO TURÍSTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA Y SUS EFECTOS ECONÓMICOS - SOCIALES".

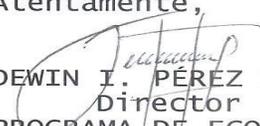
AUTOR(ES) : ADRIANA MARÍA TAPIA BARRIOS
 CRISTIAN JOSÉ ESCOBAR JULIO

ASESOR(A) : DENISSE MARRUGO TORRENTE

Sírvase remitir el concepto respectivo marcando con una X los términos de:

APROBADO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APROBADO	<input type="checkbox"/>
APLAZADA	<input type="checkbox"/>	MERITORIA	<input type="checkbox"/>

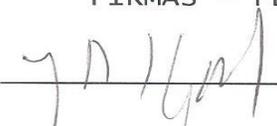
Atentamente,


 DEWIN I. PÉREZ FUENTES
 Director
 PROGRAMA DE ECONOMÍA

Recibe Evaluadores:

FIRMAS - FECHA

1. YESID DE LA ESPRIELLA MENDOZA



P.D: El plazo máximo para la entrega de este concepto es hasta el 15 de mayo de 2015.

Correcciones.



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 PROGRAMA DE ECONOMÍA



REMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA : Cartagena, 1ro. de junio de 2015.
 DE : COMITÉ DE GRADUACIÓN
 PARA : Doctor(es):
 1. AMAURY JIMÉNEZ MARTÍNEZ
 2. YESID DE LA ESPRIELLA MENDOZA

Cordial saludo:

Para su consideración y estudio remito a usted(es) Trabajo de Grado titulado: "LA PARAHOTELERÍA EN EL DISTRITO TURÍSTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA Y SUS EFECTOS ECONÓMICOS - SOCIALES".

AUTORA(ES) : ADRIANA MARÍA TAPIA BARRIOS
 CRISTIAN JOSÉ ESCOBAR JULIO

ASESOR(A) : DENISSE MARRUGO TORRENTE

Sírvase remitir el concepto respectivo marcando con una X los términos de:

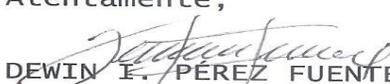
APROBADO

NO APROBADO

APLAZADA

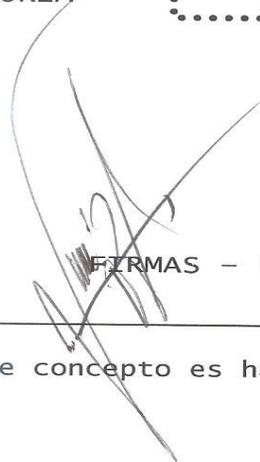
MERITORIA

Atentamente,


 DEWIN E. PÉREZ FUENTES
 Director
 PROGRAMA DE ECONOMÍA

Recibe Evaluadores:

1. AMAURY JIMÉNEZ MARTÍNEZ


 FIRMAS - FECHA

P.D: El plazo máximo para la entrega de este concepto es hasta el 5 de junio de 2015.

Correcciones.

Cartagena de indias D.T y C., mayo de 2015

Señores:

COMITÉ DE GRADUACIÓN

Programa de economía

Facultad de ciencias económicas

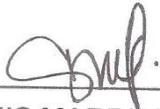
Universidad de Cartagena

E. S. D.

Cordial saludo.

Por medio de la presente. Respetuosamente hacemos la entrega formal del trabajo de grado, titulado **“La Parahoteleria en el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena y sus efectos Económico-Sociales”**, elaborado por los estudiantes **ADRIANA MARIA TAPIA BARRIOS Y CRISTIAN JOSÉ ESCOBAR JULIO**, a quienes asesoré en su elaboración con el fin de obtener el título de economistas.

Atentamente,



DENNIS MARRUGO TORRENTE
ASESOR

Cartagena de indias D.T y C., mayo de 2015

Señores:

COMITÉ DE GRADUACIÓN

Programa de economía

Facultad de ciencias económicas

Universidad de Cartagena

E. S. D.

Cordial saludo.

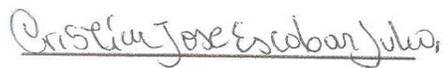
Por medio de la presente. Respetuosamente hacemos la entrega formal del trabajo de grado, titulado "La Parahoteleria en el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena y sus efectos Económico-Sociales", elaborado bajo la asesoría de la investigadora DENNIS MARRUGO TORRENTE, con el fin de someterlo a su aprobación y comentarios.

Agradecemos de antemano toda la atención y colaboración que ustedes nos puedan brindar.

Atentamente,



ADRIANA MARIA TAPIA BARRIOS
C.C 1.050.036.942



CRISTIAN JOSÉ ESCOBAR JULIO
C.C 1.050.004.724

RESUMEN ANALÍTICO (ABSTRACT)

En este estudio se analiza el comportamiento de la parahotelería en la ciudad de Cartagena de indias y sus efectos económicos-sociales en el año 2012, por medio de encuestas realizadas a 98 establecimientos de alojamiento y 96 turistas nacionales, según el análisis realizado se identifican que dentro del subsector alojamiento el 98% de los establecimientos corresponden a la hotelería informal y solo el 2% se encuentra inscrito en el Registro Nacional de Turismo, lo cual es una cifra bastante alarmante, debido a que todos estos establecimientos evaden impuestos que pueden ser invertidos en salud y educación.

El estudio arrojó que el estado Colombiano deja de recibir por concepto de parahotelería en la ciudad de Cartagena ingresos de \$645.120.000 mensuales, una suma importante de dinero, pero nada comparado con los \$3.386.880.000 que no ingresan al sector hotelero formal, debido a que la ocupación de estos se ve disminuida por la competencia desleal de dichos establecimientos, además, el subsector generó 686 puestos de trabajo, la mayoría de ellos informales, donde 378 son mujeres y 308 son hombres, esta problemática podría mejorar si se desarrollan campañas de sensibilización dirigidas a desacelerar el fenómeno de la parahotelería en la ciudad y a formalizar y legalizar el mayor número de establecimientos mediante el ofrecimiento de diferentes tipos de beneficios, ya que las cifras que deja de recibir el estado son bastante considerables y todo ese dinero puede ser invertido en el país y por lo tanto contribuir al crecimiento del PIB.



**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ECONOMÍA**

**LA PARAHOTELERÍA EN EL DISTRITO, TURÍSTICO Y CULTURAL DE
CARTAGENA Y SUS EFECTOS ECONÓMICOS -SOCIALES**

**ADRIANA MARÍA TAPIA BARRIOS
CRISTIAN JOSÉ ESCOBAR JULIO**

**CARTAGENA
2015**



**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ECONOMÍA**

**LA PARAHOTELERÍA EN EL DISTRITO, TURÍSTICO Y CULTURAL DE
CARTAGENA Y SUS EFECTOS ECONÓMICO-SOCIALES**

**ADRIANA MARÍA TAPIA BARRIOS
CRISTIAN JOSÉ ESCOBAR JULIO**

Trabajo de Grado para optar el título de Economistas

**ASESOR
DENNIS MARRUGO TORRENTE
ECONOMISTA**

**CARTAGENA
2015**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Dedicamos todo este esfuerzo:

*A Dios por ser nuestro guía y por permitirnos culminar nuestros estudios
universitarios*

*A nuestras familias por su apoyo incondicional en la consecución de nuestras
metas.*

*A nuestros profesores tanto a los de la carrera como a los de toda la vida por los
conocimientos y enseñanzas transmitidas*

Adriana Tapia Barrios & Cristian Escobar Julio

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan su especial agradecimiento a:

A todos los Administradores de edificios y conjuntos residenciales de propiedad horizontal por su valiosa colaboración, por su apoyo y sus puntos de vista, los cuales fueron tenidos en cuenta a la hora de estructurar el presente trabajo de grado.

*A nuestra **Asesora Dennis Marrugo Torrente**, por su tiempo y sus acertadas recomendaciones.*

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

0.1	DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
0.1.1	Descripción del problema	1
0.1.2	Formulación del problema.....	2
0.2	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
0.2.1	Objetivo general	3
0.2.2	Objetivos específicos.....	3
0.3	JUSTIFICACIÓN	4
0.4	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
0.4.1	Delimitación Espacial	6
0.4.2	Delimitación temporal	6
0.5	MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	7
0.5.1	Estado del arte	7
0.5.2	Marco teórico	9
0.5.2.1	Antecedentes históricos sobre la economía informal	9
0.5.2.2	Definición de economía informal.....	10
0.5.2.2	Teorías de la economía informal.	12
0.5.3	Marco conceptual.....	14
0.5.4	Marco legal	15
0.6	DISEÑO METODOLÓGICO.....	21
0.6.1	Tipo de investigación	21
0.6.2	Definición y Operacionalización de las variables	24
0.6.2.1	Sistemas de variables.....	24
Cuadro 2.....		24
Fuente: Autores		24
0.7	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	25
0.8	PRESUPUESTO	26

1. COMPORTAMIENTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA: SECTOR ALOJAMIENTO EN LA CIUDAD DE CARTAGENA	27
1.1 ACTIVIDAD TURÍSTICA.....	27
1.1.1 Caracterización de Cartagena de indias.....	30
1.1.2 Situación actual del turismo en Cartagena.	31
1.2 HOTELERÍA FORMAL	37
1.3 HOTELERÍA INFORMAL.....	40
1.3.1 Informalidad en Cartagena de Indias.....	40
1.3.2 La Parahotelaria	40
2. COMPORTAMIENTO DE LA PARAHOTELERÍA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA	42
2.1 EFECTO ECONÓMICO-SOCIAL GENERADO POR LA PARAHOTELERÍA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA.	42
2.2 PERFIL DE LOS CLIENTES DE APARTAMENTOS.....	56
2.3 ANÁLISIS DEL EFECTO ECONÓMICO-SOCIAL DE LA PARAHOTELERÍA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS.....	62
3. RECOMENDACIONES DE POLÍTICA CON EL FIN DE ENCONTRAR UNA SOLUCIÓN A DICHA PROBLEMÁTICA.	73
CONCLUSIONES	76
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	82

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Taxonomía de la economía informal	11
Cuadro 2. Sistema de variables	25

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Oferta de establecimientos de alojamiento y hospedaje por zona	37
Tabla 2. Clasificación los de establecimientos de alojamiento y hospedaje por tamaño	38
Tabla 3. Establecimientos que ejercen la hotelería informal por barrio en la ciudad de Cartagena.	44
Tabla 4. Síntesis análisis del efecto económico-social de la parahotelería en Cartagena de indias.	64
Tabla 5. Ingresos mensuales de acuerdo al tipo de contratación	70
Tabla 6. Recomendaciones de política para contrarrestar el fenómeno de la Parahotelería en la ciudad de Cartagena de Indias.	72

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Llegada de pasajeros en vuelos nacionales, 2008 - 2012.	32
Gráfico 2. Llegada de pasajeros en vuelos nacionales, 2008 - 2012.	33
Gráfico 3. Viajeros extranjeros que reportan a Cartagena de Indias	34
Gráfico 4. Recaladas de cruceros en Cartagena por temporada	35
Gráfico 5. Visitantes de Cruceros a Cartagena por temporada.	36
Gráfico 6. Modalidad más frecuente de servicio ofrecido a los turistas	46
Gráfico 7. Tarifa promedio apartamentos por día	47
Gráfico 8. Establecimientos que ofrecen servicio arriendo de aptos. a turistas	47
Gráfico 9. Establecimientos inscritos en el RNT	48
Gráfico 10. Porcentaje d ocupación en temporada alta	49
Gráfico 11. Porcentaje de ocupación en temporada baja	49
Gráfico 12. Estadía promedio de los huéspedes	50
Gráfico 13. Origen de los turistas nacionales	51
Gráfico 14. Gasto promedio de los turistas	51
Gráfico 15. Ingreso promedio mensual percibido por los establecimientos	52
Gráfico 16. Número de apartamentos habilitados por edificio para el alquiler a turistas	53
Gráfico17. Número promedio de personas que se hospedan en un apartamento	53
Gráfico 18. Promedio de empleados por edificio	54
Gráfico19. Nivel educativo de los empleados	54
Gráfico 20. Principales medios de promoción utilizados por los establecimientos	55
Gráfico 21. Meses de mayor ocupación	56
Gráfico 22. Medios más influyentes para la captación de turistas	57
Gráfico 23. Paquetes de servicios con los que más se identifican los turistas	57
Gráfico 24. Lo que más les gusta a los turistas de su hospedaje	58

Gráfico 25. Medio de transporte más utilizado para viajar	59
Gráfico 26. Modalidad de viaje de los turistas	59
Gráfico 27. Promedio de personas hospedadas por apartamento	60
Gráfico 28. Estadía promedio de los turistas	60
Gráfico 29. Modalidad de Tarifa más utilizada por los turistas	61
Gráfico 30. Promedio de dinero cancelado por los turistas al finalizar la estadía	61
Gráfico 31. Principales focos de insatisfacción de los turistas	62
Gráfico 32 Formas de contratación en los establecimientos de hotelería informal en Cartagena	69
Gráfico 33 Tipo de afiliación del trabajador	71

INTRODUCCIÓN

Cartagena de Indias oficialmente Distrito Turístico, Histórico y Cultural de Cartagena, está localizada a orillas del mar Caribe, asociada principalmente a su historia pirata, fue allí donde se presentaron numerosos ataques por parte de piratas provenientes de Europa que encontraron en la ciudad un lugar adecuado para saquear en la época colonial, lo que la hizo en su momento, convertirse en la ciudad más reforzada de América del Sur y el Caribe. En la actualidad su arquitectura colonial se mantiene; Las murallas, el catillo san Felipe, la alegría de la gente, las playas, sus hermosos hoteles la hacen hoy una de los mejores destinos turísticos, no solo de Colombia, si no del Caribe y del mundo.

El turismo en Colombia ha tenido grandes avances, informó el ministro de industria y comercio Sergio Díaz Granado quien manifestó:

“En Colombia el turismo ha sido un sector de la economía muy importante porque reconocemos en él uno de los principales generadores de progreso, desarrollo y empleo. Esta industria ha venido creciendo sustancialmente, convirtiéndose en la tercera exportadora y captadora de divisas. Enfocado como una actividad sostenible, es un medio invaluable para mejorar las oportunidades de desarrollo e ingresos de las poblaciones locales, al mismo tiempo que pone en valor la riqueza cultural, natural y social del país”¹

Por todas las razones mencionadas por el ministro hoy en día este sector es de gran importancia para el país, puesto que hace un gran aporte al Producto Interno Bruto y ayuda a que la economía esté en movimiento.

¹Diario el país. <http://www.elpais.com.co/elpais/economia/noticias/turismo-colombia-ha-tenido-grandes-avances-sergio-diaz-granados>. septiembre 27 de 2012.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ratifica que esto se debe a la generación de empleo, a los avances en la llegada de viajeros internacionales, al fortalecimiento de los destinos nacionales, a la mayor conectividad aérea, al apoyo de proyectos amigables con el medio ambiente y a mejoras en la capacidad e infraestructura hotelera del país.

Por otra parte el informe de la Corporación Turismo, Cartagena de Indias en el 2012 registró la movilización (entrada + salida de pasajeros) de 2.881.086 pasajeros por la terminal de transporte de Cartagena, la cual presentó un incremento de 2.4% respecto al 2011 (2.813.086). El turismo extranjero en Cartagena creció al doble de la tasa nacional (15.9%), de los cuales los estadounidenses presentan el porcentaje más alto de viajeros que más visitan nuestra ciudad, con un 17.4%, y en segundo lugar se encuentran los viajeros de nacionalidad argentina con un porcentaje de 14.6%.²

Esto conlleva a que haya una mayor demanda de servicios tales como alojamiento, alimentación, diversión, etc. En donde el hospedaje es fundamental en la oferta que se hace a los visitantes nacionales y extranjeros.

El Plan Regional de Competitividad Cartagena y Bolívar, 2009 (citado por Jaime Eduardo Gonzales Díaz, 2011) señala que Cartagena de Indias cuenta con dos agremiaciones: Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO) y Asociación Hotelera colombiana (ASOTELCA), los cuales tienen asociados 72 hoteles, lo que nos da un promedio de 5.000 habitaciones y cerca de 9.000 camas. Sin embargo, según estadísticas del Registro Nacional de Turismo de Colombia, RNT, existen en Cartagena cerca de 164 establecimientos de alojamiento y hospedaje.

² Corporación turismo Cartagena de indias. www.cartagenadeindias.travel/cargar_imagen.php

La ciudad cuenta con diversos hoteles, hoteles resort, hoteles boutique y se está presentando una oferta hotelera informal, también conocida como Parahotelería, el cual es un fenómeno que ha crecido en todo el país, especialmente desde el 2006, y consiste en que personas jurídicas o naturales alquilan, mediante el contrato comercial de hospedaje, inmuebles destinados a vivienda familiar, cambiando sin la debida autorización legal, el uso o destinación del inmueble de residencial a comercial.³

A lo largo de la presente investigación se desarrollará más a fondo y con detalle el comportamiento de la Parahotelería de la ciudad de Cartagena y sus efectos Económico- sociales en el año 2012; esto se llevará a cabo por medio de información secundaria y encuestas realizadas a los administradores de los hoteles y a los turistas.

La presente investigación se encuentra estructurada en tres capítulos, a fin de obtener un conocimiento más amplio del tema, de inicio se abordaran los antecedentes históricos sobre la economía informal, sus teorías, la escuela dualista, estructuralista y legalista. Se hace referencia a la ley general del turismo y el decreto 2590 de 2009.

Posteriormente en el capítulo uno se analiza el comportamiento de la actividad turística específicamente del sector alojamiento en la ciudad de Cartagena, aquí se encuentra la caracterización de Cartagena de indias, su situación actual en turismo, la hotelería formal e informal.

En el capítulo dos se hace referencia al comportamiento de la parahoteleria en la ciudad de Cartagena de indias y el efecto económico-social generado por la misma. Por ultimo en el capítulo tres se recomiendan políticas con el fin de encontrar una solución a dicha problemática. Finalmente se presentan las conclusiones.

³GONZALES, Jaime. “la hotelería informal y la competitividad turística de la ciudad de Cartagena” 2011.

0.1 DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

0.1.1 Descripción del problema

El turismo se ha convertido en un sector de gran importancia a nivel mundial como lo menciona el secretario general de la Organización Mundial del Turismo (OMT), Taleb Rifai. “El turismo es por lo tanto un pilar al que todos los gobiernos del mundo deberían apoyar en tanto que forma parte de la solución para estimular el crecimiento económico”

El comunicado de prensa de la OMT “el turismo internacional mantendrá un crecimiento fuerte en el 2013” dice que las llegadas de turistas internacionales crecieron en un 4% en 2012 hasta alcanzar la cifra record de 1.035 millones.⁴

Según Cifras del Departamento Administrativo Nacional de estadísticas DANE, en el año 2011 el crecimiento del producto interno bruto (PIB) fue de 5.9% (\$ 615.727 miles de millones de pesos)⁵, el más alto desde 2008, de los cuales el sector hoteles y restaurantes participó con un 4.4%, de enero a septiembre de 2012 el crecimiento del PIB fue de 3.9%, de los cuales el sector hoteles y restaurantes es de 4.5%, con lo cual se destaca el crecimiento del sector en 0.6 puntos porcentuales. Por lo cual este sector juega un papel muy importante en la economía del país.

El DANE señala que en el 2012 la variación acumulada del Índice de Precios al Consumidor (IPC) en el país fue 2,44%. Esta tasa es inferior en -1,29 puntos porcentuales a la registrada en diciembre de 2011 (3,73%). Según este informe Cartagena es la tercera ciudad del país donde más crecieron los precios el año pasado con una inflación de 2.98% y los grupos que más incidencia tuvieron en el

⁴Organización mundial del turismo (OMT). Comunicado de prensa 28 enero de 2013.

