

**Análisis de la capacidad hotelera en el marco de la oferta de servicios para
el turismo en Aguachica - Cesar**

**Castro Mora Andrea
C.C. 1065233187**

**Quiñonez Flórez Liceth Katherine
C.C. 1065912380**

**Universidad Popular Del Cesar, Seccional Aguachica
Departamento de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas Aguachica,
Cesar
2024**

**Análisis de la capacidad hotelera en el marco de la oferta de servicios para
el turismo en Aguachica - Cesar**

Castro Mora Andrea

C.C. 1065233187

Quiñonez Flórez Liceth Katherine

C.C. 1065912380

Director

Liliana María Casteblanco Martínez

Esp. en Gerencia de Proyectos

**Universidad Popular Del Cesar, Seccional Aguachica
Departamento de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas Aguachica,**

Cesar

2024

Nota de Aceptación

Director del proyecto

Evaluador 1

Evaluador 2

Dedicatoria

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje.

Le dedico este resultado de arduo trabajo a toda mi familia, principalmente a mis padres y a mi hermano quienes fueron los que me apoyaron en todo este proceso y los que me ayudaron a no desfallecer pese a las dificultades que se me presentaron en el camino, gracias porque fueron y han sido el motor de mi constancia y dedicación para que este objetivo fuera alcanzado.

También le agradezco a mi pareja por ser mi apoyo, por ser la fuerza y la motivación para culminar esta meta

Liceth Quiñonez

Mi proyecto se lo dedico primeramente a Dios, ya que gracias a el he logrado concluir mi carrera, a mi madre porque siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi padre que aunque no está físicamente con nosotros, sé que desde el cielo siempre me cuida y me guía para que todo me salga bien, a mis hermanos por sus palabras y compañía, a mi pareja por sus palabras y su confianza por su amor y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, a mis amigos y a todas esas personas que contribuyeron para el logro de mis objetivos.

Andrea Castro

Agradecimientos

A Dios por permitirnos a la oportunidad de culminar con éxito el sueño de ser profesional, porque en medio de las vicisitudes nos ha dado sabiduría e inteligencia para salir adelante.

A los docentes de la Universidad Popular del Cesar Seccional Aguachica por los conocimientos ofrecidos en el proceso de enseñanza y aprendizaje; los cuales permiten nuestra educación integral y contribuyen a la formación de los grandes profesionales que forjan un futuro exitoso.

A la especialista y directora de nuestro proyecto de grado Liliana María Casteblanco Martínez por su apoyo incondicional, por su dedicación y esmero al impartir sus conocimientos con nosotros.

2.3.2.	Teoría	del	turismo	
.....				36
2.3.3.	Teoría		Del	
Consumidor.....				37
2.3	Marco conceptual			39
2.4	Marco legal			40
3.	Diseño Metodológico			45
3.1.	Enfoque y Tipo De Investigación.....			45
3.2.	Diseño de la Investigación			45
3.3.	Formulación De Hipótesis			46
3.4.	Sistema De Variables			46
3.5.	Población y Muestra			47
3.5.1.	Población.....			47
3.5.2.	Muestra.			47
3.6.	Fuentes de Recolección de la Información			48
3.6.1.	Fuentes		Primarias	48
3.6.2.	Fuentes		Secundarias	49
3.7.	Procedimiento Metodológico			49
3.8.	Análisis para el Procesamiento de la Información			50
4.	Esquema Temático			51
4.1.	Capacidad operativa hotelera de Aguachica, considerando las condiciones y las características de la prestación de los servicios que ofrece.			51

4.2.	Evaluación de los servicios que prestan los hoteles de Aguachica, en relación con los lineamientos estipulados por COTELCO, CITUR y demás instituciones que rigen la normativa hotelera colombiana en aspectos de competitividad.	93
4.3.	Propuesta del Diseño de una plantilla digital con la información hotelera del Municipio de Aguachica para incentivar la oferta de los destinos turísticos del municipio.....	94
4.3.1.	Sistema De Información Propuesto Para el Sector Hotelero en El Municipio De Aguachica Cesar.	98
4.3.2.	Requerimientos.	98
4.3.3.	Historias de usuarios 100	
4.3.4.	Funcionalidades del sistema propuesto por la aplicación 101	
4.3.5.	Imágenes Propuestas Para El Sistema.	102
		Discusión
		105
	Conclusiones	
	107
	Recomendaciones	108
	Referencias Bibliográficas	109
	Apéndices	111