⁵DANE, Boletín de prensa. Cuentas departamentales-Base 2005.2012

costo de vida de los cartageneros fueron en su orden: educación (4,99%), salud (4,58%) y alimentos (3,50%)⁶

Cartagena se ha convertido en una ciudad muy costosa, por esta razón sus habitantes buscan diversas formas de obtener ingresos, por ello algunas personas arriendan habitaciones o apartamentos donde los turistas pagan por noche, lo cual resulta atractivo para estos, ya que pueden quedarse hasta diez personas, por otro lado el propietario del bien puede obtener ingresos adicionales diariamente, el problema es que muchos de estos negocios no están registrados legalmente, por ende no pagan impuestos, lo que genera con respecto a la hotelería formal competencia desleal, creando así, la Parahotelería

A raíz de esta situación, en el año 2009 se reestructuró la ley 300 de 1996 con el decreto 2590⁷, el cual contempla que cualquier persona natural o jurídica que entregue la tenencia de un bien inmueble para uso y goce de una o más personas a título oneroso por lapsos inferiores a treinta (30) días calendario, en forma habitual, se considera prestador de servicios turísticos y que además toda vivienda u otro tipo de hospedaje destinado a la prestación de servicios turísticos deben estar inscritos en el Registro Nacional del Turismo y pagar los impuestos respectivos. Aunque se han tomado medidas jurídicas todavía el problema está vigente. Por ende lo anterior nos lleva a plantearnos el siguiente interrogante:

0.1.2 Formulación del problema

¿Cuál fue el comportamiento de la Parahotelería en el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de indias y su efecto económico-social en el año 2012?

⁶DANE, Comunicado de prensa, Índice de precios al consumidor. 2013.

⁷ República de Colombia, ministerio de industria y turismo.

[<http://web.presidencia.gov.co/decretoslinea/2009/julio/09/dec259009072009.pdf>] [9 julio 2009, por el cual se reglamentan las leyes 300 de 1996 y 1101 de 2006]

0.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

0.2.1 Objetivo general

Analizar el comportamiento de la Parahotelería de la ciudad de Cartagena de Indias y sus efectos Económico-sociales en el año 2012.

0.2.2 Objetivos específicos

- ❖ Describir el comportamiento de la Parahotelería en la ciudad de Cartagena.
- ❖ Identificar dentro del subsector alojamiento qué parte corresponde a la hotelería informal, teniendo en cuenta el decreto 2590.
- ❖ Medir el efecto Económico-social que genera la Parahotelería en la ciudad de Cartagena.
- ❖ Plantear recomendaciones de política con el fin de encontrar una solución a dicha problemática.

0.3 JUSTIFICACIÓN

A partir del auge que ha tenido el turismo en la ciudad de Cartagena durante los últimos años, se viene presentado una actividad conocida como Parahotelería la cual afecta especialmente al subsector alojamiento formal de la ciudad. La parahotelería ha venido creciendo gradualmente, investigaciones realizadas demuestran que de cada 100 habitaciones formales existen 30 habitaciones informales, lo que muestra que el impacto que genera esta actividad en la hotelería formal y en la economía de la ciudad es muy relevante.

Es por esto que esta investigación tiene como objeto analizar el comportamiento de la parahotelería y sus efectos económico-sociales en la ciudad de Cartagena, ya que esta actividad de la forma como se viene llevando acabo le deja repercusiones negativas a la economía de la ciudad.

Por otra parte esta investigación será de mucha importancia para instituciones de carácter público y privadas, como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, ASOTELCA, COTELCO, entre otros, debido a que analizará variables vitales para cualquiera ciudad del país como son el empleo, el impuesto, e ingresos.

Además hay que considerar que este tema en Colombia ha sido muy poco trabajado, por ser un fenómeno del cual existen pocos registros, es por esto, que este proyecto busca generar nuevos conocimientos que sirvan de base para posteriores estudios que contribuyan a la implementación de normas o políticas que le puedan dar solución a una actividad que cada día tiene más demandantes en la ciudad y en el país.

Con el desarrollo de esta investigación se pondrán en práctica los conocimientos aprendidos durante la carrera, mejorando las capacidades para investigar y realizar análisis, lo cual es muy importante para un buen desempeño profesional en el

ámbito laboral y académico, además con dicha investigación se obtendrá el título de economistas.

0.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

0.4.1 Delimitación Espacial

El desarrollo de esta investigación se llevará a cabo en la zona turística de la ciudad de Cartagena (Bocagrande, Centro Histórico, Laguito, Marbella, Crespo, la boquilla), donde se identificarán los hoteles formales de la ciudad y establecimientos Parahoteleros.

0.4.2 Delimitación temporal

Esta investigación analizará la información arrojada por los hoteles y establecimientos Parahoteleros para el año 2012.

0.5 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

0.5.1 Estado del arte

Un análisis econométrico del turismo hotelero y extra-hotelero en las regiones y provincias españolas” vigencia 2001.

Investigación realizada por M. Carmen Guisan e Isabel Neira en el cual se emplearon algunos modelos econométricos para analizar la distribución del turismo, Hotelero y extra-hotelero a nivel regional y provincial de España en 1991-95. Los modelos ponen de manifiesto la importancia de varios factores como el clima, en ambos casos, y de otros relacionados con la oferta en el caso del turismo hotelero y con la demanda en el caso del turismo extra-hotelero.

Recalcamos la relevancia del turismo extra-hotelero en muchas regiones que no siempre son las de más turismo hotelero. El turismo extra-hotelero es más de origen nacional y regional que extranjero. En su conjunto el turismo extra-hotelero de España tiene un peso económico tan importante o más que el turismo hotelero por su impacto sobre la producción y el empleo, de diversos sectores como la construcción, el comercio y otros servicios.

“la actividad del turismo en Cartagena de indias”

Investigación elaborada por Germán Sierra, Dennis Marrugo y Raúl Quejada, de la universidad de Cartagena programa de Economía, para el año 2004, se hizo un estudio de la concentración de edificios dedicados a la actividad parahotelera en las áreas turísticas de la ciudad, dando como resultado un mayor número de edificios en Bocagrande y Laguito. Por otra, parte se llegó a la conclusión que la demanda turística parahotelera se constituye como una opción de alojamiento representativa

para turistas nacionales y extranjeros, siendo Marbella, Cabrero, Laguito y Bocagrande las áreas turísticas de mayor preferencia de alojamiento.

Estudio de la hotelería paralela en el distrito turístico, cultural e histórico de Santa Marta – zona del rodadero-propuesta de un modelo de intervención” vigencia 2010.

El trabajo realizado por la Universidad del Magdalena, trató de dar respuesta a todos los interrogantes referentes a la competencia desleal, que la hotelería no registrada está generando a los empresarios que cumplen con sus deberes legales, al mismo tiempo que se buscaba atender a las inquietudes de las autoridades distritales acerca de los impactos ambientales, sociales, de riesgos para la seguridad y de evasión fiscal que la actual situación está generando. Según los resultados arrojados en la investigación se encontró un mayor reconocimiento a la calidad del servicio de los establecimientos hoteleros formales tales como: el confort, la seguridad, la recreación organizada, y las condiciones de comodidad para el descanso.

Atendiendo al volumen de la oferta de la hotelería informal, se podría aprovechar, una vez legalizada, para que contribuya a atender el mercado.

Para cierto segmento de la demanda los factores que determinan la utilización de apartamentos como medio de alojamiento para los grupos de viajeros, es que no existen reglas de convivencia que los obligue a respetar la tranquilidad, la capacidad de carga, la posibilidad de cocinar, atender a los niños y recibir visitantes. De igual manera, se plantea la posibilidad de que algunos establecimientos hoteleros operen apartamentos privados para arrendamiento turístico y que cumplan unos estándares básicos de calidad.

“La hotelería informal y la competitividad turística de la ciudad de Cartagena” vigencia 2011.

investigación realizada por Jaime Eduardo González Díaz, la cual tenía como objetivo determinar la incidencia de la hotelería informal en el sector turístico de la ciudad de Cartagena, por medio del análisis cuantitativo y cualitativo de datos, con el fin de establecer la relación de esta actividad con la competitividad del servicio turístico ofrecido por la ciudad. Por consiguiente se llegó a la conclusión que la hotelería informal no es competencia directa de los hoteles, es competencia indirecta de los hoteles no categorizados; además son otra opción de alojamiento que debe ser formalizada e integrada a la cadena turística.

0.5.2 Marco teórico

La siguiente investigación se enmarca dentro de la teoría de la economía informal, teoría que ha sido desarrollado por diferentes autores y este proyecto resaltara los postulados de varios de ellos.

0.5.2.1 Antecedentes históricos sobre la economía informal

Al estudiar la literatura creada en torno a la economía informal no queda duda que el origen de la noción de informalidad, o más específicamente, a la denominación del “Sector Informal Urbano”, se le atribuye a un Informe de la OIT sobre Kenia, de 1971, (Guerra Sotillo, 2007)

Por otra parte Ochoa León (2005) menciona que las explicaciones teórico-históricas sobre el surgimiento y ampliación del sector informal fueron promovidas principalmente por el Programa Regional del Empleo para América Latina y el Caribe (PREALC) y por la OIT. Si bien en éstas se entretujan elementos

estructurales, sus vinculaciones con la economía internacional y los modelos económicos aplicados en el pasado reciente, no omitieron los factores legales e institucionales.

Además de lo dicho en los anteriores párrafos (Ramales Osorio & Díaz Oledo, 2005) indican que en los años sesenta, la “teoría dual” fue la impulsora de la idea de fragmentar la sociedad urbana en dos sectores: formal e informal. Según la “teoría dual” el sector formal involucra a todas aquellas actividades que incorporan cierta fuerza laboral a la estructura económica, integrada por diferentes formas de organización productiva (industria, servicios, comercio y construcción) y, sobre todo, que cumplen con las normas establecidas por el Estado (en materia laboral, fiscal, etc.) con el fin de regular las relaciones capitalistas de producción. La informal, por otra parte, presenta las mismas características que su contraparte, diferenciándose de ésta por el hecho de realizarse dentro de un ambiente oficialmente no regulado.

0.5.2.2 Definición de economía informal.

Al hablar del sector informal se habla de un término que se ha prestado a confusión a través del tiempo dado la complejidad del análisis y la falta de un consenso en su definición, lo cual atrae problemas en la estandarización de su medición y estudio. Su implicación en la economía abre la discusión sobre la importancia que debemos prestar ante su proporción en la actividad económica de todas las sociedades. (Cholula, 2008)

Por lo mencionado en el párrafo anterior es importante precisar la definición que utiliza este trabajo y en ese orden de ideas un referente obligado es De Soto (citado por Loayza, 2008) quien piensa que el sector informal está constituido por el conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica. Por lo tanto, pertenecer al

sector informal supone estar al margen de las cargas tributarias y normas legales, pero también implica no contar con la protección y los servicios que el estado puede ofrecer

Cárdenas & Mejía (2007) en su documento Informalidad en Colombia: Nueva Evidencia citan a Schneider, quienes muestran una clasificación de informalidad de acuerdo con el tipo de transacción involucrada: si es monetaria o no monetaria y si es lícita o no lícita; este encasillamiento diferencia además, dentro de la categoría de las transacciones lícitas, si la actividad representa evasión o elusión de impuestos. (Ver cuadro 1)

Cuadro 1. Taxonomía de la economía informal				
	Transacción monetaria		Transacción no monetaria	
Actividad ilícita	Contrabando, producción y tráfico de drogas, comercio de bienes robados. Trata de blancas. etc.		Trueque de drogas, bienes robados, contrabando. Etc.	
Actividad lícita	Evasión de impuestos	Elusión de Impuesto	Evasión de Impuestos	Elusión de impuestos
	Ingreso propio no reportado: salarios, sueldos y ganancia relacionados a producción y prestación de servicios legales.	Descuentos a empleados, ganancias al margen.	Trueque de servicios y bienes producidos legalmente.	Trabajo cuenta propia y colaboración entre vecinos.

Fuente: Schneider citado por Cárdenas & Mejía (2007),

Al igual que en el trabajo de Cárdenas & Mejía (2007), en este estudio se consideran como actividades económicas informales todas aquellas que involucran transacciones monetarias dentro de la legalidad (ver cuadro 1. área sombreada). De este modo, esta investigación se concentra en las unidades productivas de bienes y servicios lícitos, que deliberadamente no se registran (en una o varias

dimensiones) ante las autoridades. La principal razón es la evasión o elusión del pago de impuestos o contribuciones (a la nómina, entre otras)

0.5.2.2 Teorías de la economía informal.⁸

Alter Chen (2012) en su trabajo *La Economía Informal: definiciones, teorías y políticas*, divide en cuatro grandes escuelas o enfoques los postulados acerca a la economía informal:

Escuela dualista: Desde el punto de vista de la escuela dualista el sector informal comprende actividades marginales, que proporcionan ingresos a los pobres y una red de seguridad en tiempos de crisis.

Además los dualistas argumentan que los negocios informales están excluidos de las oportunidades económicas modernas debido a desequilibrios entre las tasas de crecimiento de la población y el empleo industrial moderno, y a un desfase entre las habilidades de las personas y la estructura de las oportunidades económicas modernas. Son de la opinión de que las unidades y actividades informales tienen pocos vínculos con la economía formal; antes bien, operan como un sector distinto de la economía, y la fuerza laboral informal constituye el sector menos favorecido de un mercado laboral dualista o segmentado.

Por otra parte los dualistas aconsejan que los gobiernos deberían crear empleos y otorgar créditos y servicios de desarrollo empresarial a los negocios informales, así como infraestructura básica y servicios sociales a sus familias

Escuela estructuralista: Los estructuralistas perciben a la economía informal como unidades económicas y trabajadores subordinados que sirven para reducir los

⁸Información tomada de (Alter Chen, 2012)

costos de insumos y de mano de obra, y, de ese modo, aumentan la competitividad de las grandes empresas capitalistas.

Además los estructuralistas argumentan que la naturaleza del crecimiento capitalista impulsa la informalidad: específicamente los intentos de las empresas formales de reducir los costos laborales y aumentar la competitividad, así como la reacción de las empresas formales ante el poder de los trabajadores sindicalizados, las regulaciones estatales de la economía (particularmente los impuestos y la legislación social); la competencia global; y el proceso de industrialización.

Para los autores de este enfoque, perciben a las empresas informales lo mismo que a los trabajadores asalariados informales como subordinados a los intereses del desarrollo capitalista, proporcionando bienes y servicios barato.

Por lo antes mencionado, los estructuralistas proponen a los gobiernos reglamentar las relaciones comerciales como las de empleo entre el “gran capital” y las demás partes que participan en la economía (productores y trabajadores)

Escuela legalista: Para esta escuela la economía informal está formada por microempresarios “valientes” que eligen trabajar de manera informal a fin de evitar los costos, el tiempo y el esfuerzo del registro formal, y que necesitan derechos de propiedad para hacer que sus activos sean legalmente reconocidos.

Para los autores de esta escuela un sistema legal hostil lleva a los trabajadores independientes a operar de manera informal, con sus propias normas informales y extrajudiciales. Esta escuela se centra en las empresas informales y el marco regulatorio formal, que en buena parte deja de lado a los trabajadores asalariados informales y a la economía formal por sí misma.

Esta escuela propone que los gobiernos deberían introducir trámites burocráticos simplificados para animar a las empresas informales a registrarse y extender los derechos legales en materia de propiedad a los activos de los negocios informales, a fin de promover su potencial productivo y convertir sus activos en capital.

0.5.3 Marco conceptual

Desarrollo Económico: Es la capacidad de los países para crear una mayor riqueza con la finalidad de promover el bienestar económico y social de sus habitantes, está compuesto por un conjunto de transformaciones políticas, económicas y sociales, las cuales son fruto del crecimiento económico, sin embargo no siempre este crecimiento da como resultado el desarrollo debido a la inexistencia de las transformaciones mencionadas anteriormente.⁹

Desarrollo Social: El desarrollo social puede ser visto como resultado o como proceso. Cuando se le ve como resultado se asume que es una meta, un lugar al cual es posible llegar mediante determinadas estrategias y siguiendo ciertos caminos, que conducirán a la sociedad y a los grupos humanos a ese estado de desarrollo, que por lo general se relaciona con el modo de vida que llevan los países “desarrollados”, especialmente en lo atinente a su capacidad adquisitiva o de consumo, sus niveles educativos, científicos y tecnológicos, y sus ofertas de seguridad social.¹⁰

Oferta Turística: Conjunto integrado por bienes y prestaciones de diferentes tipos de empresas (Patrimonio, Industria y Propaganda). En estas combinaciones de prestaciones materiales y de servicios, éstos últimos suelen cumplir la función más importante en la elaboración y distribución del producto turístico. (OMT)

⁹<http://dspace.ups.edu.ec>. Universidad Politécnica salesiana del Ecuador. Desarrollo Económico.

¹⁰<http://xa.yimg.com/kq/groups/24021017/36814803/name/LIBRO%20GERENCIA%20SOCIAL.pdf>. GERENCIA SOCIAL INTEGRAL E INCLUYENTE. Teodoro Pérez, Ma. Eugenia Martínez y Ana Luz Rodríguez

Parahotelaría: Sistema de alojamiento temporal de carácter ilegal, generalmente ofrecido en apartamentos e inmuebles de propiedad raíz que compite con los establecimientos hoteleros formales que cumplen con todos los requisitos legales. (Arq. Jorge Valencia Caro)

Demanda Turística: Está definida normalmente en términos del número de turistas (MEDLIK, 1996:78), también definida por la Organización Mundial del Comercio de la siguiente manera:

Formada por el conjunto de consumidores o posibles consumidores de bienes y servicios turísticos (OMT.91).

0.5.4 Marco legal

Ley general del turismo. En Colombia el turismo está regido por la ley 300 de 1996-ley general de turismo, la cual ha sido modificada por la ley 1101 de 2006, está se reglamenta por medio del decreto 2590 del 2009 y la ley 1558 2012 y por otras disposiciones dictadas en las dos respectivas leyes.

Decreto número 2590 del 9 de julio de 2009. El ministerio del interior y de justicia de la república de Colombia decreta en su **artículo 1. De los prestadores de servicios de vivienda turística.** Cualquier persona natural o jurídica que entregue la tenencia de un bien inmueble para uso y goce de una o más personas a título oneroso por lapsos inferiores a treinta (30) días calendario, en forma habitual, se considera prestador de servicios turísticos.

Parágrafo primero. Inscripción ante el registro nacional de turismo: De conformidad con el artículo 62 de la ley 300 de 1996, modificado por el artículo 12 de la ley 101 de 2006, las viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanentes, en su

condición de inmuebles destinados a la prestación de servicios turísticos, deben estar inscritos ante el Registro Nacional del Turismo.

Parágrafo segundo. Para efectos del presente decreto se acoge la definición contemplada en el numeral 3.3 de la norma técnica NTSH 006 que indica: “apartamentos turísticos: unidad habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia de manera ocasional a una o más personas de acuerdo a su capacidad, que puede contar con servicios de limpieza y como mínimo con los siguientes recintos: dormitorio, sala-comedor, cocina y baño”

La ley 1558 de 2012 en su artículo 1, plantea que el objetivo de ésta es el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad.

Por otra parte **la ley 1558 de 2012 en su Artículo 33** modifica el artículo 61 de la ley 300 de 1996 en donde se delega a la Cámaras de Comercio y Registro Nacional de Turismo y queda de la siguiente manera:

“Artículo 61. Registro Nacional de Turismo. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo delegará en las Cámaras de Comercio el Registro Nacional de Turismo, al cual deberán inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos contemplados en el artículo 12 de la Ley 1101 de 2006.

Parágrafo. La obtención del registro será requisito previo y obligatorio para el funcionamiento de los establecimientos turísticos...”

Registro Nacional del Turismo (artículo 12 de la ley 1101 de 2006)

“Entiéndase por prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios turísticos, el cual se encuentra obligado a inscribirse en el Registro Nacional de Turismo antes de iniciar sus operaciones. La persona natural o Jurídica que preste servicios Turísticos sin estar inscrito en el Registro Nacional será objeto de sanción, además de la clausura del establecimiento por parte del Alcalde Distrital o Municipal, quien procede de oficio o a solicitud de cualquier persona.”

Prestadores de servicios turísticos obligados a inscribirse en el registro nacional de turismo. (Artículo 12 de la ley 1101 de 2006).