Lista de Figuras Figura 1 Histórico de la ocupación hotelera de la Región Caribe en Colombia
 **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 2. Municipio de Aguachica, Cesar	26
Figura 3 Restricción presupuestaria.....	37
Figura 4 Mapa de curvas de la indiferencia	38
Figura 5 Capacidad de recepción	56
Figura 6 Número de habitaciones	57
Figura 7 Capacidad de empleo	58
Figura 8 Registro Nacional de Turismo.....	59
Figura 9 Concepto sanitario	59
Figura 10 Matrícula Mercantil.....	60
Figura 11 Zonas recreativas	61
Figura 12 Infraestructura	62
Figura 13 Servicios adicionales	62
Figura 14 Medios tecnológicos.....	63
Figura 15 Atención al cliente.....	64
Figura 16 Servicios del hotel	65
Figura 17 Atención al cliente.....	65
Figura 18 Comodidad del cliente.....	67
Figura 19 Mobiliario	68
Figura 20 Servicios de teléfono	69
Figura 21 Servicios de alcoba.....	70
Figura 22 Número de camas sencillas	72
Figura 23 Número de camas dobles.....	73
Figura 24 Número de camas familiares	74
Figura 25 Recibimiento del personal	76
Figura 26 Check-in	77
Figura 27 Información turística	78
Figura 28 Caja de seguridad	78
Figura 29 Plus huéspedes.....	79

Figura 30 Comunicación con las habitaciones	80
Figura 31 Buzón de quejas	81
Figura 32 Ingreso del personal	82
Figura 33 Prevención de incendios.....	83
Figura 34 Prevención de robos,	84
Figura 35 Prevención y seguridad	85
Figura 36 Mantenimiento preventivo	86
Figura 37 Programa de frecuencia	87
Figura 38 Servicio de alimentos	88
Figura 39 Servicios de wifi.....	89
Figura 40 Servicios de trasnporte	90
Figura 41 Servicios al consumidor	91
Figura 42 Infraestructura de entretenimiento	92
Figura 43 Servicios de guía	93
Figura 44 Seguro hotelero	95
Figura 45 Aspectos llamativos del hotel.....	96
Figura 46 Plantilla digital de los hoteles del municipio de Aguachica. - 1	100
Figura 47 Plantilla digital de los hoteles del municipio de Aguachica. - 2	102
Figura 48 Plantilla digital de los hoteles del municipio de Aguachica. - 3	102
Figura 49 Plantilla digital de los hoteles del municipio de Aguachica. - 4	104
Figura 50 Plantilla digital de los hoteles del municipio de Aguachica. - 5	105
Figura 51 Plantilla digital de los hoteles del municipio de Aguachica. - 6	105
Figura 52 Plantilla digital de los hoteles del municipio de Aguachica. - 7	106
Figura 53 Propuesta de logo para la plataforma	112
Figura 54 Interfaz de inicio de la página web.....	113
Figura 55 Apartado de turismo en la página.....	113
Figura 56 Pantalla de contacto en caso de inquietudes con la plataforma.....	114

Lista de Tablas

Tabla 1. Árbol de problemas de la capacidad hotelera de Aguachica, Cesar	22
Tabla 2. Operacionalización de variables	46
Tabla 3 Matriz Capacidad Hotelera Municipio De Aguachica Cesar	51
Tabla 4 ¿Cuál es su capacidad máxima de recepción de personal?;Error! Marcador no definido.	
Tabla 5 ¿Con cuántas habitaciones cuenta su hotel?	56
Tabla 6 ¿Cuál es la capacidad de empleo en su hotel?	57
Tabla 7 Registro Nacional de Turismo	58
Tabla 8 Concepto sanitario.	58
Tabla 9 Matricula Mercantil.	59
Tabla 10 ¿El hotel cuenta con zonas recreativas como (piscina, bares, restaurante, gimnasio)? .	60
Tabla 11 ¿La infraestructura y personal está capacitado para recibir a personas a raíz del COVID 19?	60
Tabla 12 ¿El hotel ofrece servicios adicionales como (pedido de taxi, lavandería, apartado de sala de conferencia, etc.)?	61
Tabla 13 ¿El hotel cuenta con los medios tecnológicos para realizar reservas en online?	62
Tabla 14 ¿El hotel está capacitado para atender todas las especificaciones o cambios de reserva realizadas por el cliente?	62
Tabla 15 Ventilador mecánico o natural.	63
Tabla 16 Una almohada por cada huésped.	64
Tabla 17 Televisor con su control remoto.	65
Tabla 18 Mobiliario para la habitación.	66
Tabla 19 Teléfonos.	67
Tabla 20 Sabanas de respuesto.	68
Tabla 21 Número de camas sencillas.	69
Tabla 22 Número de camas dobles.	70
Tabla 23 Número de camas familiares.	71