Los siguientes establecimientos deben registrarse en el RNT:

- ❖ Los Hoteles, Centros Vacacionales, Campamentos, Viviendas Turísticas y otros tipos de Hospedaje no Permanente, excluidos los Establecimientos que Prestan el Servicio de Alojamiento por Horas.
- ❖ Las Agencias de Viajes y Turismo, Agencias Mayoristas y las Agencias Operadoras.
- ❖ Las Oficinas de Representaciones Turísticas.
- ❖ Los Guías de Turismo.
- ❖ Los Operadores Profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones.
- ❖ Los Arrendadores de Vehículos para Turismo Nacional e Internacional.
- ❖ Los Usuarios Operadores, Desarrolladores e Industriales en Zonas Francas Turísticas.
- ❖ Las Empresas Promotoras y Comercializadoras de Proyectos de Tiempo Compartido y Multipropiedad.
- ❖ Los Establecimientos de Gastronomía y Bares, cuyos ingresos Operacionales netos sean superiores a los 500 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

- ❖ Las Empresas Captadoras de Ahorro para Viajes y de Servicios Turísticos Pre-pagados.
- ❖ Los Concesionarios de Servicios Turísticos en Parque.
- ❖ Los demás que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo determine.
- ❖ Las Empresas de Transporte Terrestre Automotor Especializado, las Empresas Operadoras de Chivas y de otros Vehículos Automotores que presten Servicio de Transporte Turístico.
- ❖ Los parques temáticos.

El estado ante un aumento desmesurado de la parahotelería, ha legislado con el fin de poner control a este fenómeno, y es por esto que en la ley 1558 del 2012, en el Artículo 34, dispuso obligaciones a los administradores de la propiedad horizontal como se puede leer en el siguiente párrafo:

Obligación a cargo de los administradores de propiedad horizontal. (Artículo 34 de la ley 1558 del 2012).

“Es obligación de los administradores de los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal, en los cuales se preste el servicio de vivienda turística, reportar al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la prestación de tal tipo de servicios en los inmuebles de la propiedad horizontal que administra, cuando estos no estén autorizados por los reglamentos para dicha destinación, o no se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

La omisión de la obligación contemplada en este artículo acarreará al administrador, la imposición por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, una sanción consistente en una multa de hasta 3 salarios mínimos legales mensuales vigentes en el momento del pago, con destino al Fondo de Promoción Turística.

Al prestador del servicio de vivienda turística que opere sin la previa autorización en los reglamentos de propiedad horizontal debidamente registrada en la Oficina de

Registro de Instrumentos Públicos, le serán impuestas las sanciones contempladas en el numeral 2 del artículo 59 de la Ley 675 de 2001, de acuerdo con el procedimiento establecido en dicha ley. Lo anterior sin perjuicio de las sanciones que se derivan de la no inscripción en el RNT”

Ley 256 de 1996 (enero 15) por el cual se dictan normas de competencia desleal, en su capítulo II **Actos de competencia desleal**, explica en cada uno de sus artículos todos los actos considerados como competencia desleal, entre ellos se encuentran los actos de desviación de clientela, de desorganización, de confusión, de engaño, de descrédito, de comparación, de imitación, explotación de la reputación ajena y la violación de secretos.

Artículo 70, quedan prohibidos los actos de competencia desleal. Los participantes en el mercado deben respetar en todas sus actuaciones el principio de la buena fe comercial.

En concordancia con lo establecido por el numeral 2º. del artículo 10 bis del Convenio de París, aprobado mediante Ley 178 de 1994, se considera que constituye competencia desleal, todo acto o hecho que se realice en el mercado con fines concurrenciales, cuando resulte contrario a las sanas costumbres mercantiles, al principio de la buena fe comercial, a los usos honestos en materia industrial o comercial, o bien cuando esté encaminado a afectar o afecte la libertad de decisión del comprador o consumidor, o el funcionamiento concurrencial del mercado.

En su artículo 80 **Desviación de la clientela**, dice que se considera desleal todo acto que tenga como objeto desviar la clientela de la actividad, prestaciones mercantiles, o establecimientos ajenos, siempre que sea contraria a las sanas costumbres mercantiles o a los usos honestos en materia comercial e industrial.

Artículo 90 **Actos de desorganización** se considera desleal todo acto que tenga como objeto la desorganización interna de la empresa, las prestaciones de los mercantiles o el establecimiento ajeno.

El artículo 14, **Actos de Imitación** dice:

“La imitación de prestaciones mercantiles e iniciativas empresariales ajenas es libre, salvo que estén amparadas por la ley.

No obstante, la imitación exacta y minuciosa de las prestaciones de un tercero se considerará desleal cuando genere confusión acerca de la procedencia empresarial de la prestación o comporte un aprovechamiento indebido de la reputación ajena.

La inevitable existencia de los indicados riesgos de confusión o de aprovechamiento de la reputación ajena excluye la deslealtad de la práctica.

También se considerará desleal la imitación sistemática de las prestaciones e iniciativas empresariales de un competidor cuando dicha estrategia se halle encaminada a impedir u obstaculice su afirmación en el mercado y exceda de lo que según las circunstancias, pueda reputarse como una respuesta natural del mercado”¹¹

¹¹Secretaría del Senado República de Colombia http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1996/ley_0256_1996.html. Ley 256 de 1996 Diario Oficial No. 42.692, de 18 de enero de 1996.

0.6 DISEÑO METODOLÓGICO

0.6.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo exploratorio – descriptivo; exploratorio porque se busca indagar cual fue el comportamiento de la Parahotelería de la ciudad de Cartagena, a través de documentos existentes, por medio de visitas, posibles informantes de la propia comunidad y cifras de entes gubernamentales y privados, como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el DANE, COTELCO. Descriptivo porque de esta manera se puede determinar la relación de la Parahotelería con factores o variables económicas; además esta investigación puede dar pie para la formulación de hipótesis de futuras investigaciones relacionadas con dicho tema. Todo esto se llevara a cabo a través de encuestas a los administradores de los edificios y a los turistas, lo cual ayudara a obtener la información necesaria para la presente investigación, la encuesta se encuentra en los anexos y puede estar sujeta a modificaciones.¹²Por otra parte, se medirá el efecto que tiene la Parahoteleria con respecto a la economía y aspectos sociales.

Se trabajara con una población de ciento treinta y un (131) establecimientos de alojamiento, los cuales fueron recolectados por los autores del presente trabajo, mediante observación durante el recorrido a las zonas turísticas de estudio.

En cuanto a la cantidad de turistas que ingresaron a la ciudad se tiene que, durante el 2012, según la Corporación Turismo Cartagena de Indias (SITCAR)¹³ las llegadas de pasajeros nacionales¹⁴ al aeropuerto Rafael Núñez se incrementaron un 37%

¹²Ver anexo 1.

¹³SITCAR (Sistema de Información Turística de Cartagena) Resultados Indicadores Turismo 2012, Febrero 2013.

¹⁴Los pasajeros domésticos o nacionales comprenden todos los pasajeros tanto extranjeros como colombianos a bordo de vuelos domésticos.

equivalente a 1.302.827 pasajeros, las llegadas de pasajeros internacionales¹⁵ se incrementaron un 11.9% equivalente a 143.847 pasajeros, los visitantes en cruceros fueron 256.075, por vía terrestre se movilizaron 2.881.086 por la terminal de transporte de Cartagena, para este caso solo se tendrá en cuenta a los pasajeros que ingresan por el aeropuerto Rafael Núñez provenientes de vuelos nacionales, es decir, con 1.302.827 pasajeros, será la población.

Cálculo del tamaño de la muestra para los establecimientos de alojamiento

Para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

¹⁵Los pasajeros internacionales comprenden todos los pasajeros tanto extranjeros como colombianos a bordo de vuelos internacionales.

La fórmula arroja una muestra de 98 establecimientos de alojamiento para una población de 131 establecimientos, es decir, se deben hacer un total de 98 encuestas a los establecimientos de alojamiento.

Cálculo del tamaño de la muestra para el número de turistas en la ciudad de Cartagena para el año en estudio

Para el cálculo de la muestra de población finita se tuvo en cuenta que se van a tomar solamente los pasajeros de vuelos nacionales, puesto que pueden ser los que más utilizan el servicio de parahotelería o de hoteles informales, en este caso sería de 1.302.827 pasajeros.

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{p \cdot q}{i^2}$$

Donde,

n : Tamaño de la muestra que se desea obtener.

Z_{α} : Valor correspondiente a la distribución de Gauss, siendo α el nivel de confianza escogido. En este caso como $\alpha = 5\%$ (0.05), entonces Z es igual a 1,96.

p : Probabilidad de éxito. (50%)

i : El margen de error (10%)

El resultado obtenido al aplicar la fórmula es de 96 turistas a encuestar.

0.6.2 Definición y Operacionalización de las variables

0.6.2.1 Sistemas de variables.

Cuadro 2.

VARIABLES	INDICADORES	FUENTE
Desarrollo Económico-social	Empleo	Encuestas
	Ingreso	DANE
Evasión de impuesto	Porcentaje de evasión de impuesto.	Encuestas
		DIAN
Producción turística	PIB turístico.	DANE
Oferta Hotelera	No. de hoteles	COTELCO
	Nº de habitaciones	ASOTELCA
	Tarifas.	Corporación de Turismo de Cartagena. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
		COTELCO
Demanda Hotelera	Nº de turistas Alojados.	ASOTELCA
	Tasa de Ocupación Hotelera.	Corporación de Turismo de Cartagena. DANE.
		Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
Oferta parahotelera	No. de edificios Parahoteleros	Administradores de los edificios.
	Nº de apartamentos y habitaciones.	Investigación realizada por el grupo de investigación de Turismo del programa de Economía de la Universidad de Cartagena para el año 2008, titulado: "La parahotelaría en Cartagena de Indias. 2008."
	Nº de camas.	
	Tarifas.	Encuestas y Entrevistas.
Demanda Parahotelera	Nº de turistas Alojados.	Encuestas de demanda parahotelera Administradores de los edificios.

Fuente: Autores

0.7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	Año 2013																																							
	Feb.				Mar.				Abr.				May.				Jun.				Jul.				Ago.				Sec.				Oct.				Nov.			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Elección del Tema	■																																							
Presentación de la Propuesta					■																																			
Entrega de Concepto de Propuesta							■																																	
Recopilación de Datos									■																															
Elaboración del Anteproyecto											■																													
Entrega del anteproyecto													■																											
Entrega de Concepto de Anteproyecto															■																									
Elaboración del Trabajo de Grado																	■				■																			
Entrega del Trabajo de Grado																							■																	
Entrega de concepto de Trabajo de Grado																											■													
Sustentación																																	■							

0.8 PRESUPUESTO

Ítem	Subtotal
Papelería	\$ 150.000
Servicio de digitación e Internet	\$ 315.000
Transporte	\$ 150.000
Impresión	\$ 70.000
Encuestadores	\$ 1.135.000
Otros	\$ 200.000
Imprevistos (15%)	\$ 117.750
TOTAL	\$ 2.137.750

CAPÍTULO I

1. COMPORTAMIENTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA: SECTOR ALOJAMIENTO EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

1.1 ACTIVIDAD TURÍSTICA

La actividad turística es reconocida por su aporte a la generación de riqueza en las economías nacionales y locales que la desarrollan. En nuestro territorio se destacan los destinos con vocación turística en atención al atractivo que ofrecen sus recursos naturales, su biodiversidad, su patrimonio, sus manifestaciones culturales, entre otros.¹⁶ Desde el enfoque sectorial, la industria turística o el sector turístico está compuesto por las empresas o establecimientos cuyos ingresos por concepto de ventas contienen una proporción significativa de gastos hechos por visitantes, aunque el turismo también puede ser clasificado en el sector servicios porque como actividad le compete a otras ramas de la economía (desde la construcción hasta la artesanía, y la producción primaria de alimentos y de bienes industriales, entre otros). En este sentido se le podría denominar “multisector” debido a que involucra distintos sectores de la economía.

Tomando el turismo en su conjunto como una actividad, podemos aceptar una definición más integral: el turismo se concibe como el movimiento de personas a destinos fuera de su lugar habitual de trabajo y residencia, las actividades realizadas durante su estancia en estos destinos y los servicios creados para atender sus necesidades. En este contexto, para estudiar el turismo no sólo es importante ver la cadena de servicios asociada al gasto de turismo, sino también los factores que motivan la realización del viaje, las actividades realizadas en el destino y el efecto

¹⁶ARTEAGA, España Carlos, **Estudio De La Hotelería Paralela En El Distrito Turístico, Cultural E Histórico De Santa Marta-Zona De El Rodadero-Propuesta De Un Modelo De Intervención-** Agosto 2010.

de éstas sobre la población local, la experiencia del turista en el disfrute del destino y por tanto su percepción, los impactos ambientales y socio-culturales, y en general todos los agentes que intervienen en la actividad turística.

El turista, es aquella persona que realiza el viaje a los diferentes destinos, el cual realiza el gasto, este gasto se inicia de una cadena de hechos que por sus efectos trascienden la frontera de lo local, va más allá de los establecimientos turísticos, y de lo monetario, dado el disfrute o consumo que proporciona el producto turístico, ocasiona impactos en el territorio que van más allá de los ingresos percibidos por sus pobladores.

El turista generalmente, adquiere un paquete que incluye transporte, alojamiento, comida y diversiones, servicios que aunque se compran por separado se ofrecen como un producto único con un precio determinado gracias a que los agentes de viajes intervienen en su diseño, venta u operación. De esta manera, el producto o paquete se convierte en la oferta de destino o territorio para el mercado con un precio específico.

El producto se convierte en el espacio geográfico, que en este caso es el destino turístico, el cual se puede entender como "...espacio en el que tiene lugar la confluencia de agentes, iniciativas y experiencias, que acaban moldeando el lugar como atractivo para la atención del consumo deseado por la demanda de orden turístico, una vez se constituye toda una red de empresas especializadas en diferenciadas parcelas de la satisfacción del ocio, a partir de las cuales toma entidad un espacio como ámbito capaz de suministrar uno o más productos turísticos." (Monfor Mir, 1999: 108). El destino es el territorio en el que confluyen elementos físicos o factores ubicados en el territorio (ambientes naturales como playas y

cultura, y construcciones como hoteles, establecimientos prestadores de servicios, infraestructura, tecnología).¹⁷

Colombia se encuentre en una etapa histórica de crecimiento y desarrollo. La gran variedad de sus destinos y la calidez de su gente están siendo reconocidas mundialmente. A través del trabajo conjunto de todas las organizaciones involucradas en la industria está en el camino de la consolidación como un destino de clase mundial. Es una de las economías más grandes y estables de Suramérica, con la segunda mayor población y las condiciones de seguridad han mejorado favorablemente.

Por otro lado, ofrece un marco inigualable para la atracción de inversión y un paquete de beneficios especialmente diseñados para mejorar sus opciones de negocio, entre los cuales se incluye la exención total de impuesto de renta por un periodo de 30 años.

El país ofrece múltiples destinos con variadas ofertas que combinan historia, cultura, gastronomía, aventura, sol, playa, avistamiento de aves, golf, buceo, congresos y paisajes.

Cartagena y Bogotá fueron seleccionadas como uno de los 41 lugares para ir en el 2010 por el New York Times. Durante los últimos años, Colombia se ha posicionado como un excelente destino para negocios y eventos.

Colombia subió del puesto 50 al 37 en el último ranking de eventos internacionales del ICCA (International Congress and Convention Association). El país organiza hoy más eventos de clase mundial que países como Rusia, Emiratos Árabes, Panamá, Perú o Puerto Rico. Nuestra infraestructura MICE cuenta con más de 18 centros de

¹⁷ QUINTERO Puentes Paola. Cámara de Comercio de Cartagena. Competitividad turística de Cartagena de Indias: un análisis del destino y posicionamiento en el mercado. Serie de estudios sobre la competitividad de Cartagena. 2004 www.cccartagena.org.co

convenciones para albergar eventos con los más altos estándares de calidad. El rápido crecimiento de la demanda tanto interna como externa, hace esencial incrementar la oferta en este tipo de recintos.

1.1.1 Caracterización de Cartagena de Indias

El Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias, capital del departamento de Bolívar. Fundada el 1 de junio de 1533 por Pedro de Heredia. La ciudad está localizada a orillas del Mar Caribe.

A partir de su fundación en el siglo XVI y durante toda la época colonial española, Cartagena de Indias fue uno de los puertos más importantes de América. De esta época procede la mayor parte de su patrimonio artístico y cultural. El 11 de noviembre de 1811, Cartagena se declaró independiente de España. Este día es fiesta nacional en Colombia y en la ciudad es celebrado durante cuatro días como las fiestas de independencia y desde 1933, el 11 de noviembre es el día de la elección y coronación de la señorita Colombia en el Concurso Nacional de Belleza.¹⁸

Cartagena es una ciudad caribeña de gran belleza y valor histórico. Es el destino turístico más reconocido de Colombia a nivel internacional. Es también conocida como “La Heroica” o “La ciudad amurallada” contando con las murallas más extensas del hemisferio occidental (12 kms) construidas en el siglo XVII y XVIII para defender a la ciudad de los ataques de piratas.

Cartagena de Indias, como ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad, es uno de los principales destinos turísticos del Caribe con más actividad del sector turismo, resultado de un esfuerzo colectivo del Gobierno, Empresarios y Ciudadanos, que ofrecen productos turísticos sostenibles y competitivos a los turistas nacionales y

¹⁸ Cartagena de Indias- Ediciones DMC. La Historia de Cartagena de Indias. <http://www.cartagena-indias.com/historia.html>

extranjeros, principalmente como destino Histórico-Cultural; de Sol-Playa y Ecoturismo; Turismo de Veleros y Crucero; Congresos, Convenciones y Eventos.

Cartagena es también un importante centro urbano con aproximadamente un millón de habitantes y es un creciente polo industrial con uno de los puertos más importantes de Colombia.

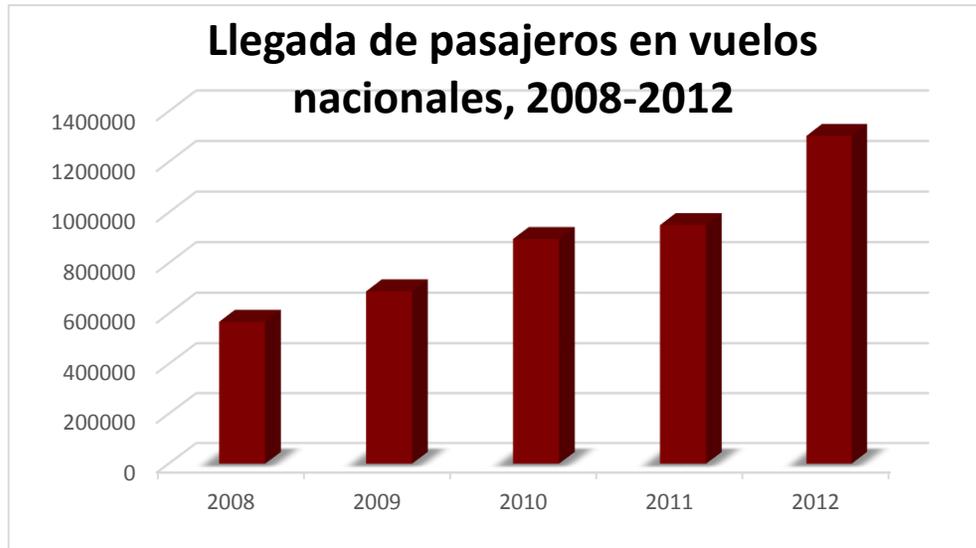
1.1.2 Situación actual del turismo en Cartagena.

Cartagena con el pasar de los años se ha posicionado como la ciudad turística del país, en donde se puede disfrutar de las condiciones naturales, culturales e históricas de la ciudad, además Cartagena tiene una completa oferta de servicios que la hace más atractiva a los turistas nacionales e internacionales. La ciudad se caracteriza por tener una arquitectura colonial en perfectas condiciones, una moderna infraestructura hotelera, excelentes playas, restaurantes e importantes centro de convenciones en donde se realizan los principales eventos de país.