Tabla 24 Área adecuada para el recibimiento del personal del hotel.	72
Tabla 25 Cuenta con check-in para el ingreso del personal del hotel.	73
Tabla 26 Información turística de la región.	73
Tabla 27 Caja de seguridad.	74
Tabla 28 Ofrece un plus para los huéspedes.	75
Tabla 29 Comunicación telefónica con las habitaciones.	76
Tabla 30 Buzón de quejas y sugerencias.	77
Tabla 31 Algún mecanismo de control para el ingreso del personal al hotel	78
Tabla 32 Prevención de incendios.	79
Tabla 33 Prevención de robos.	80
Tabla 34 Procedimiento que asegura los objetos olvidados por los huéspedes.	81
Tabla 35 Mantenimientos preventivo y correctivo de la edificación y diversos sistemas del hotel.	82
Tabla 36 Un programa de frecuencia que evidencie el cumplimiento de inspección de plagas ...	83
Tabla 37 Servicio de desayuno a la habitación	84
Tabla 38 Servicios de wifi.	85
Tabla 39 Servicios de transporte.	86
Tabla 40 Servicio al consumidor (limpieza de zapatos, planchado de ropa, etc.)	87
Tabla 41 Infraestructura de entretenimiento (bar, casino, club nocturno, maquina tragamonedas, entre otros.)	88
Tabla 42 Servicios de guía.	89
Tabla 43 Ofrece seguro hotelero.	90

Lista de Apéndices

Apéndice A Cronograma de actividades.	111
Apéndice B Recursos Disponibles (materiales, institucional, financiero).	112

Resumen

Considerando al turismo como el cuarto sector de la economía, en el transcurrir de los años su impulso ha sido representativo a lo largo de su historia. Colombia se ha convertido en un país muy atractivo para la recreación por su diversidad cultural. Por lo tanto, es importante contar con la infraestructura adecuada a nivel de hoteles. Esta investigación centra su estudio en el análisis de la cobertura hotelera en el Municipio de Aguachica Cesar, el cual es la segunda ciudad del departamento anteriormente mencionado. Con el fin de hacer un diagnóstico más preciso se acudió a la verificación de condiciones generales de los establecimientos, de la mano de las normas técnicas vigentes, las cuales son las que trazan la línea a nivel nacional. Arrojando que el turismo se ha catalogado como uno de los renglones fuertes que posibilitan la generación de ingresos, el empleo y la dinamización de otros sectores.

Palabras claves: Sector turístico, hoteles, cadena hotelera, huéspedes, plan de mejora

Abstract

Considering tourism as the fourth sector of the economy, over the years its momentum has been representative throughout its history. Colombia has become a very attractive country for recreation because of its cultural diversity. It is therefore important to have adequate infrastructure at the hotel level. This research focuses its study on the analysis of hotel coverage in the Municipality of Aguachica Cesar, which is the second city of the aforementioned department. In order to make a more precise diagnosis, we used the verification of general conditions of the establishments, hand in hand with the current technical standards, which are the ones that draw the line at the national level. Showing that tourism has been classified as one of the strong lines that enable income generation, employment and the revitalization of other sectors.

Keywords: Tourism sector, hotels, hotel chain, guests, improvement plan.

Glosario

Categorización de hoteles por estrellas: Esta certificación permite demostrar a los clientes, las características de calidad en los servicios y la infraestructura que deben cumplir los hoteles bajo la norma sectorial colombiana NTSH 006 “Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos”, así como garantizar una adecuada relación entre el valor pagado y la calidad recibida. La NTSH 006 define factores de servicio y de infraestructura, basados en criterios internacionales de procedimientos de operación y administración orientados a promover la mejora continua y la competitividad de los servicios de los hoteles.

Destino Turístico: Unidad de planificación y gestión del territorio que, como espacio geográfico delimitado, define imágenes y percepciones determinantes de su competitividad en el mercado turístico. El destino turístico se caracteriza por la presencia de atractivos, infraestructura

básica, planta turística, superestructura y demanda, como conjunto de bienes y servicios turísticos ofrecidos al visitante o turista, en la zona y por diversos grupos humanos entre los cuales se encuentra la comunidad local.