Por todo lo antes mencionado, la ciudad ha presentado un crecimiento constante en el arribo de turistas tanto nacionales como internacionales en los últimos años, los cuales llegan a la ciudad por vía aérea, marítima o terrestre.

La principal vía que utilizan los turistas para llegar a la ciudad es la aérea y según cifras del Sistema de Información Turística de Cartagena de Indias (SITCAR), durante el periodo 2008-2012, la llegada de pasajeros en vuelos nacionales, tuvo un considerable crecimiento durante ese periodo, hasta el punto que para el año 2012 tuvo un aumento del 37,1% con respecto al 2011, al pasar de 950.083 a 1.302.827 pasajeros, como se puede ver en el Gráfico 1.

Gráfico 1.



Fuente: SITCAR

Además del aumento de pasajeros en vuelos nacionales, la presencia de los turistas internacionales ha tenido un considerable crecimiento en la ciudad, eso se puede reflejar en el número de pasajeros en vuelos internacionales que llegan al aeropuerto Rafael Núñez, como en el número de viajeros extranjeros que reportan a Cartagena como su destino principal.

A nivel nacional PROEXPORT¹⁹ reporta para el año 2012 la llegada al país de 1,69 millones de viajeros extranjeros, lo que corresponde a un crecimiento del 7% frente al 2011 (1,58 millones).

En el caso particular de Cartagena, según cifras del SITCAR en el año 2012 la llegada de pasajeros internacionales²⁰ aumentaron en 11.9% con un total de 143,847 pasajeros, lo cual constituyó una recuperación bastante importante con

¹⁹ PROEXPORT: entidad encargada de la promoción del turismo internacional, la inversión extranjera y las exportaciones no tradicionales en Colombia.

²⁰ pasajeros internacionales son aquellos que llegan al aeropuerto de Cartagena en un vuelo internacional y estos pueden ser extranjeros o colombianos regresando a Cartagena.

relación al año 2011 en donde hubieron 128,529 pasajeros, lo que significó para el año 2011, una disminución del -6,7% con relación al 2010. En La siguiente grafica se puede ver el comportamiento de la llegada de pasajeros internacionales durante el periodo 2008-2012.

Gráfico 2.



Fuente: SITCAR, 2013.

Por otra parte, en 2012, según el informe de Proexport, 206.066 viajeros extranjeros²¹ reportaron a Cartagena como su destino principal en Colombia, lo que significó un crecimiento del 15,9% en relación al 2011. (Ver Gráfico 2). Este incremento duplicó al presentado en toda Colombia en 2012 que fue de 7%.

Entre las ciudades que los turistas extranjeros reportaron como su destino principal en el año 2012, Cartagena se ubicó en el segundo lugar después de Bogotá, Muchos de estos turistas, entraron al país por vía aérea, por consiguiente el principal

²¹ viajeros extranjeros son todos aquellos que reportan que su destino principal en Colombia será Cartagena, al ingresar al país por cualquiera de los puntos de control migratorio (aéreos, marítimos y terrestres.) de migración Colombia en todo el país.

punto de entrada donde ellos manifestaron su intención, fue el aeropuerto Rafael Núñez - Cartagena con un total de 90.075, lo que represento el 43,7% del total, en segundo lugar se encontró el aeropuerto Internacional El Dorado-Bogotá con 89.278, lo que significo 43,3%, y el 13% lo hizo por los demás punto de migración. Al analizar los resultados se puede ver con claridad que muchos de los turistas extranjeros que reportan a Cartagena como su destino principal llegan primero a Bogotá.

Gráfico 3.

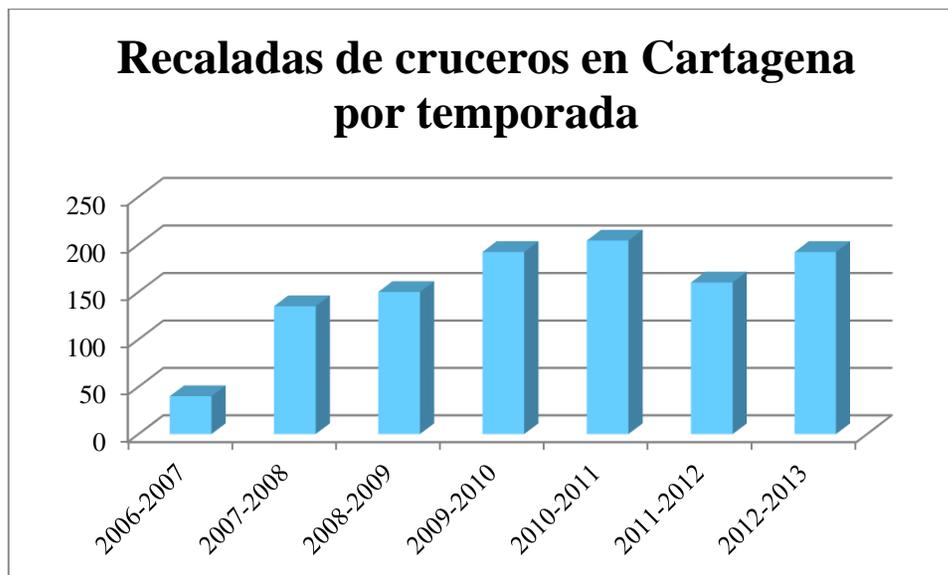


Fuente: Proexport, 2013.

Otra parte importante, que no se puede dejar de mencionar es la llegada de cruceros al puerto de Cartagena, al cual llega gran cantidad de turistas internacionales; estos permanecen por pocas horas pero dejan importantes ingreso a la ciudad. En la actualidad Cartagena es prácticamente el único puerto que está recibiendo cruceros con un 99.8% de los pasajeros de todo el país.

Según el reporte de la Sociedad Portuaria Regional de Cartagena (SPRC) para la temporada ²² 2012-2013 se presentaron 191 recaladas lo que significó un incremento del 15.8% con relación a la temporada inmediatamente anterior. (Ver Gráfico 4).

Gráfico 4.



Fuente: SPRC, 2014.

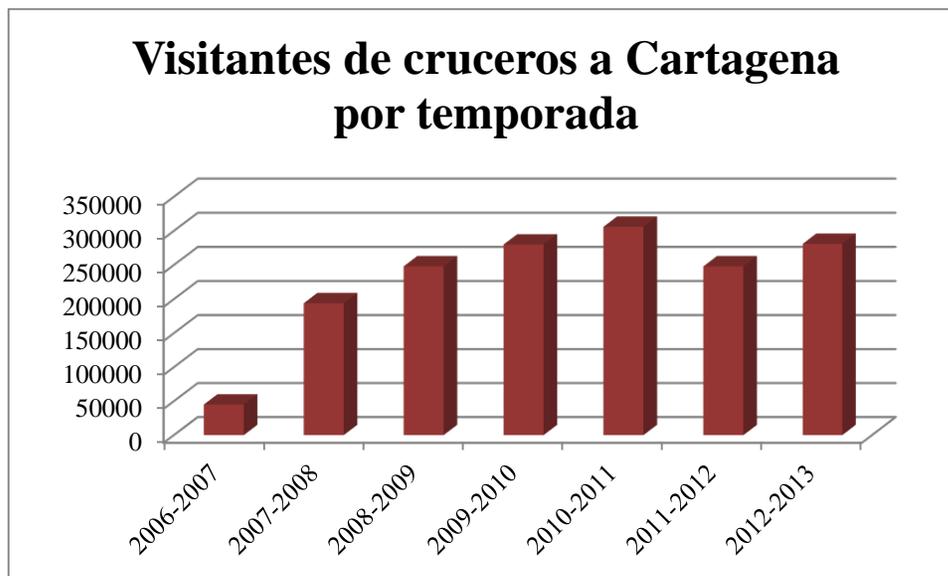
El número de cruceros en Cartagena ha tenido un considerable aumento durante los últimos años, por lo tanto los turistas internacionales que llegan en ellos también, es por esto que para la temporada 2012-2013 llegaron a la ciudad 277,454 pasajeros, lo que representó un aumento de 8,3% con relación a la temporada 2011-2012. (Ver Gráfico 5).

La revista Business Research and Economic estimó que los cruceristas para temporada 2012-2013 dejaron 27,1 millones de dólares a la ciudad; este cálculo se obtuvo con base en un gasto promedio de 97,7 dólares por cruceristas. Se puede

²²La temporada de cruceros en Cartagena inicia normalmente en septiembre y finaliza en mayo; los pasajeros y recaladas se miden por temporada no por años.

concluir que la llegada de turista en cruceros a la ciudad es una importante fuente de ingreso y empleo en todo el sector turístico de Cartagena.

Gráfico 5.



Fuente: SPRC, 2014.

Otra vía por donde se movilizan los turista es la terrestre, y según informe de la policía de carreteras en el año 2012 se registró la movilización²³ de 2.881.086 pasajeros en la Terminal de Transporte de Cartagena, lo cual representó un aumento de 2,4% con relación al 2011 (2.813.086), además en el 2012 se registró la entrada de 971,886 vehículos por los Peajes de Vía la mar y La Cordialidad hacia Cartagena, lo que significó una disminución de 2.2% respecto al 2011 (993.671).

²³ Movilización es igual a la entrada + salida de pasajeros.

1.2 HOTELERÍA FORMAL

Cartagena ha fortalecido su infraestructura hotelera con el transcurrir de los años, y según cifras del Registro Nacional de Turismo para el año 2013 la ciudad contaba con 290 establecimientos de alojamiento y hospedaje formales, lo cual permitía disponer de un total 9.757 habitaciones y alrededor de 18.000 camas.

(Ver Tabla 1)

Tabla 1. Oferta de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje por zona

Zona	Estab. alojamiento y hospedaje	Habitaciones	% Establecimientos	% Habitaciones
Bocagrande	63	3937	21,70%	40,40%
Centro Histórico	87	1600	30,00%	16,40%
Zona Norte	27	1479	9,30%	15,20%
Zonas No Turísticas	50	1403	17,20%	14,40%
Getsemaní	47	774	16,20%	7,90%
Barú/islas	16	564	5,50%	5,80%
Total	290	9757	100,00%	100,00%

Fuente: Registró Nacional de Turismo, 2013.

De la tabla anterior, se puede decir que el Centro histórico de la ciudad era la zona con mayor número de establecimientos de alojamiento y hospedaje con un total de 87, lo que representaba un 30% del total; en segundo lugar se encontraba Bocagrande con 63, lo que equivalía 21,7%. Además se puede señalar que Bocagrande era la zona con mayor número de habitaciones con 3.937 (40,4% del total) y le seguía el centro con 1600 (16,4% del total). Se puede concluir que la zona centro de Cartagena tenía el mayor número de establecimiento, pero de menor tamaño; en la zona centro se encuentran hoteles boutique, hostales y hoteles

pequeños todos ellos tiene una menor capacidad con relación a los ubicados en Bocagrande.

En cuanto a la clasificación de los establecimientos de alojamientos y hospedajes según su tamaño en el año 2012 Cartagena contaba con sólo 23 hoteles de más de 80 habitaciones. (Ver Tabla 2)

Tabla 2. Clasificación de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje por tamaño.

Tamaño	Estab. alojamiento y hospedaje	Habitaciones.	% Estab. según tamaño	% Hab. según tamaño
Grandes (80 hab.)	23	4907	7,90%	50,30%
Medianos (20-80 hab.)	86	2988	29,70%	30,60%
Pequeños (Menos de 20 hab.)	181	1.862	62,40%	19,10%
Total	290	9757	100%	100,00%

Fuente: Registro Nacional de Turismo, 2013.

Al analizar la tabla se puede afirmar que los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Cartagena en su gran mayoría para el 2012 fueron pequeños, fue así como el 62,4% son de menos de 20 habitaciones. Estos establecimientos de menor tamaño están representados por hoteles boutique, hostales y hoteles pequeños que en su mayoría se ubican en el centro de Cartagena.

En el año 2012, según el informe del SITCAR, 72 de los 290 establecimientos pertenecían a alguna de las dos mayores agremiaciones hoteleras de la ciudad:

COTELCO y ASOTELCA, esto representaba el 24,8% del total de establecimientos que a su vez representaba el 42,2% del total de habitaciones de la ciudad.

1.3 HOTELERÍA INFORMAL

1.3.1 Informalidad en Cartagena de Indias

Gustavo Devoz y Margarita Vega (2010) en su estudio sobre la informalidad turística en Cartagena, comentan que el sector informal, está presente en distintos eslabones de la cadena turística: el transporte local, a través del servicio de taxis no especializado; en el servicio de vigilancia de vehículos; en el de alojamiento, la hotelería informal (Parahotelería); los servicios de alimentos y bebidas, los restaurantes informales en los balnearios y las ventas ambulantes de alimentos en calles y playas; en el eslabón de recreación, los servicios en las playas de peinadoras y masajistas, grupos musicales y de danzas, la prestación informal de servicios de visitas guiadas en la ciudad y en las islas vecinas; y, finalmente, en las compras a vendedores ambulantes de suvenires, baratijas, artesanías, vestuario, etc.²⁴

Según el mismo estudio los empresarios informales proceden en su mayoría de Cartagena (55%), le siguen municipios del departamento de Bolívar (13.5%). La antigüedad de las empresas informales data desde el año 2003, el 33% de los empresarios informales de los servicios turísticos son bachilleres académicos, el 80 % termino la primaria, de manera que tienen cierto grado de alfabetismo que les permite recibir alfabetizaciones.

1.3.2 La Parahotelería

La parahotelería o también conocida como hotelería informal es una actividad que surgió en Colombia a partir del año 2000 y que se refiere a el uso inadecuado de

²⁴ GONZALES, Díaz Jaime Eduardo. La Hotelería informal y la competitividad turística en la ciudad de Cartagena file:///C:/Documents%20and%20Settings/flia%20Tapia/Mis%20documentos/Downloads/13-39-1-PB.pdf

apartamentos de uso residencial a uso comercial que carecen de registro nacional de turismo, es decir, que los propietarios arriendan por días sus apartamentos sin tener un permiso legal; en dichos apartamentos por lo general no se brinda ningún servicio a la habitación y pueden ingresar entre 5 a 10 personas.

La aparición de este fenómeno ha creado un gran problema para las asociaciones de Hoteles Formales del país como ASOTELCO y COTELCO, puesto que crea una competencia desleal frente a los hoteles que están formalmente organizados, debido a que los hoteles formales pagan todas sus prestaciones de ley y cumplen con todos los certificados de estandarización y normas que rigen en el país y los hoteles informales no cumplen con ello, y además sus tarifas son más bajas.

Rosa Isabel R. de Duque, Manuel Leguizamón y Beethoven Herrera Valencia (2010) en su estudio “Un modelo de intervención para la hotelería no formal como actor para la competitividad y sostenibilidad del destino turístico”²⁵, dicen que Algunos destinos turísticos en temporadas altas superan la oferta habitacional formal por tal motivo se han creado servicios no planeados para poder abastecer la demanda de turistas, esto contribuye a que la demanda encuentre atractiva esta oferta no formal por las tarifas más favorables, en las que en muchos casos no hay límites o reglas de convivencia que le obliguen a guardar cordura y comportamiento respetuoso.

En el estudio antes mencionado también se dice que para los principales destinos turísticos esta oferta no formal está poniendo en riesgo la calidad de sus servicios y la percepción de imagen que queda en sus visitantes, así mismo esto puede ser perjudicial para los dueños de estos apartamentos. Los usuarios de estos apartamentos son conscientes de la relación precio/beneficio. La hotelería convencional goza de un mejor prestigio y se le reconoce ante todo una oferta más cualificada en materia de prestación del servicio, recreación y seguridad.

²⁵ DIALNET. dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3677230.pdf

CAPÍTULO II

2. COMPORTAMIENTO DE LA PARAHOTELERÍA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

2.1 EFECTO ECONÓMICO-SOCIAL GENERADO POR LA PARAHOTELERÍA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA.

El turismo es un sector clave, cuya promoción permite incrementar los ingresos en divisas. Casi todos los países han reconocido el potencial del turismo y tratan de aumentar el número de visitantes extranjeros, para incrementar así sus exportaciones de servicios. De ahí que los encargados de la estrategia de turismo nacional deban actuar a la vez con optimismo y prudencia. El turismo está cambiando, hoy, el turista es más exigente, planifica por sí solo sus vacaciones y hace sus reservas; es lo que los expertos en turismo llaman un “viajero libre e independiente”²⁶.

Dentro de la prestación del servicio turístico, el alojamiento es fundamental en la oferta que se hace a los visitantes nacionales y extranjeros. Cartagena de Indias cuenta con dos agremiaciones Cotelco y Asotelca, las cuales tienen asociados 72 hoteles, lo que da en promedio unas 5000 habitaciones y cerca de 9000 camas. Sin embargo, en las estadísticas del Registro Nacional de Turismo de Colombia, RNT, existen en Cartagena 164 establecimientos de alojamiento y hospedaje²⁷.

Hay que destacar que alrededor del 30% de los establecimientos de alojamiento turístico lo constituyen establecimientos no categorizados y hospedajes; estos últimos en su mayor parte presentan un nivel muy bajo de servicios e infraestructura.

²⁶ Tomado del documento “Análisis del sector turismo en Cartagena como elemento de internacionalización de la ciudad”. Autor: Gloria Patricia Mendoza Alvear. Trabajo de grado Administración de Empresas. Universidad del Rosario. 2012

²⁷ Fuente: Plan regional de competitividad Cartagena y Bolívar, 2009.

Adicionalmente, cuando se compara a Cartagena con otros destinos del Caribe como por ejemplo Republica Dominicana, La Heroica presenta un déficit de infraestructura frente a este destino que posee 54.302 habitaciones y Cuba que posee 40.158 habitaciones²⁸.

Actualmente los hoteleros se ven amenazados por la actividad de la hotelería informal. Este es un fenómeno que, según los gremios hoteleros, ha crecido en todo el país, especialmente desde el 2006, y consiste en que personas jurídicas o naturales alquilan mediante contrato comercial de hospedaje, inmuebles destinados a vivienda familiar, cambiando sin la debida autorización legal, el uso o destinación del inmueble de residencial a comercial.

La hotelería informal o Parahotelería –como también se le conoce comúnmente– origina malestares, sobre todo a los administradores de los hoteles legales del sector turístico de Cartagena, pues sus ingresos disminuyen como resultado de la baja ocupación. Existen muchos edificios residenciales ²⁹, con locaciones apropiadas para la demanda de turistas, con piscinas, áreas recreacionales y la proximidad a las playas y el acceso a los paisajes naturales, que aunque a precios más económicos no cumplen los requisitos de ley, ni tienen Registro Nacional de Turismo, ni Cámara de Comercio, ni pagan ningún tipo de impuesto por el negocio de arrendamiento turístico. Esto hace que se convierta en una competencia desleal para los establecimientos que funcionan legalmente.

En Cartagena de Indias, de acuerdo a un sondeo realizado por los autores de la presente investigación, los barrios donde se han detectado establecimientos dedicados a desarrollar actividades de parahotelería, corresponden a aquellas zonas donde se concentra la mayor afluencia de turistas como: Bocagrande, Laguito, La Boquilla, Marbella, Crespo y Centro Histórico.

²⁸ Fuente: La hotelería informal y la competitividad. Asotelca. 2009.

²⁹ En barrios como: Bocagrande, Castillo grande, Laguito, Centro, Zona Norte.

En virtud de lo anterior, el 84% de hotelería informal en la ciudad tiene su eje de operaciones en los sectores anteriormente mencionados, siendo Bocagrande la principal zona de influencia del fenómeno entre la Carrera 1ª hasta la carrera 4ª y entre las Calles 4 y 14 con una participación de 45%, seguido por la Zona Norte de la ciudad (La Boquilla), que a su vez contribuye con un 12% y los barrios El Laguito y Marbella quienes aportan el 11% y el 7% al desarrollo de esta problemática, respectivamente.

A continuación la tabla 3 muestra el número de establecimientos que ofrecen apartamentos en arriendo a turistas y que ejercen la hotelería informal con su respectivo porcentaje (por barrios), cabe destacar que este número de establecimientos es una aproximación, resultado de las encuestas realizadas por los autores, debido a que oficialmente no existe un censo de dichos establecimientos por entidades públicas ni privadas.