Gestión para la sostenibilidad: Conjunto de acciones de carácter político, legal, administrativo, de investigación, planificación, protección, coordinación, promoción, interpretación y educación, entre otras, que dan como resultado el mejor aprovechamiento y la permanencia para generaciones futuras de un destino turístico.

Hotel: Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Además, dispone como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

Hostal: Establecimiento en el que se presta el servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones semiprivadas o comunes al igual que sus baños y que puede disponer además de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

Infografía: La infografía es la disciplina que trata sobre los diagramas visuales complejos, cuyo objetivo es resumir o explicar figurativamente informaciones o textos, empleando más variados medios visuales e incluso auditivos que el mero esquema o diagrama.

Huésped: Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje.

Impacto Ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico como resultado en forma total o parcial de las actividades, productos o servicios generados en un destino turístico.

Persona con discapacidad: Persona que tiene limitaciones o deficiencias en su actividad cotidiana y restricciones en la participación social, por causa de una condición de salud, o de barreras físicas, ambientales, culturales, sociales y del entorno cotidiano.

Plan de emergencia: Conjunto de medidas y procedimientos tendientes a salvaguardar la vida de las personas y bienes materiales de la empresa, en caso de alguna eventualidad (sismo, inundación, ataque externo, incendio o explosión) y minimizar todas las demás consecuencias directas e indirectas que pudieran derivarse de la eventualidad.

Posadas turísticas: Vivienda familiar en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales preferiblemente de arquitectura autóctona, cuyo principal propósito es promover la generación de empleo e ingresos a las familias residentes, prestadoras del servicio.

Programa de mejoramiento: Conjunto de uno o más procesos de optimización continúa del sistema de gestión, para alcanzar mejoras en el desempeño global del establecimiento de acuerdo con su política de calidad.

Señalización: Se entiende por señalización las indicaciones que, en conjunto y mediante una serie de estímulos, condicionan la actuación del individuo que las recibe, frente a unas circunstancias que se pretende resaltar.

Turista: Toda persona que viaja a un destino distinto de aquel en el que tiene su domicilio habitual, que efectúa una estancia de por lo menos una noche, pero no superior a un año y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el destino visitado.

Introducción

Según las diferentes investigaciones, se ha podido identificar que el sector hotelero en el municipio de Aguachica Cesar ha incrementado sus servicios en los últimos años como consecuencia de distintos factores tales como; fortalecimiento del turismo, posicionamiento de empresas en la ciudad. La responsabilidad de los gobiernos fomentar el turismo en los países ha sido clave para el desarrollo en el sector. Al igual que de la imagen proyectada a nivel nacional e internacional, en donde Colombia se ve como un país lleno de oportunidades y muy atractivo para este tipo de actividades y la inversión a través de sus diferentes ciudades y municipios como lo es Aguachica.

Es fundamental tener en cuenta que Colombia se ha podido consolidar como un país que cuenta con una economía estable y con grandes proyecciones al futuro en cuanto a desarrollo, inversión y tecnificación. Gran parte de este desarrollo se debe a la contribución del sector del hotelería y el turismo, y a su efecto dinamizador sobre la economía nacional. Es preciso tener en cuenta que el turismo aporta al PIB con un crecimiento del 4.3% en el segundo trimestre del 2012 con respecto a ese mismo periodo del año anterior; debido al crecimiento de la producción de servicios de hotelería. Debido a la importancia que este sector tiene sobre el desarrollo y la estabilidad económica del país, es necesario realizar un análisis que comprenda todos los aspectos

relacionados con este, y los efectos que genera en el entorno. Esto permite ampliar el panorama y tener claridad acerca de los aportes que el sector hotelero ha tenido en el considerable crecimiento económico que ha tenido Colombia en los últimos años.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado es importante identificar las falencias representativas que presenta el sector del turismo en el Municipio de Aguachica Cesar por tanto el estudio es amplio en su diagnóstico y evalúa las alternativas que existen para lograr el fortalecimiento de dicho sector.

1. Título

Análisis de la Capacidad Hotelera en el Marco de la Oferta de Servicios Para el Turismo en Aguachica, Cesar.