Tabla 3. Establecimientos que ejercen la hotelería informal de acuerdo a las zonas turísticas de estudio de la ciudad de Cartagena.

Barrio	Total Establecimientos	Estab. que ofrecen aptos en arriendo a turistas	% de Estab. que ofrecen aptos en arriendo a turistas	Estab. que ejercen la hotelería informal
Bocagrande	49	44	45%	49
Centro Histórico	6	4	4%	4
Marbella	7	7	7%	7
Crespo	5	5	5%	5
El Laguito	15	11	11%	15
La Boquilla	16	12	12%	16
Total	98	83	84%	96

Fuente: Calculo de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014

Otras características de la hotelería informal es que compiten con precios más accesibles y flexibilidad en la posibilidad de acomodación de turistas por apartamento. Algunos dueños de apartamentos que los ofrecen en arriendo a los

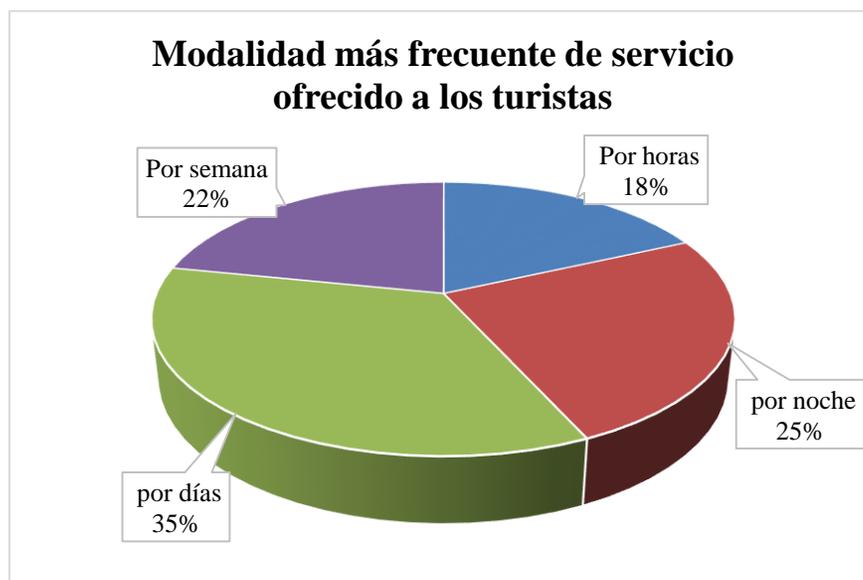
turistas, argumentan hacerlo, para poder cumplir con el pago de los gastos de impuestos y mantenimiento de su propiedad.

A simple vista, uno de los principales motivos por el que los turistas prefieren alquilar apartamentos o residencias cuando visitan Cartagena, tiene que ver con el hecho de que los precios son bajos y no pagan impuestos. Así lo deja entrever el recién nombrado presidente de Cotelco, Gustavo Adolfo Toro, quien al referirse a este tema también planteó la necesidad de que estos establecimientos se legalicen, que paguen impuestos, para que puedan competir en calidad y servicio con el resto de los establecimientos legalmente constituidos. En contraposición a esto, Toro también considera que la ciudad mantiene un buen desempeño en materia hotelera, al contar con una tasa de ocupación del 56%, superior a la del promedio nacional que se encuentra en 52%, que es un resultado que tiene su origen en la fuerte incidencia que temporada tras temporada va teniendo la parahotelaría en el sector³⁰.

A este respecto, actualmente en Cartagena de Indias, la modalidad más frecuente de servicio de alojamiento ofrecido por los establecimientos a los turistas es el *Alquiler de apartamentos por día (35%)*, seguido a su vez por el *alquiler por noches (25%)* y el *alquiler por semana (22%)*. Eso sí, es muy poco frecuente que los turistas alquilen un apartamento para el disfrute de solo unas pocas horas, bien sea porque no resulta rentable y/o porque no va acorde con los planes de ocio, entretenimiento y descanso que tienen en mente los turistas.

³⁰ Tomado del artículo “La informalidad turística de Cartagena nos preocupa”: Presidente de Cotelco. Publicado el 6 de septiembre de 2014. Disponible en: <http://www.eluniversal.com.co/economica/la-informalidad-turistica-de-cartagena-nos-preocupa-presidente-de-cotelco-170094>

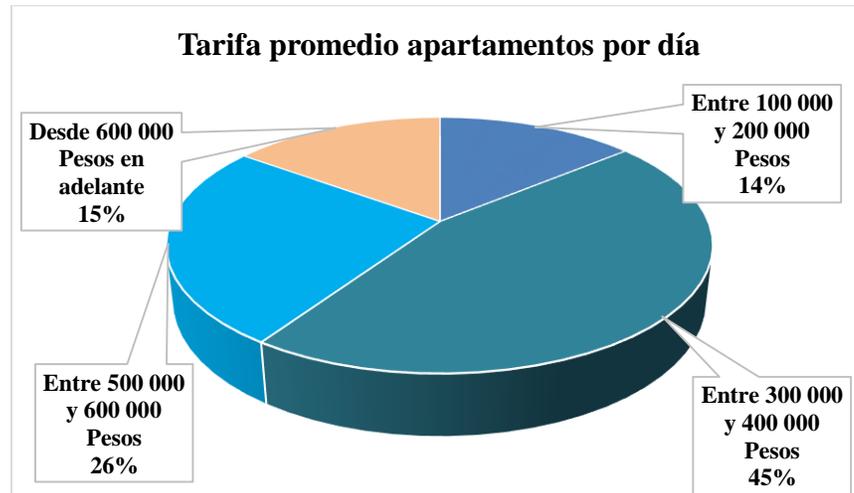
Gráfico 6.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

Por otro lado, la tarifa de arrendamiento en los establecimientos de hotelería informal, en la mayoría de los casos, oscila entre \$300.000 y \$400.000 pesos por día, es la de mayor oferta (45%), principalmente en sectores como Bocagrande y El Laguito, y con tarifas que alcanzan los \$500.000 y \$600.000 pesos para la mayoría de los establecimientos ubicados en La Boquilla y algunos ubicados en Bocagrande y Marbella en la primera línea de playa. (Ver Gráficos 6 y 7).

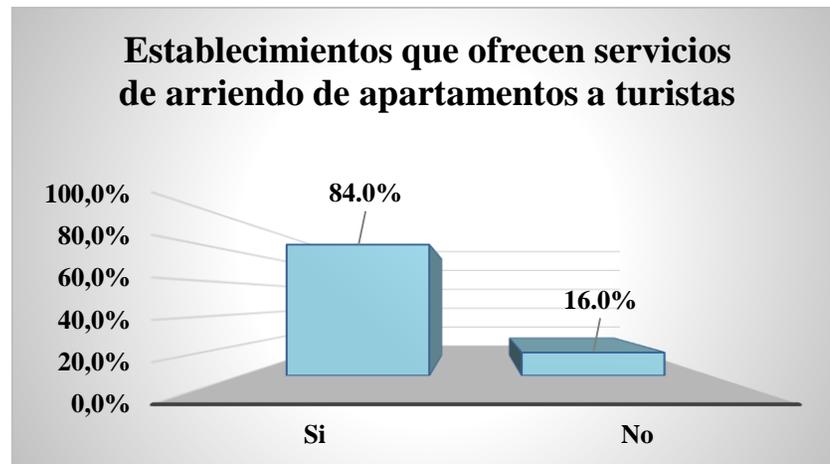
Gráfico 7.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

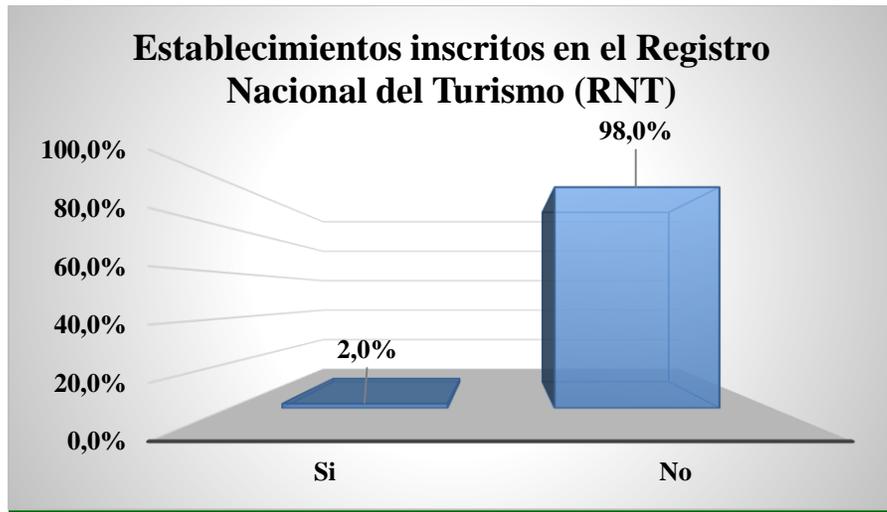
Por otra parte, también se logró evidenciar que el 84% de los establecimientos censados ofrece el servicio de arriendo de apartamento a turistas, donde solo el 2% de estos –ubicados específicamente en el barrio Bocagrande- se encuentran inscrito en el Registro Nacional del Turismo (RNT). El resto, no pagan impuestos que puedan ser reinvertidos en el sector, ni mucho menos generan fuentes de empleo a la ciudad, hecho que conlleva a beneficiar solo a quien alquila el apartamento y no a la economía de la ciudad. (Ver gráfico 8 y 9)

Gráfico 8.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

Gráfico 9.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

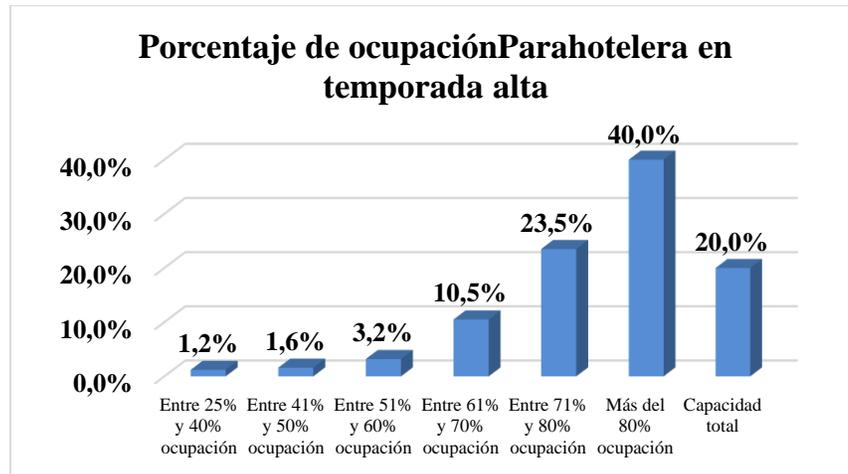
Según cifras de Cotelco, entre enero y abril del 2012, ingresaron a la ciudad por vía aérea 338.060 pasajeros nacionales, en tanto que para el mismo período del 2013, arribaron 489.545 pasajeros. De igual forma, entre enero y abril del 2012 la ocupación hotelera fue del 56,10%³¹, mientras que en el 2013 esta disminuyó a 54,93%. En este sentido, a pesar de la llegada de pasajeros nacionales por el aeropuerto Rafael Núñez en el 2013, el incremento de la ocupación en los hoteles formalmente constituidos no fue proporcional, situación que tiene su origen en los buenos resultados obtenidos por establecimientos que ofrecen servicios de alojamiento informal en la ciudad, quienes de acuerdo a datos recopilados por los autores en encuesta realizada en 2014, manifestaron que durante la temporada alta del 2013 el 83,5% reportó una tasa de ocupación que osciló entre el 71% y el 100% para una estadía promedio de los huéspedes entre 6 y 7 días. (Ver Gráfico 10 y 11).

Cabe resaltar que según el estudio realizado los meses de temporada alta son de septiembre a enero³².

³¹ Fuente: Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 2014.

³² Fuente: La guía turística, Colombia. Disponible en: <http://www.cartagenainfo.com/calendarioturistico/>

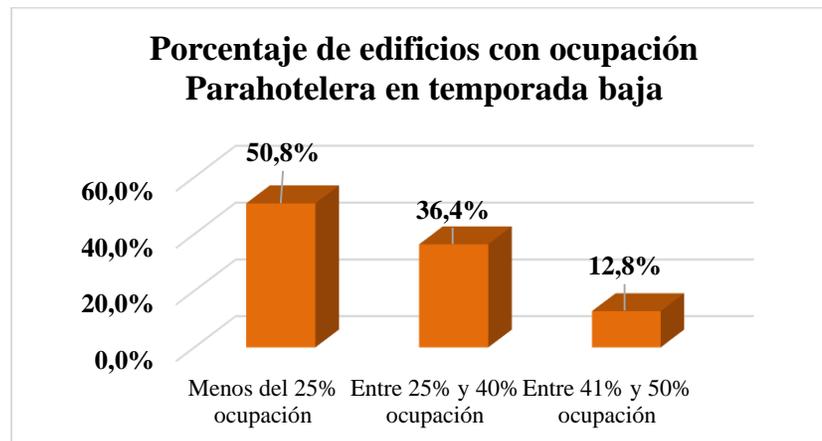
Gráfico 10.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

El porcentaje de ocupación parahotelera en temporada baja, mayoritariamente (50.8%), es del 25% y se da principalmente en edificios ubicados en Bocagrande y El Laguito, aunque existe un buen volumen de edificios, ubicados en la Zona Norte (La Boquilla) (36,4%) que manifestaron tener una ocupación en temporada baja entre el 25% y el 40% de su capacidad total para arrendar.

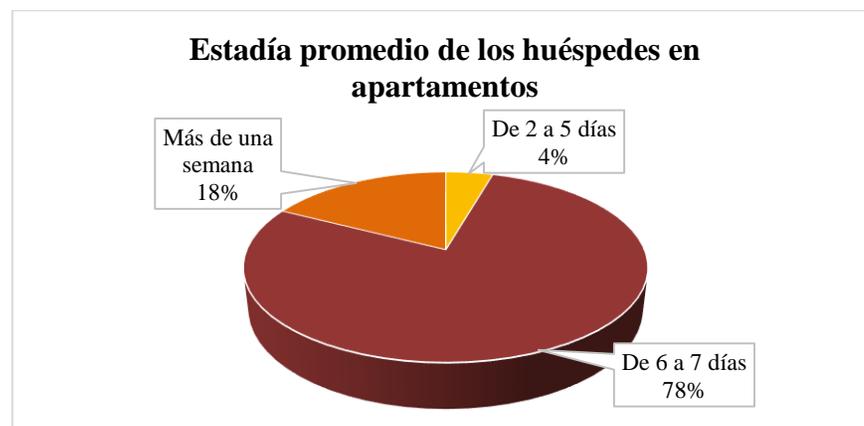
Gráfico 11.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

Referente a la estadía promedio de los huéspedes que hacen uso de la hotelería informal, vale la pena aclarar que el 78% mantiene una estadía de 6 a 7 días como mínimo, mientras que el 18% prefiere arrendar un apartamento por más de una semana. Esto se debe a que dada la informalidad del mercado, la mayoría de los propietarios poseen tarifas tan flexibles a tal punto que muchas veces llegan a acuerdos que benefician económicamente a los turistas cuando la estadía supera los cinco días, es decir, que a partir del cuarto día la tarifa baja drásticamente que influye en una disminución del monto total a pagar.

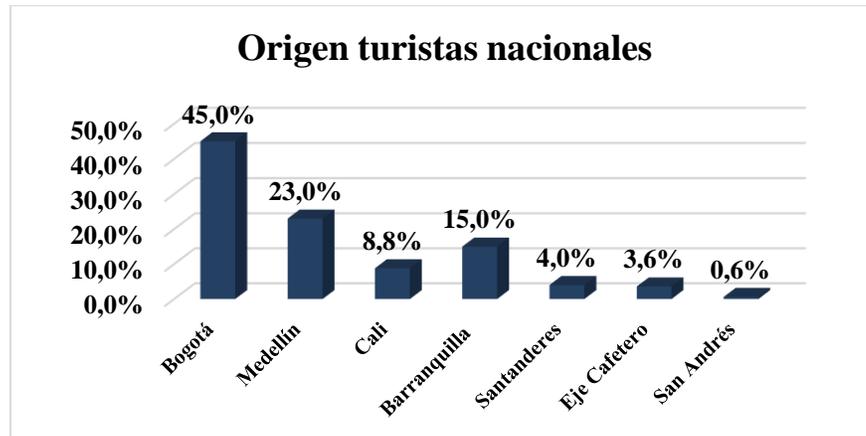
Gráfico 12.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

El lugar de procedencia de los turistas nacionales que se hospedan en establecimientos de hotelería informal en Cartagena, se encuentra en primer lugar, los que provienen de la ciudad de Bogotá (45%), seguido por Medellín (23%), Barranquilla (15%) y Cali (8,8%). (Ver Gráfico 13).

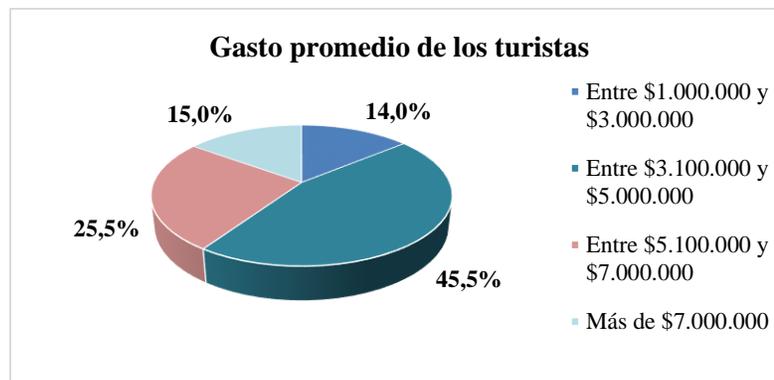
Gráfico 13.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

Por otra parte, el gasto promedio de las personas (solo hospedaje) que visitan la ciudad y se hospedan en establecimiento de hotelería informal, es de \$3.100.000 y \$5.000.000 en el 45,5% de los casos y entre \$5.100.000 y \$7.000.000 en el 25,5% de los turistas entrevistados.

Gráfico 14.

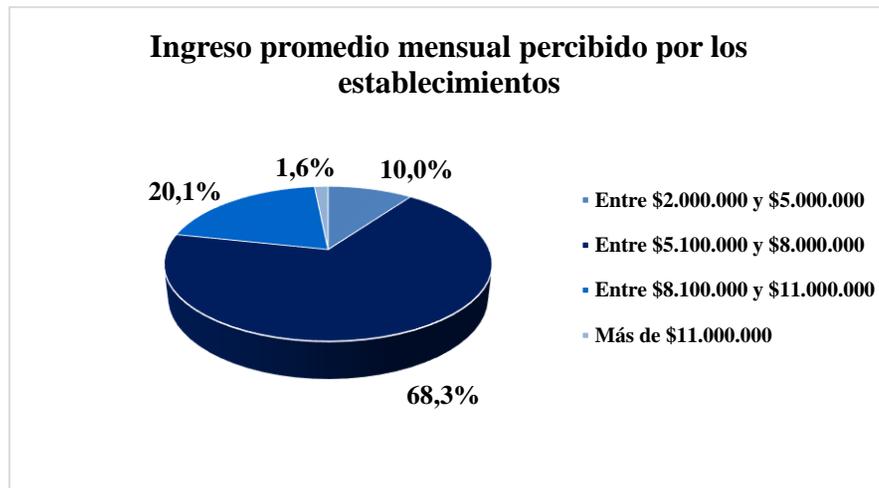


Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

Otro aspecto interesante tuvo que ver con el ingreso mensual que perciben los establecimientos de hotelería informal con el desarrollo de esta práctica, pues en el 68.3% de los casos, los dueños de los apartamentos perciben mensualmente una renta entre \$5.100.000 y \$8.000.000, lo que sin duda alguna vuelve a esta actividad

una negocio muy lucrativo, donde muchos prefieren no pagar impuestos para no tener que reducir su margen de utilidad. (Ver Gráfico 15).