1.1. Planteamiento del problema

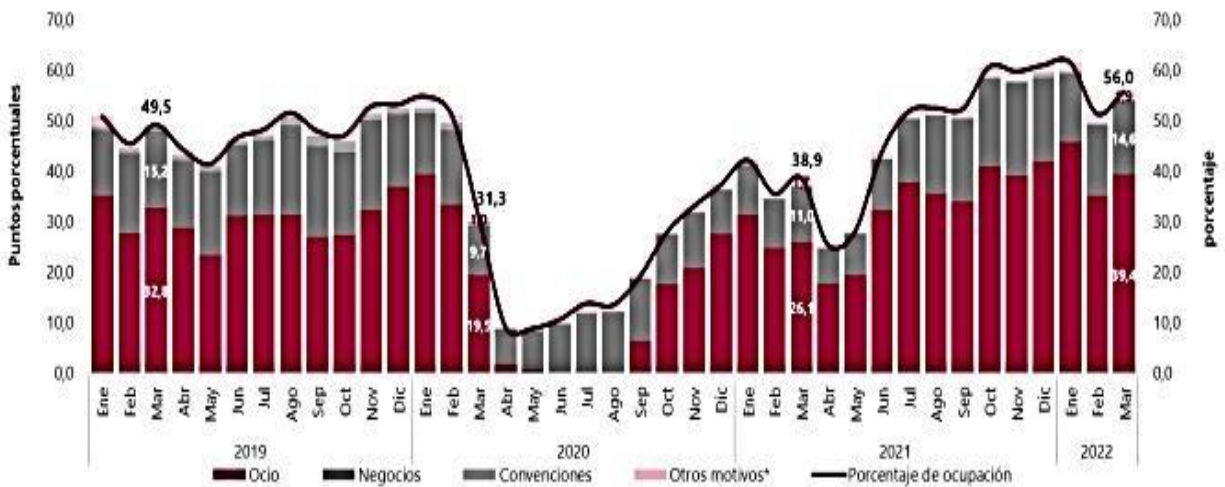
Teniendo en cuenta los aportes de Kotler (1997), el turismo es considerado como un motor de desarrollo económico de un territorio, debido a la gran cantidad de actividades enmarcadas en el ocio, la recreación o necesidades de desplazamiento a otros lugares diferentes del sitio de residencia, (Gambarota, 2017). Con base al turismo, las comunidades deben aprovisionarse de aspectos logísticos que contribuyan a una prestación de servicios integrales, tales como servicios de alojamiento, aprovisionamiento y transporte.

Es fundamental conocer los servicios de alojamiento y comida, la ocupación hotelera aportó al PIB nacional el 27% de los ingresos del turismo para el año 2021; la Asociación Hotelera y Turística de Colombia – COTELCO, en su último informe realizo un balance del sector hotelero

nacional para este mismo año, y reveló una ocupación promedio de 40,50% de su capacidad, a pesar de la crisis sanitaria a cuenta del Covid-19 a nivel mundial, se habla de una baja en los servicios turísticos. (Diario La República, 2021)

Según bases de datos locales y nacionales, Aguachica no cuenta con información relacionada con la capacidad hotelera el Municipio; a pesar que se conoce la cantidad de hoteles, no existen datos que relacionen las características principales del sector hotelera, tales como capacidad de ocupación, servicios alternos, pro eficiencia de su talento humano, entre otros; por tanto, no se conoce la capacidad operativa ni los servicios que ofrecen estos centros de alojamiento. A nivel nacional el Departamento Nacional de Estadística DANE, emite boletines mensuales de la ocupación hotelera en Colombia, a través de la Encuesta Mensual de Alojamiento-EMA; esta encuesta para el año 2022, arroja promedios de ocupación hotelera por regiones, tal como se muestra en la siguiente figura:

Figura 1 Histórico de la ocupación hotelera de la Región Caribe en Colombia






Fuente. Información extraída del Boletín EMA-DANE. 2022

Como se puede apreciar, se presentan los datos de la región Caribe para los años 2019-2022, a razón de ser la región en la que se encuentra ubicado el Municipio de Aguachica; se observa que el año 2020 fue en el que menos se denota el nivel de ocupación hotelera debido al confinamiento

por el que atravesó el país, a cuenta de la pandemia Covid-19. Para el año 2021 y lo corrido del 2022, se refleja un alza en la ocupación de estos centros de alojamiento. (DANE, 2022). Sin embargo, esta información solo menciona la ocupación, más no la capacidad de los hoteles; además de ello, los datos no se reflejan por municipios.