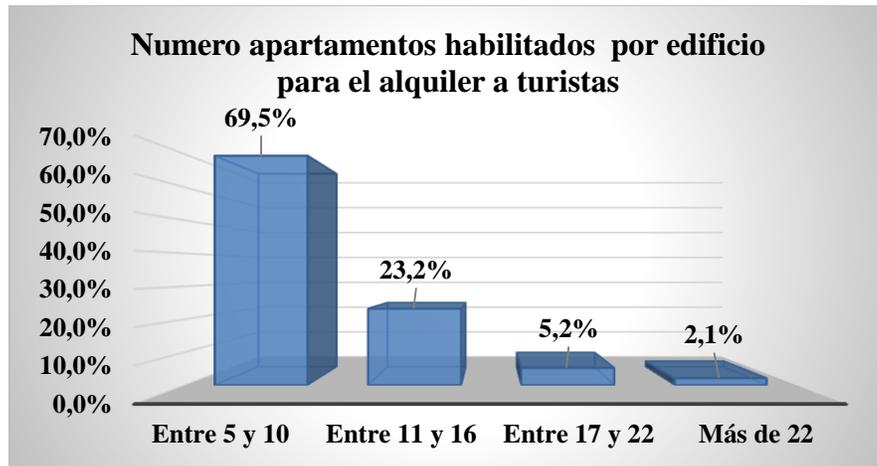
Gráfico 15.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

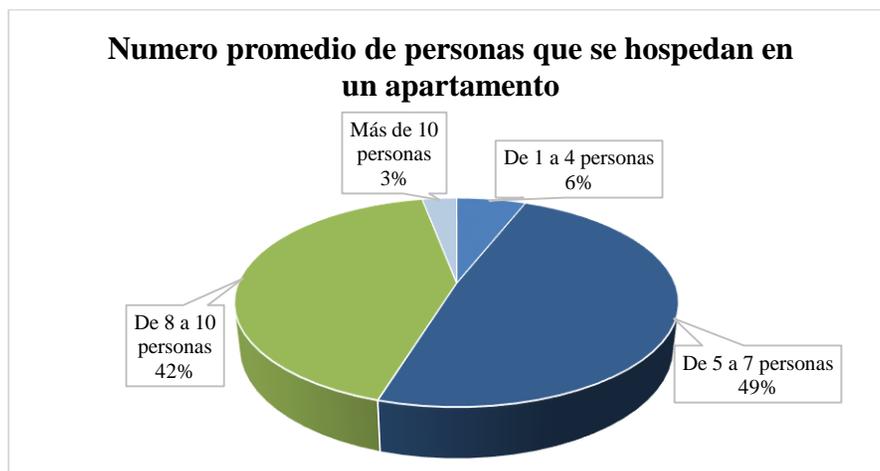
Al analizar el número de apartamentos que están habilitados por edificio para el alquiler a turistas, se evidenció que el 69% de los edificios, cuentan con un promedio de 5 a 10 apartamentos disponibles para el arriendo turístico. Dichos apartamentos son utilizados para albergar entre 5 hasta 7 personas, como bien sucede en el 49% de los casos, que a su vez disponen de 2 a 4 habitaciones y en algunos casos contados se habla incluso de pent-house con muchas más comodidades y amenities para el disfrute, el esparcimiento y el hospedaje de un volumen mayor de personas. Así mismo, cabe anotar, que la capacidad de albergue de estos apartamentos, varía de acuerdo a las exigencias del turista y de las políticas de administración del edificio. (Ver Gráficos 16 y 17).

Gráfico 16.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

Gráfico 17.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

Los edificios dedicados a la hotelería informal, en la mayoría de los casos dispone entre 5 y 9 empleados (85.1%), quienes a su vez se encargan de atender y orientar a los huéspedes en cada uno de los requerimientos relacionados con el servicio contratado o bien sea, para el suministro de otras atenciones con un costo adicional al valor del arriendo del inmueble; cabe resaltar que dichos empleados son propios del edificio, encargados del mantenimiento general del mismo. (Ver gráfico 18)

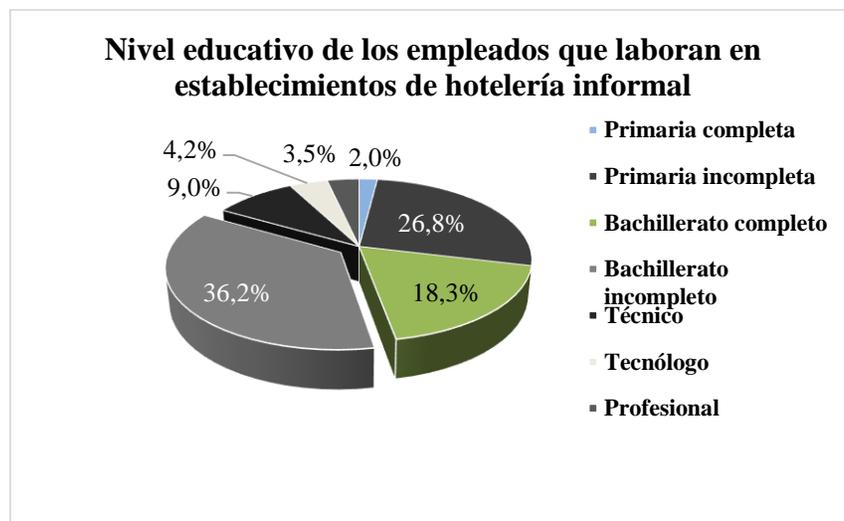
Gráfico 18.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

En cuanto al nivel de escolaridad de los empleados que laboran en establecimientos de hotelería informal, se encontró que el 26,8% cuenta con educación básica primaria incompleta, mientras que el 36,2% no ha terminado el bachillerato, lo que equivale a decir que el sector Parahotelero utiliza mano de obra no calificada o bien sin la preparación necesaria para brindar atención hotelera de calidad.

Gráfico 19.

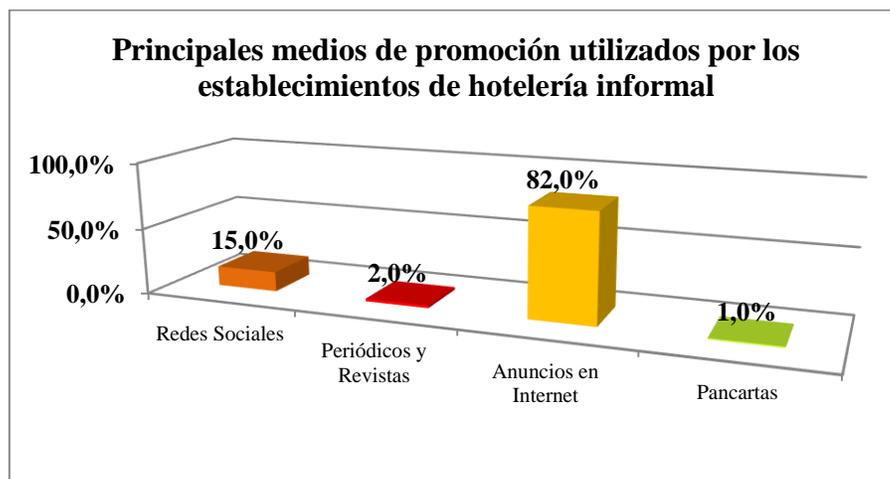


Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

Los principales medios de promoción utilizados por los establecimientos de hotelería informal, la gran mayoría hace uso del internet (82,0%), seguida por anuncios en redes sociales (15,0%). (Ver gráfico 20)

Basados en esta idea, los empresarios de la hotelería informal consideran que el cliente de los hoteles no es el mismo que el de los apartamentos que son utilizados en la hotelería informal, de ahí que la publicidad de sus anuncios tenga buena acogida. Para ellos, el cliente de los apartamentos busca acomodar más personas a un menor precio y al mismo tiempo busca sentirse en ambiente familiar. Finalmente, revelando un dato curioso y paradójico en relación a este asunto, tiene que ver con la opinión de una buena parte de los entrevistados, quienes están convencidos que los apartamentos que ellos arriendan de manera ilegal no son enemigos del sector hotelero formal, sino que se ven como un aporte “valioso” al turismo, afirmando textualmente que: “Cada uno tiene su mercado y ofrecemos servicios muy diferentes que no son competencia entre sí”.

Gráfico 20.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

Finalmente, se pudo concluir que los meses de mayor ocupación en el año para los establecimientos de hotelería informal, no difieren mucho del calendario manejado por el sector hotelero legal, siendo el periodo comprendido entre septiembre y diciembre (57.4%), los meses donde se registra la mayor afluencia de turistas en la ciudad y por ende, muchos de estos van a parar al subsector de la hotelería informal. (Ver Gráfico 21)

Gráfico 21.

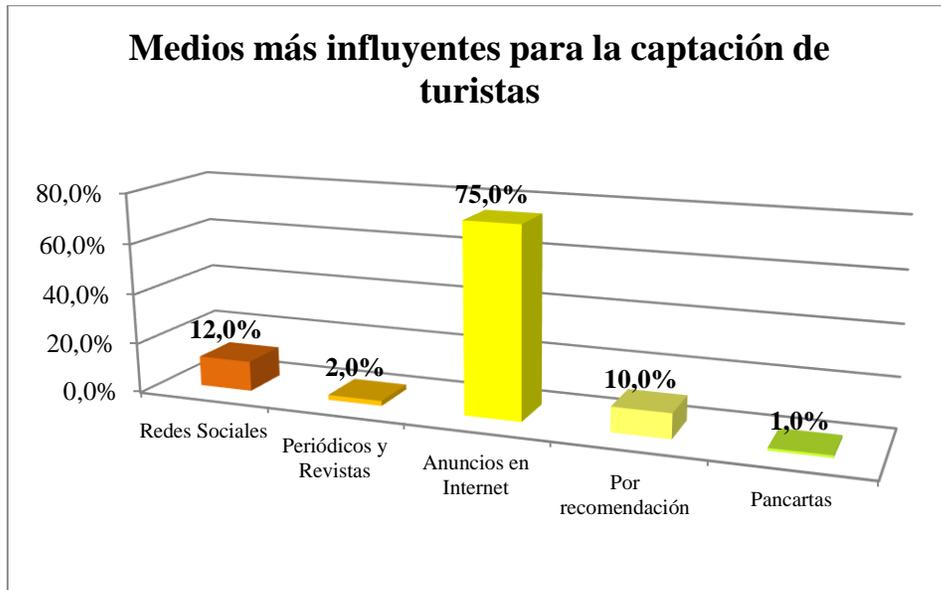


Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

2.2 PERFIL DE LOS CLIENTES DE APARTAMENTOS

El análisis de las encuestas realizadas arrojó como principales resultados que el turista o cliente de apartamentos, ha sido influenciado en mayor parte, con publicidad digital o anuncios en internet (75.0%) y en redes sociales (12%) (Ver gráfico 22). Una vez que ha identificado el lugar donde muy seguramente se hospedará, primero se ha cerciorado que este cuente con servicios de tipo tecnológico (45,0%) como: Televisión satelital, WiFi, Internet y llamadas a todo destino. (Ver gráfico 23)

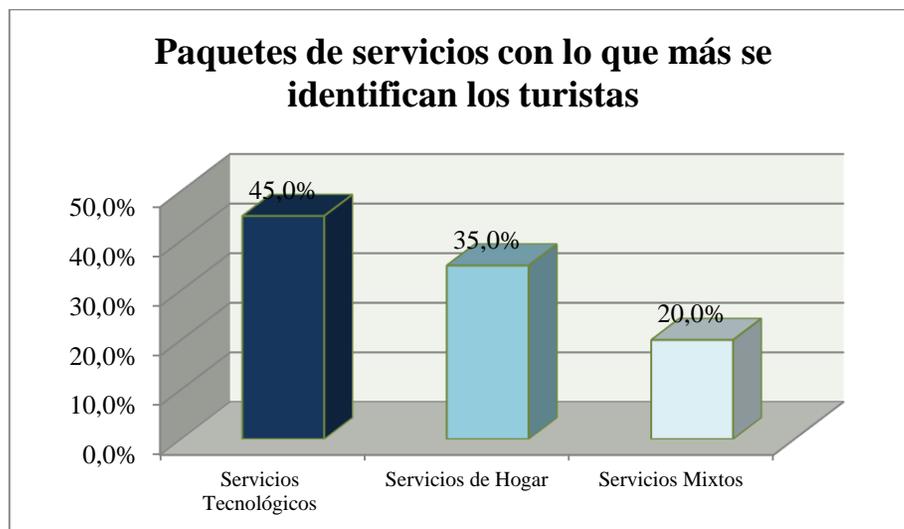
Gráfico 22.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

Los paquetes que incluyen servicios de tipo tecnológico, son los más preferidos por los turistas, al considerarlos como una de las mayores fuentes de distracción cuando se está en el apartamento.

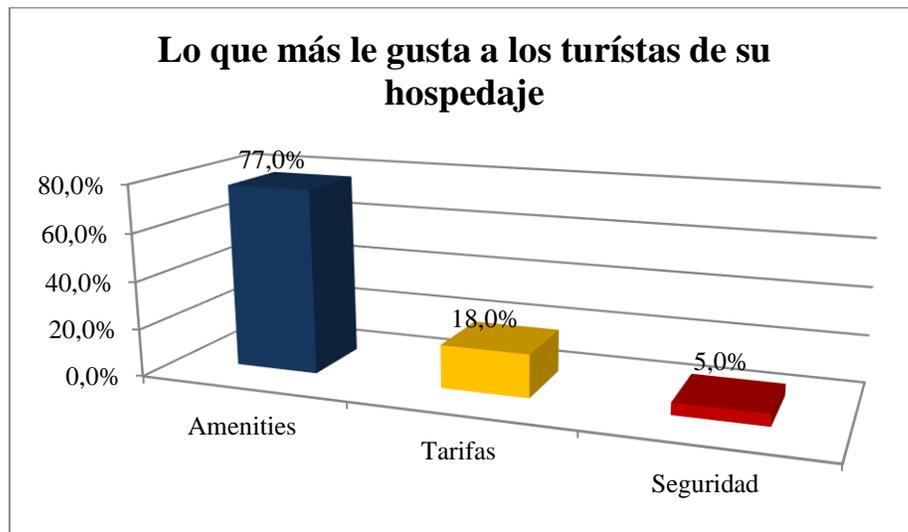
Gráfico 23.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

Cuando el turista ya se encuentra instalado (apartamento), lo que más tiende a gustarle son aquellos amenities que tienen que ver con la ubicación privilegiada, la privacidad y la tranquilidad del apartamento (77,0%) (Ver gráfico 24). En este punto el factor Precio/Tarifas no es un elemento muy tenido en cuenta y es tratado como algo secundario.

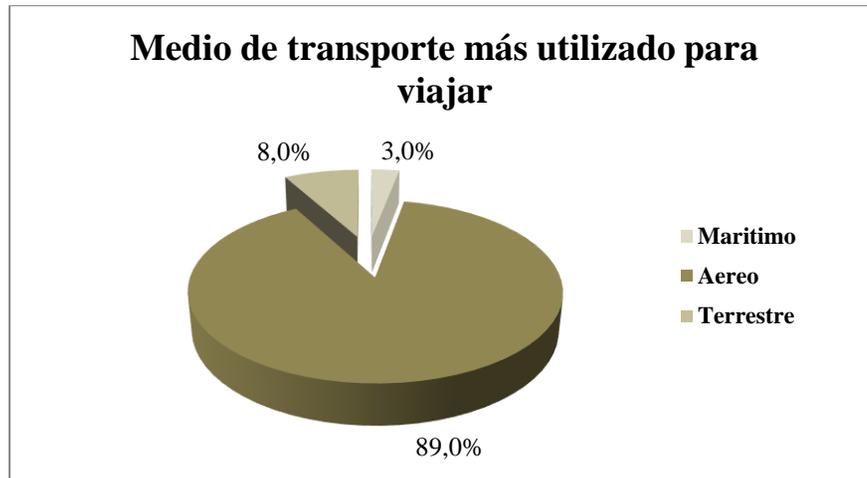
Gráfico 24.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

Para arribar a la ciudad de Cartagena, el medio de transporte más utilizado es por vía aérea (89,0%), por tres sencillas razones: La primera, y más obvia, es la velocidad del transporte, la segunda es por la relación precio/velocidad y la tercera es por la seguridad que brinda el medio de transporte.

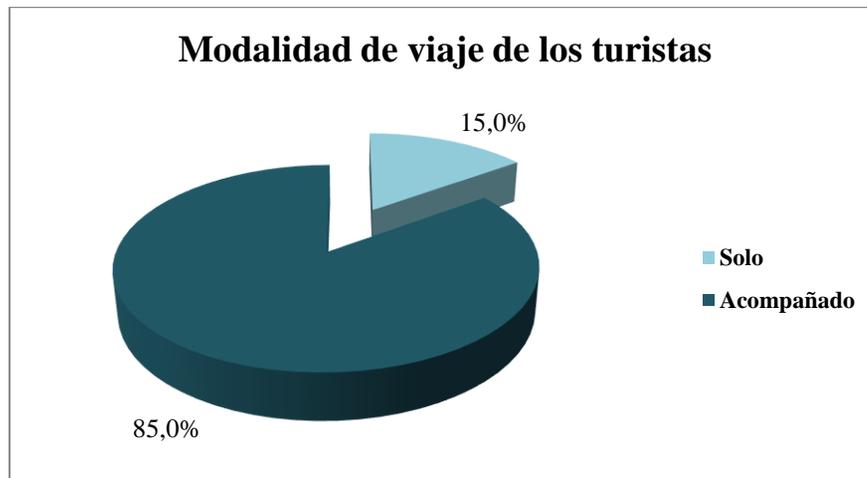
Gráfico 25.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

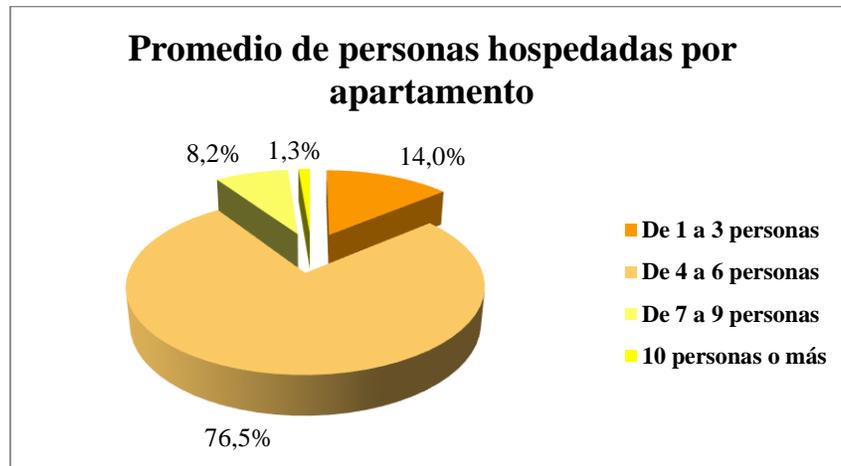
El turista que se hospeda en establecimientos de hotelería informal, por lo general viaja acompañado (85,0%), de 4 a 6 personas (76.5%), casi siempre del círculo familiar. (Ver gráfico 26 y 27)

Gráfico 26.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

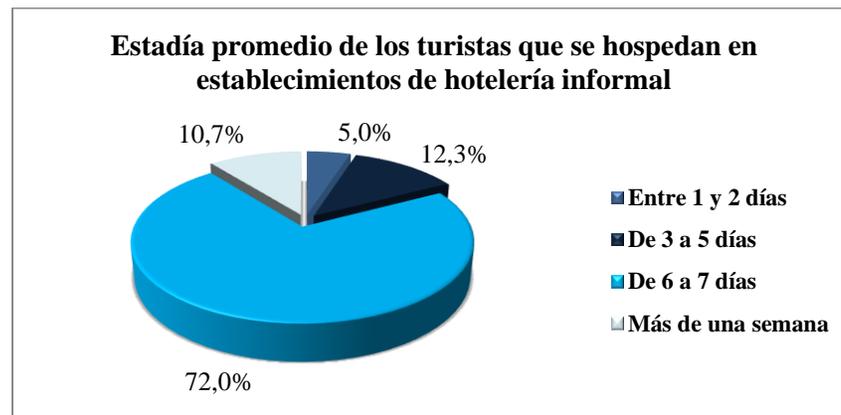
Gráfico 27.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

La estadía promedio del turista en un apartamento perteneciente al subsector de la parahotelería en Cartagena, es de 6 a 7 días (72,0%), siendo la más baja entre 1 y 2 días (5,0%) (Ver gráfico 28).

Gráfico 28.

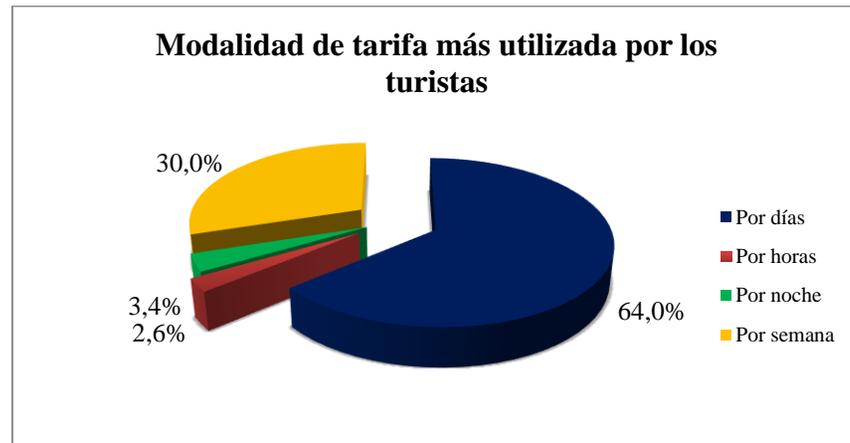


Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

La modalidad de alojamiento contratada por el turista que prefiere los establecimientos de hotelería informal es el *alquiler de apartamento por días*

(64,0%), ya que les resulta más económico que utilizar los servicios de un hotel convencional. (Ver gráfico 29)

Gráfico 29.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

Generalmente el presupuesto de alojamiento que maneja el turista es superior a \$2.000.000 (86.0%), el cual utiliza para acomodar al mayor número de personas por menos precio en un apartamento.

Gráfico 30.

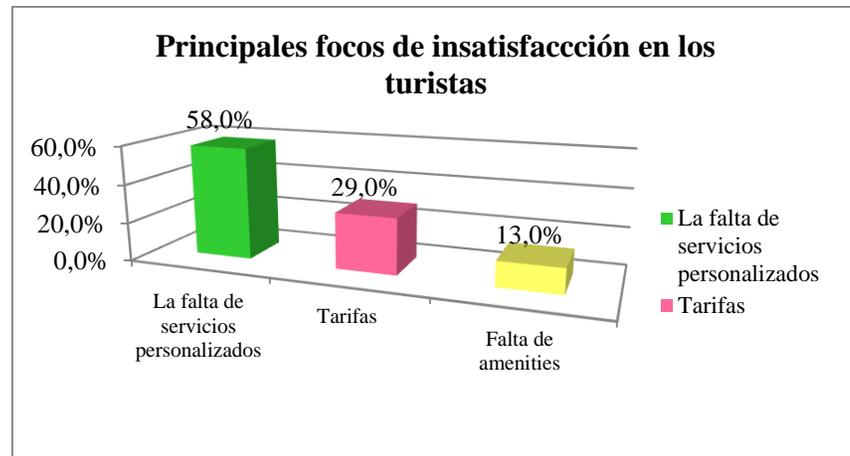


Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

Los principales focos de insatisfacción detectados entre los turistas que hacen uso de apartamentos pertenecientes a la hotelería informal, se relacionan directamente

la Falta de servicios personalizados (58,0%) –como no sucede en los hoteles formalmente constituidos y categorizados-, las Tarifas (29,0%) al no ser proporcionales con el servicio y las comodidades prometidas o amenities.

Gráfico 31.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2014.

2.3 ANÁLISIS DEL EFECTO ECONÓMICO-SOCIAL DE LA PARAHOTELERÍA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS

Para sintetizar un análisis general del efecto económico-social que deja la parahotelaría en la ciudad de Cartagena, se tuvieron en cuenta cada uno de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas tanto a los establecimientos dedicados a la hotelería informal como las opiniones de los clientes que hacen uso de estos servicios.

Se trató de recoger un valor estimado que reflejara el monto que deja de recibir el sector hotelero y el Estado Colombiano mismo por concepto de recaudo de IVA y como consecuencia de las prácticas de hotelería informal que se dan en la ciudad de Cartagena.

En la tabla 4, se pueden apreciar las catorce (14) variables utilizadas en el análisis, a las cuales se les asignó una letra del abecedario para su identificación y comprensión didáctica de cada una de las operaciones realizadas en la columna de “Resultados”.

Es importante que el autor tenga muy en cuenta que el criterio aquí utilizado obedece a un esfuerzo deliberado por realizar una aproximación, una descripción lo más representativa posible del fenómeno de Parahotelería en la ciudad de Cartagena en términos, ya que para lograr encasillar a algunos tipos de preguntas se utilizaron rangos de respuestas, lo que hace un poco complicado seleccionar un dato exacto que describa a toda una variable o aspecto estudiado. En este orden de ideas, los autores seleccionaron directa e intencionalmente los datos base que a su parecer resultaron claves y útiles para dimensionar la problemática y esbozar solo “la punta de una gran iceberg”, de un fenómeno que afecta seriamente al sector hotelero formal, pues se debe entender que en Parahotelería las cifras tienden a ser siempre estimadas y escasamente concretas, ya que como toda actividad informal, muchas veces resulta casi imposible identificar plenamente a todos los actores que participan en el negocio y a los diferentes brotes que se van dando, bien sea en el ámbito local o nacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, la tabla 4, pretende precisamente ofrecer solo una visión aproximada de la problemática planteada, es decir, dar luces al lector de lo que muy probablemente está sucediendo actualmente con la hotelería informal en la ciudad de Cartagena, mediante un ejercicio que involucra los datos más importantes recopilados en su momento con los cuales se dan respuestas estimadas de los ingresos que deja de percibir el sector hotelero formal de Cartagena.

En virtud de lo anterior, ni los autores del proyecto, ni los entes reguladores de la actividad turística en el país poseen datos certeros, como el gasto que en un

determinado año realizaron los turistas al hacer uso de la hotelería formal en la ciudad de Cartagena y al mismo tiempo determinar cuánto gastaron en otro periodo de tiempo al utilizar establecimientos pertenecientes a la hotelería informal, con la intención de dar a conocer la diferencia de estas dos actividades. Es por eso que esta aclaración se convierte en una de las limitaciones que desafortunadamente no se pudieron superar con la realización del presente estudio.

Tabla 4. Síntesis análisis del efecto económico-social de la parahotelería en Cartagena

Ítem	Variables	Cálculos	Resultados
a	Modalidad más frecuente de servicio ofrecido	Por días	35,00%
b	Tarifa promedio por apto. por día (Base: \$350.000 pesos)	\$300.000 - \$400.000	45,00%
c	Numero de apartamento por edificio habilitados para alquiler (Base: 5 aptos)	Entre 5 y 10	69,50%
d	Establecimientos de alojamiento identificados	98	-
e	Porcentaje de apartamentos no inscritos ante el RNT (Base: 98%)	96	-
f	Total estimado apartamentos para alquiler	480	(c)*(e)
g	Porcentaje de ocupación en temporada alta (Base: 80%)	Entre 71% y 100%	83,50%
h	Apartamentos ocupados en temporada alta	384	(f)*(g)
i	Ingresos estimados por día	\$ 134.400.000	(b)*(h)
j	Estadía promedio de los huéspedes (Base: 6 días)	De 6 a 7 días	78,00%
k	Ingresos estimados por estadía de 6 días	\$ 806.400.000	(i)*(j)
l	Ingresos estimados hotelería informal en un mes temporada alta (Base: 5 semanas)	\$ 4.032.000.000	(k)*(l)
m	IVA estimado que deja de recibir mensualmente el Estado por Parahotelería (Base: 16%)	\$ 645.120.000	(l)*(m)
n	Ingresos estimados que deja de recibir el sector hotelero formal de Cartagena durante un mes	\$ 3.386.880.000	(l)-(m)
ñ	Ingresos estimados hotelería informal en un año (Base: 6 Meses de temporada alta ³³)	\$ 24.192.000.000	(l)*6 meses
o	IVA estimado que deja de recibir anualmente el Estado por Parahotelería (Base: 16%)	\$ 3.870.720.000	(ñ)*16%
p	Ingresos estimados que deja de recibir el sector hotelero formal de Cartagena durante un año	\$ 20.321.280.000	(ñ)-(o)

Fuente: Cálculos autores del proyecto con base en resultados de encuesta propia, 2014.

Finalmente, luego de cruzar variables y teniendo en cuenta algunas condiciones base, se pudo establecer que de los 98 establecimientos de alojamientos utilizados

³³ De acuerdo a Cotelco los meses de temporada alta en Colombia son: enero, abril, junio, octubre, noviembre, diciembre)

para la hotelería informal, 96 no se encuentran inscritos ante el Registro Nacional de Turismo. El porcentaje base utilizado para determinar la ocupación en temporada alta quedó establecido en un 80%, es decir 384 apartamentos que multiplicados por la tarifa promedio base por día (\$350.000 pesos), nos reporta un ingreso bruto de \$134.400.000 entre todos los inmuebles del subsector de la parahotelería en Cartagena en un solo día para el año 2013.

Ahora bien, se multiplica este resultado por la estadía promedio de 6 días, esto arroja un total de ingresos estimados equivalentes a \$806.400.000 millones. Para determinar los ingresos en un mes de temporada alta, el cálculo se basó en multiplicar “K” por la base de 5 semanas, lo cual nos arrojó un valor de 4.032.000.000. Otro resultado que no hay que dejar de señalar en esta investigación es el impuesto al valor agregado (IVA-16%) que deja de percibir el estado colombiano por concepto de la parahotelería en la ciudad de Cartagena, tanto mensual como anual, respectivamente estos valores son 645.120.000 y 3.870.720.000.

2.3.1 Análisis del comportamiento y naturaleza del capital humano en los establecimientos de hotelería informal en la ciudad de Cartagena de Indias

El fenómeno de la globalización en el sector hotelero obliga a los hoteles a centrar su atención en la mejora de la calidad del servicio que prestan, no obstante. El mismo fenómeno ocurre en los establecimientos de hotelería informal en la ciudad de Cartagena, hasta el punto donde ya no es suficiente ofrecer un turismo de masas de bajo costo y a bajo precio. Los recursos humanos están muy relacionados con la calidad del servicio, pues en la mayoría de los servicios prestados bien sea en un hotel legalmente constituido o en un establecimiento informal, existe una interacción entre el cliente y el empleado. Estos últimos son capaces de posibilitar la mejora de la calidad del servicio para aumentar la satisfacción percibida del cliente.

En este apartado se plantean una serie de resultados enfocados en el talento humano de los establecimientos de hotelería informal, la naturaleza de los contratos que se manejan, el nivel de escolaridad y las capacitaciones que se ofrecen, que a su vez pueden llegar a traducirse en beneficio de su crecimiento profesional y las ventajas que se pueden generar en cada uno de estos aspectos.

El capital humano se define comúnmente como la mano de obra con la que cuenta una empresa y es el recurso más importante y básico ya que son los que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios con la finalidad de satisfacer necesidades y obtener utilidad.

En el caso específico de los establecimientos de hotelería informal encuestados, se logró evidenciar que muchos de estos no se preocupan por atraer al mejor capital humano, y tampoco por ofrecerles una estabilidad laboral, ayudarlos a desarrollarse profesionalmente, darles las herramientas necesarias que los hagan más eficientes y les permitan desarrollar sus actividades con el mayor grado de productividad.

Muchos establecimientos de hotelería informal que fueron sometidos a estudio, ante la imposibilidad operativa y financiera de contar con un departamento o área de recursos humanos, le han restado importancia a esta función, lo cual representa una desventaja ante la competitividad que se registra en el subsector en comparación con el sector hotelero formal, lo cual puede significar una disminución en las utilidades por tener problemas durante la productividad, lo que le costaría competitividad en un mercado actualmente muy competido pese a los controles gubernamentales por disminuir este flagelo y hacer llamados a la formalidad, presentando serias disminuciones en la calidad del producto y/o servicio, entre otros factores.

Atendiendo la duración del vínculo laboral del trabajador con la empresa, la naturaleza predominante de vinculación laboral en los establecimientos de hotelería

informal analizados es por *Contratos de trabajo a término parcial*, es decir, que en un mes laboren menos de 30 días y que devenguen menos de un salario mínimo mensual. No obstante, aunque desde el año 2013 el Gobierno estableció, a través del decreto 2616, que los empleados que laboran por días y cotizan su pensión bajo el régimen de prima media (como los del servicio doméstico, jornaleros y quienes laboran en bares, restaurantes y el sector turístico) deben recibir de ahora en adelante beneficios de sus empleadores, como la afiliación a una administradora de riesgos laborales y a una caja de compensación familiar, ninguno de los establecimientos objeto de estudio cumple la norma.

Según el análisis de los investigadores, este tipo de contratación laboral representa más desventajas que ventajas para el empleado y el establecimiento como tal, porque determina mayor inestabilidad y productividad para las partes, al tiempo que se genera mayor desconfianza en el trabajador, menor compromiso, sentido de pertenencia con el establecimiento y respeto por sus labores, permitiendo con ello que se presenten serias fallas en el servicio y se brinden pocas o escasas garantías a los turistas, tal como ocurre en los hoteles formalmente constituidos.

Por otra parte, en el ámbito nacional, regional e internacional, el individuo como elemento importante en la sociedad y la organización; entiende la existencia de la regla que: a mayor preparación mayor contribución, aunque no necesariamente aplique para la totalidad de los casos. Por lo que normalmente se ha considerado a la educación como un elemento importante en el desarrollo social y económico de un país y del mundo en general.

Actualmente, la realidad que enfrentan los establecimientos de hotelería informal de la ciudad de Cartagena es que el 87% de los administradores cuentan con estudios completos de secundaria, mientras que un 10% posee estudios técnicos y un 3% no terminó el bachillerato (ver gráfico 32). Cabe destacar que este tipo de personas se desenvuelven en labores de administración del inmueble en cuanto a fijación y

recaudo de tarifas, acomodación de turistas y supervisión de que los servicios pactados se presten a cabalidad. En este sentido, la escasa formación de este grupo de personas no les permite desarrollar conceptual y operativamente las actividades que les fueron encomendadas de manera idónea y contribuir de esta forma a la construcción de una base que propicie condiciones de eficiencia y eficacia para el desarrollo de procesos y protocolos en la prestación de servicios turístico-hoteleros, así como en la innovación de los mismos.

En síntesis, tal como se expuso en el Grafico No. 19, se puede afirmar con certeza que los establecimientos de hotelería informal en la ciudad de Cartagena cuentan con un personal pobremente calificado para atender los requerimientos y estándares que exige el turista que viene a la ciudad, hecho que presuntamente se ve reflejado en una baja calidad percibida por parte de los clientes, aunque también se infiere que los turistas, antes de hacer uso de estos servicios, muchas veces conocen las limitaciones y los inconvenientes que acarrea hospedarse en un apartamento alquilado por días, teniendo en cuenta que está pagando un precio más bajo que en un hotel legalmente constituido.

Gran parte de estos empleados que no cuenta con educación básica primaria completa y que no ha terminado el bachillerato, desarrollan labores operativas de servicios generales, como: jardinería, mantenimiento y limpieza.

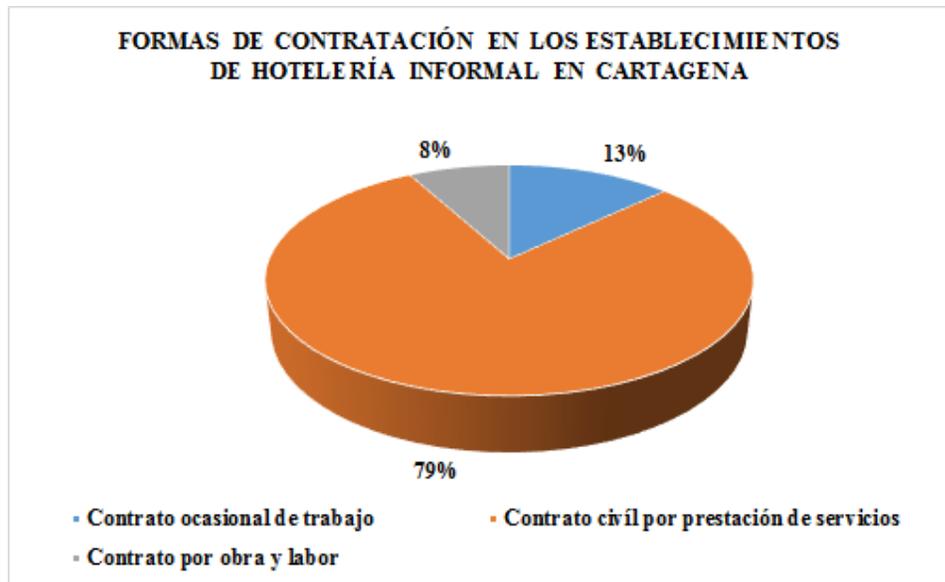
Hoy en día, la capacitación del talento humano se ha convertido en la respuesta a la necesidad que tienen muchas empresas, incluyendo a las del sector turístico de contar con un personal calificado y productivo.

Las, también es una de las razones por la cual, las grandes cadenas de hoteles se preocupan por capacitar a sus empleados, toda vez que esta conlleva a actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia.

Para el (96%) de los propietarios o administradores de establecimientos de hotelería informal encuestados, la capacitación del personal que labora con ellos no es algo a lo que se le da mucha importancia y por esta razón no la ofrecen permanentemente, ya que es nulo el interés por cuestiones como el desarrollo personal y profesional de los individuos al tiempo que no encuentran demasiada redundancia en los beneficios que esto aporta a sus ingresos.

En virtud de lo expuesto, preocupa el hecho de que al interior de la gran mayoría de los establecimientos se manejen altos índices de informalidad, toda vez que la forma de contratación reinante tiene que ver con: 1) *Contratos ocasionales de trabajo* (13%), el cual no es superior a 30 días y se da por una labor específica previamente acordada (jardinería, servicios generales de aseo, vigilancia etc.). En este caso el trabajador recibe la remuneración acordada y al terminar no tiene derecho a ningún tipo de prestación, salvo en caso de un accidente; 2) *Contrato civil de prestación de servicios* (79%), el cual se celebra de manera bilateral entre el propietario o administrador del edificio y una persona (natural o jurídica) especializada en alguna labor específica. La remuneración se acuerda entre las partes y no genera relación laboral ni obliga a la organización a pagar prestaciones sociales. La duración es igualmente en común acuerdo dependiendo del trabajo a realizar; y 3) *Contrato por obra y labor* (8%), caracterizado por ser un acuerdo que se da por una labor específica y termina en el momento que la obra llegue a su fin. (Ver Gráfico 32).

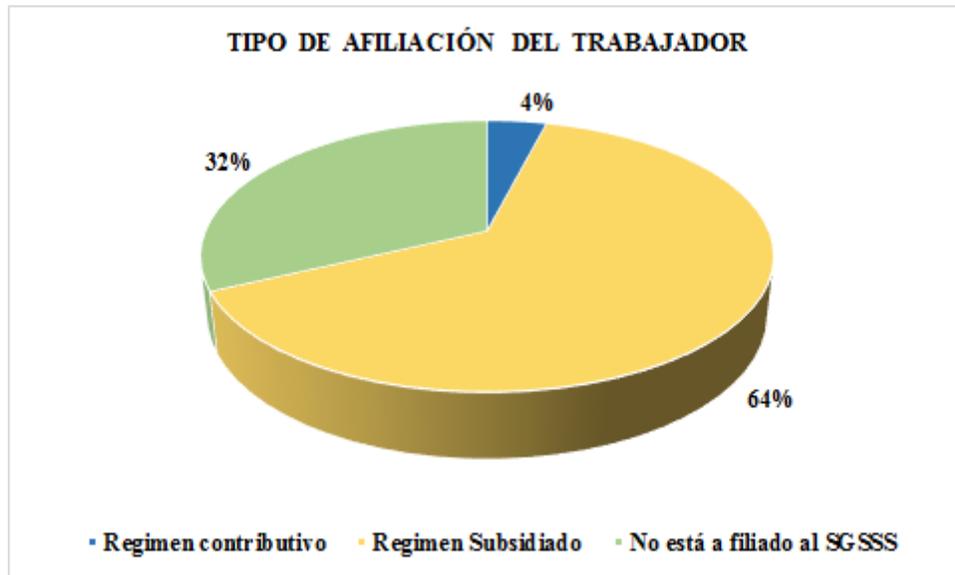
Gráfico 32.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2015

Finalmente, al estudiar la población objetivo con base en la encuesta realizada a los empleados que laboran en los establecimientos de hotelería informal, en lo concerniente al tema de seguridad social en salud, pensión y riesgos laborales, se pudo constatar que el 64% de la población labora mediante afiliación previa al SGSS por medio del Régimen Subsidiado, donde solo el 4% cotiza a salud y pensión y el 32% restante no tiene seguridad social ni cuenta con cobertura en pensiones. (Ver Gráfico 33).

Grafico 33.



Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2015

En general, los ingresos de los trabajadores están relacionados con el tipo de vinculación laboral. Al analizar los resultados de la encuesta, se encuentra, que quienes poseen los mayores ingresos (\$600.000 pesos al mes) son aquellos trabajadores con contrato civil por prestación de servicios, le siguen en su orden aquellos que son contratados por obra y labor, cuyos ingresos no sobrepasan los \$500.000 pesos al mes y luego están los que tienen un contrato ocasional de trabajo con \$300.000 pesos de ingresos mensuales.

La mano de obra empleada en los establecimientos de hotelería informal en la ciudad de Cartagena, producto de un gran esfuerzo por determinar cuál es la tendencia que siguen actualmente los propietarios y/o administradores de los inmuebles dedicados a esta actividad en relación al personal de apoyo que contratan. En primer lugar, se anota que el subsector genera 686 puestos de trabajo, la mayoría de ellos informales, donde 378 son mujeres y 308 son hombres, los cuales se dedican principalmente a labores de jardinería, servicios de aseo, servicios de mantenimiento, vigilancia, cocina y lavandería y donde las mujeres son

mejor remuneradas que los varones, teniendo en cuenta el tipo de contrato que tienen.

Tabla 5. Ingresos mensuales de acuerdo al tipo de contrato

NÚMERO DE EMPLEADOS			
Personas empleadas	Total	Hombres	Mujeres
	686	312	383
	100,00%	44,90%	55,10%
INGRESOS MENSUALES DE ACUERDO AL TIPO DE CONTRATO			
Tipo de contrato	Total	Hombres	Mujeres
Contrato ocasional de trabajo (\$300.000)	89	50%	50%
Contrato por obra y labor (\$500.000)	55	46,40%	53,60%
Contrato civil por prestación de servicios (\$600.000)	542	40,10%	59,90%
Total	686		

Fuente: Datos de autores de acuerdo a encuesta realizada, 2015

CAPÍTULO III

3. RECOMENDACIONES DE POLÍTICA CON EL FIN DE ENCONTRAR UNA SOLUCIÓN A DICHA PROBLEMÁTICA.

El creciente arribo de turistas nacionales y extranjeros al país y la reactivación de nuevos destinos turísticos en los últimos años, han contribuido de forma indirecta al surgimiento de alojamientos ilegales, que paulatinamente vienen atentando no solo contra la hotelería formalmente organizada, sino también contra la generación de empleo que ésta produce.

El fenómeno de la Parahotelería u Hotelería Informal, ha registrado un crecimiento considerable en los últimos años en el país, especialmente a partir del año 2006, que de acuerdo a la Asociación Hotelera de Colombia (COTELCO), se estima que actualmente por cada alojamiento legalmente constituido, existen cuatro que funcionan de manera ilegal, y están ocasionando un desequilibrio en materia de tarifas, así como una competencia desleal dentro del sector hotelero. En este sentido, hoy por hoy no es descabellado pensar que exista un 25 a 30 por ciento de informalidad³⁴.

Como consecuencia de esta situación y por solicitud expresa del gremio hacia el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con la intención de fortalecer los controles a la prestación de servicios hoteleros de forma ilegal en el país, el Gobierno Nacional, expidió en el 2009 el decreto 2590 que regula la prestación de los servicios de viviendas y apartamentos turísticos, el cual tiene como objetivo imponer las sanciones correspondientes en contra de quienes no cumplan con los requisitos exigidos para estos servicios.

³⁴ Texto basado en apartes del documento “Análisis de las dinámicas de turismo en destinos turísticos de Colombia”. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 2013. Y entrevista al presidente del gremio hotelero, Gustavo Toro en una entrevista publicada en el diario económico Portafolio, el 29 de julio de 2014.

Gracias a esta medida, las viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanentes en su condición de inmuebles destinados a la prestación de servicios turísticos, se están viendo obligados a inscribirse ante el Registro Nacional de Turismo, el cual se convierte en un requisito previo y obligatorio para que el inmueble pueda ser utilizado como vivienda turística.

No obstante, se considera que en esencia, la lucha contra la hotelería informal debe ir mucho más allá de emitir sanciones y ordenar cierres de establecimientos, y más bien se debe empezar por educar y sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos informales a trabajar en el marco de la Ley como parte de acciones ejemplares para que decidan mantenerse en la informalidad.

Por tal razón, se considera que este tipo de establecimientos, deberían ser incluidos dentro de la oferta turística de los destinos, pero de una manera controlada y legalizada, cumpliendo con las obligaciones de impuestos y demás tributos para competir de igual a igual con la hotelería formal.

Al trabajar desde la legalidad, se podría pensar inicialmente en desarrollar campañas de sensibilización en las principales ciudades turísticas del país, dirigida a los administradores de edificios y conjuntos residenciales sometidos al Régimen de Propiedad Horizontal, con el objetivo de crear conciencia al respecto y ofrecerles beneficios de tipo tributario por inscribirse ante el registro nacional de turismo, lo cual sería un gran estímulo para la actividad turística, mediante la diversificación de la oferta hotelera.

En la Tabla 6, se puede apreciar el punto de vista de los autores frente a la problemática de la parahotelería en la ciudad de Cartagena. Para ello consideran que la política a seguir por el Estado colombiano a través de sus entes y demás organismos de control es, la de: "Adoptar medidas contra la ilegalidad hotelera en la ciudad de Cartagena de Indias".

Finalmente, vale la pena tener en cuenta, que para llevar a cabo la Política Estratégica propuesta, inicialmente, se debe ahondar en los resultados del presente estudio para determinar con una mayor precisión, la situación de nuestros destinos frente a la problemática. En este sentido, es muy importante contar con el asesoramiento y acompañamiento de la Alcaldía Distrital de la ciudad, para dar cumplimiento a la ley 1558 de 2012 que los empodera para cerrar, sancionar o legalizar a los establecimientos que presten servicios de hospedaje sin contar con el Registro Nacional de Turismo (RNT).

Tabla 6. Recomendaciones de política para contrarrestar el fenómeno de la Parahotelería en la ciudad de Cartagena de Indias.

Política Estratégica	<i>“Adoptar medidas contra la ilegalidad hotelera en la ciudad de Cartagena de Indias”</i>
Estrategia	<i>Desarrollar campañas de sensibilización dirigidas a desacelerar el fenómeno de la parahotelería en la ciudad y a formalizar y legalizar el mayor número de establecimientos mediante el ofrecimiento de diferentes tipos de beneficios</i>
Tácticas	<i>Convocar reuniones periódicas con los administradores de edificios y conjunto residenciales con el objetivo de crear conciencia al respecto y ofrecerles beneficios de tipo tributario por inscribirse ante el registro nacional de turismo.</i>
	<i>Desarrollar un portal web con información comercial gratuita y por un determinado periodo, de aquellos establecimientos que decidan inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, con el fin de que puedan ser promocionados, certificados e incluidos dentro de la oferta turista del sector</i>

Fuente: Autores del proyecto, 2014.

CONCLUSIONES

A continuación se plantean las conclusiones que se obtuvieron de acuerdo a cada uno de los objetivos específicos propuestos.

- ❖ La parahotelería o también conocida como hotelería informal es una actividad que surgió en Colombia a partir del año 2000 y que se refiere a el uso inadecuado de apartamentos de uso residencial a uso comercial, es decir, que los propietarios arriendan por días sus apartamentos sin tener un permiso legal; en dichos apartamentos por lo general no se brinda ningún servicio a la habitación y pueden ingresar alrededor de 5 a 10 personas.
- ❖ La hotelería informal origina malestares sobre todo a los administradores de los hoteles legales del sector turístico, pues sus ingresos disminuyen como resultado de la baja ocupación.
- ❖ Dentro del subsector alojamiento la parte que corresponde a la Parahotelería informal, teniendo en cuenta el decreto 2590, es de 96 establecimientos, es decir el 98%.
- ❖ Cabe destacar que el 85% de los establecimientos encuestados ofrece el servicio de arriendo de apartamento a turistas y solo el 2% de estos se encuentra inscrito en el Registro Nacional del Turismo (RNT).
- ❖ La modalidad más frecuente de servicio de alojamiento ofrecido por los establecimientos a los turistas es: el Alquiler de apartamentos por días, cuya tarifa de arrendamiento, en la mayoría de los casos, oscila entre \$300.000 y \$400.000 pesos.

- ❖ En su gran mayoría los usuarios de los servicios de la hotelería informal proceden de Bogotá, seguido por Medellín, Barranquilla y Cali cuya estadía se extiende en la ciudad de 6 a 7 días.
- ❖ Los principales medios de promoción utilizados por los establecimientos de hotelería informal, donde la mayor parte de los esfuerzos del negocio se centra en colocar publicidad en internet, seguida por anuncios en redes sociales.
- ❖ Los meses de mayor ocupación en el año para los establecimientos de hotelería informal, no difieren mucho del calendario manejado por el sector hotelero legal, siendo el tercer cuatrimestre del año (septiembre –enero)
- ❖ Para arribar a la ciudad de Cartagena, el medio de transporte más utilizado por los turistas es por vía aérea y acompañado regularmente de 4 a 6 personas, siendo su presupuesto de alojamiento superiores a \$2.000.000 pesos.
- ❖ A los usuarios de la hotelería informal les llama poderosamente la atención que el inmueble cuente con servicios de tipo tecnológico como: Televisión satelital, Wi Fi, Internet y llamadas a todo destino, sintiéndose especialmente complacidos cuando ya están instalados en el lugar, por aquellos amenities que tienen que ver con la ubicación privilegiada, la privacidad y la tranquilidad del lugar.
- ❖ Para los meses de temporada alta en Cartagena, de los 480 apartamentos identificados y habilitados en el presente estudio, solo 384 llegan a ocuparse (80%), a una tarifa promedio de \$350.000 pesos por día. Que a su vez genera ingresos diarios al subsector por valor de \$134.400.000 y por estadía de 6 días, ingresos del orden de \$806.400.000.

- ❖ En síntesis, los ingresos que el Estado Colombiano deja de recibir por concepto de la Parahotelería en la ciudad de Cartagena mensualmente son de \$645.120.000, una suma importante de dinero, pero nada comparado con los \$3.386.880.000 que no ingresan a las arcas del sector hotelero formal. Mientras que la cifra anual es de \$20.321.280.000.
- ❖ El subsector de la parahotelería genera 686 puestos de trabajo, la mayoría de ellos informales, donde 378 son mujeres y 308 son hombres, los cuales se dedican principalmente a labores de jardinería, servicios de aseo, servicios de mantenimiento, vigilancia, cocina y lavandería y donde las mujeres son mejor remuneradas que los varones, teniendo en cuenta el tipo de contrato que tienen.

BIBLIOGRAFÍA

GUISAN M. Carmen; NEIRA, Isabel. 2001. Un análisis econométrico del turismo hotelero y extra hotelero en las regiones y provincias españolas. [Artículo de internet].

<http://www.mcrit.com/.../estudi%20de%20segones%20resdiencias%20VS>.

[Consulta: 23 de febrero de 2013 7:03 p.m.]

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA. 2010. Estudio de la hotelería paralela en el distrito turístico, cultural e histórico de Santa Marta – zona del rodadero, propuesta de un modelo de intervención. [Artículo de internet].

http://www.santamartamagdalena.gov.co/.../ESTUDIO_DE_LA_HOTELERIA.

[Consulta: 25 de febrero de 2013 4:32 p.m.]

SIERRA ANAYA, Germán; MARRUGO, Dennis Y QUEJADA, Raúl. (2004) La Actividad del Turismo en Cartagena de Indias: Comportamiento de La actividad Turística en Cartagena de Indias. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Cartagena. Cartagena.

GONZÁLEZ DÍAZ, Jaime Eduardo. (2011) La hotelería informal y la competitividad turística de la ciudad de Cartagena

[Artículo de

internet].<http://www.revistas.curn.edu.co/journals/index.php/aglala/article/download>

/.../ [Consulta: 2de marzo de 2013 2:16 p.m.]

DANE, Comunicado de prensa, Índice de precios al consumidor. (2013)

[http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/cp_ipc_feb13.pdf].

[Consulta: 7 de marzo de 2013]

MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO. República de Colombia, Libertad y Orden [Artículo de internet]

[<http://web.presidencia.gov.co/decretoslinea/2009/julio/09/dec259009072009.pdf>]

[Consulta: 19 de marzo de 2013 1:49 p.m.]

CARBAUGH, Robert J. Economía Internacional “Dumping” (2009) 12º Edición. Pág. 165-168

OTAMNDI, Jorge. Competencia desleal. Universidad de Palermo. Artículo de internet [www.palermo.edu/derecho/publicaciones/pdfs/.../032Juridica01.pdf]

RODRÍGUEZ, Carlos. Competencia Imperfecta. Universidad Católica de Argentina [<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/contribuciones/competencia-imperfecta-carlos-rodriguez.pdf>]

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1.

Análisis de la hotelería informal en la ciudad de Cartagena de Indias para determinar la capacidad de alquiler de apartamentos
Encuesta dirigida a los administradores de edificios.

1. ¿Ofrece servicios de arriendo de apartamentos o casas a turistas? :
Sí____ No____
2. ¿Cuál es la modalidad más frecuente de servicio brindado a los turistas?
a) Por horas b) por noche c) por días d) Por semanas
3. ¿En qué rango se encuentra la tarifa promedio de apartamentos por día?
a) \$100 000 - \$200 000 b) \$300 000 - \$400 000 c) \$500 000 - \$600 000
d) desde \$600 000 pesos en adelante.
4. ¿Cuánto duran hospedados en promedio lo turistas en los apartamentos?
a) De 2 a 5 días b) De 6 a 7 días c) Más de una semana
5. ¿Cuál es número promedio de personas que se hospedan en un apartamento?
a) De 1 a 4 personas b) De 5 a 7 personas c) De 8 a 10 personas d) Más de 10 personas
6. ¿Cuántos apartamentos hay habilitados en el edificio para el arriendo a turistas?
a) Entre 5 y 10 b) Entre 11 y 16 c) Entre 17 y 22 d) Más de 22
8. ¿Cuál es el principal medios utilizado para promocionar sus servicios?
a) Redes sociales b) Periódicos y revistas c) Anuncios en internet d) Pancartas
10. ¿El edificio está inscrito en el registro nacional del turismo (RNT)?
Sí____ No____
11. ¿Con cuántos empleados cuenta el lugar para atender a los turistas durante su estadía?
a) De 1 a 3 b) Entre 4 y 6 c) Entre 5 y 9 d) Entre 10 y 12

12. Nivel educativo de los empleados:
- a) Primaria completa b) Primaria incompleta c) Bachillerato completo d) Bachillerato incompleto e) Técnico f) Tecnólogo g) profesional
13. ¿Cuál es el porcentaje de ocupación del edificio en temporada alta?
- a) Entre 25% y 40% de ocupación
 - b) Entre 41% y 50% de ocupación
 - c) Entre 51% y 60% de ocupación
 - d) Entre 71% y 80% de ocupación
 - e) Más del 80% de ocupación
 - f) Capacidad total
14. ¿Cuál es el porcentaje de ocupación del edificio en temporada baja?
- a) Menos del 25% de ocupación
 - b) Entre 25% y 40% de ocupación
 - c) Entre 41% y 50% de ocupación
15. ¿Cuáles son los meses de mayor ocupación de habitaciones?
- a) Enero-Abril b) Mayo-Agosto c) septiembre-Diciembre
16. ¿Cuál es el origen de los turistas nacionales?
- a) Bogotá
 - b) b) Medellín
 - c) Cali
 - d) Barranquilla
 - e) Santanderes
 - f) Eje cafetero
 - g) San Andrés
17. ¿Cuál es el gasto promedio en hospedaje de los turistas?
- a) Entre \$1.000.000 y \$3.000.000
 - b) Entre \$3.100.000 y \$5.000.000
 - c) Entre \$5.100.000 y \$7.000.000
 - d) Más de \$7.000.000

Anexo 2.

Análisis de la hotelería informal en la ciudad de Cartagena de Indias para
determinar la capacidad de alquiler de apartamentos

Encuesta dirigida a los turistas

1. ¿Por qué tipo de medio se enteró del alquiler de apartamentos?
 - a) Redes sociales
 - b) Periódicos y revistas
 - c) Anuncios por internet
 - d) Por recomendación
 - e) Pancartas
2. ¿Con que tipo de paquete de servicios se identifica mejor a la hora de elegir el lugar para hospedarse?
 - a) Servicios tecnológicos (Televisión satelital, Wi Fi, Internet y llamadas a todo destino)
 - b) Servicios de hogar (Aseo, lavandería, mantenimientos generales)
 - c) Servicios mixtos (Servicios tecnológicos + Servicios de hogar)
3. ¿Qué es lo que más le ha gustado de su hospedaje?
 - a) Los amenities (ubicación privilegiada, la privacidad y la tranquilidad del apartamento)
 - b) Las tarifas
 - c) La seguridad del lugar
4. ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar a Cartagena de Indias?
 - a) Por vía aérea
 - b) Por vía marítima
 - c) Por vía terrestre

Explique: _____
5. ¿Viaja usted solo o acompañado?
 - a) Solo
 - b) Acompañado

6. ¿Cuántas personas se están hospedando con usted en este momento?
 - a) De 1 a 3 personas
 - b) De 4 a 6 personas
 - c) De 7 a 9 personas
 - d) 10 personas o más
7. ¿Cuántos días va a durar hospedado?
 - a) Entre 1 y 2 días
 - b) De 3 a 5 días
 - c) De 6 a 7 días
 - d) Más de una semana
8. ¿Qué modalidad de alojamiento escogió para alquilar el apartamento donde vive?
 - a) Por días
 - b) Por horas
 - c) Por noche
 - d) Por semana
9. ¿Cuánto es el promedio de dinero que usted gasta al final de la estadía?
(Solo por alojamiento)
 - a) Menos de \$500.000 pesos
 - b) Entre \$500.000 y \$1.000.000 pesos
 - c) Entre \$1.000.001 y \$1.500.000 pesos
 - d) Entre \$1500.001 y \$2.000.0000 pesos
 - e) Más de \$2.000.000 pesos
10. ¿Cuáles son los principales motivos de insatisfacción con el servicio en uso?
 - a) La falta de servicios personalizados (Lavandería, Servicio a la habitación, Minibar, Aseo)
 - b) Las Tarifas
 - c) La falta de Amenities o comodidades prometidas y no cumplidas

Anexo 3.

Barrio	Total Establecimientos	Estab. que ofrecen aptos en arriendo a turistas	%	Estab. que ejercen la hotelería informal	% Establecimientos no inscritos ante el RNT
Bocagrande	49	44	45%	41	49%
Centro Histórico	6	4	4%	4	5%
Marbella	7	7	7%	7	8%
Crespo	5	5	5%	5	6%
El Laguito	15	11	11%	11	13%
La Boquilla	16	12	12%	13	16%
Total	98	83	85%	81	98%