Con respecto a la relación y capacidad de hoteles, considerando la información antes mencionada, se presenta lo siguiente:

Tabla 1. Árbol de problemas de la capacidad hotelera de Aguachica, Cesar

Deficiencia de la oferta turística	Pocos incentivos al sector hotelero	Bajo bienestar laboral de empleados	Indirectos	Efectos 
Deficientes planes de fortalecimiento del turismo	Bajas oportunidades de apoyo al sector hotelero	Poca gestión del talento humano	Directos	
Desconocimiento de la capacidad hotelera para el impulso del turismo en el Municipio de Aguachica				Problema 
Falta de información de la capacidad habitacional hotelera	Ni existe información de los servicios alternativos que ofrece el sector hotelero	Desinformación en la capacidad del talento humano en los hoteles del municipio	Directas	Causas 
Baja oferta en servicios del sector hotelero para impulsar el turismo en el municipio		Limitada información del clima laboral hotelero	Indirectas	

Fuente. Elaboración propia

Esta información mencionada en el árbol de problema demuestra que la deficiente casi que nula información de la capacidad que tienen los hoteles en Aguachica para albergar a la cantidad de personas que llegan al municipio a realizar cualquier tipo de actividad.

1.1.1. Pregunta Problema.

¿Cuál es la capacidad operativa de los hoteles de Aguachica, Cesar que permita proyectar al municipio como destino turístico?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general.

Analizar la capacidad operativa de los hoteles en cuanto a servicios que ofrece para el turismo del municipio de Aguachica.

1.2.2. 1.2.2 Objetivos específicos.

- Diagnosticar la capacidad operativa hotelera de Aguachica, considerando las condiciones y las características de la prestación de los servicios que ofrece.
- Evaluar los servicios que prestan los hoteles de Aguachica, en relación con los lineamientos estipulados por COTELCO, CITUR y demás instituciones que rigen la normativa hotelera colombiana en aspectos de competitividad.
- Elaborar una plantilla digital utilizando la herramienta **INFOGRAM** on la información hotelera del Municipio de Aguachica para incentivar la oferta de los destinos turísticos del municipio.

1.3. Justificación

Los establecimientos de alojamiento y hospedaje están enmarcados dentro del sector turístico bajo sus propias Normas Técnicas sectoriales, desde la NTSH 001 hasta la 013. Adicionalmente en la NTS TS 002, se clasifica a los establecimientos de acuerdo a su tamaño en número de habitaciones, y tiene en cuenta el uso de servicio de energía y agua, de igual manera, tienen en cuenta para su clasificación criterios como amplitud de habitaciones, cuarto de baño, televisión, aire acondicionado, piscina, lavandería, entre otros servicios (ICONTEC, 2003).

Si bien, existen dos sistemas nacionales como son el CITUR y el SITUR, no se cuenta con tal clasificación detallada para la ciudad de Aguachica, haciendo necesaria la obtención de un directorio de establecimientos de alojamiento y hospedaje, junto a un estudio que contemple su capacidad operativa, en busca de dar al mercado real y potencial una información más detallada y de fácil acceso. En el aspecto metodológico, para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados, se propondrá el uso de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que permitan medir, bajo parámetros confiables, cada una de las variables enunciadas e identificar la estructura empresarial y la capacidad operativa de los establecimientos dentro de Aguachica, Cesar; la población objeto de estudio estará conformada por los propietarios o gerentes de cada uno de los establecimientos registrados ante la Cámara de Comercio de Aguachica, cuyo objeto social fuera la de alojamiento y hospedaje, en la modalidad de hoteles.

En el aspecto práctico, este proyecto permitirá consolidar una base de datos digital, mediante la herramienta de Excel, con el ánimo de proyectar su publicación en las páginas oficiales del departamento y de la alcaldía, o bien, darle la oportunidad a algún profesional o estudiante para proponer algún mecanismo que permita su divulgación y acceso público. De esta manera, se podrá lograr que los visitantes y turistas que lleguen a la ciudad cuenten con acceso rápido y real de la información, pero no sólo desde el territorio local sino también puedan acceder desde cualquier ubicación en la esfera geográfica.

Así mismo, este proyecto se convertirá en una fuente de consulta y en la base para el desarrollo de futuras investigaciones que propendan por estudiar el potencial turístico de Aguachica y propender el mejoramiento socioeconómico de la ciudad. Sin olvidar, que frente al desconocimiento que se evidencia del sector turístico dentro del PDM, este documento constituirá un insumo importante para iniciar el plan de trabajo para la promoción turística dentro de la ciudad, en el aspecto teórico, esta investigación busca apoyarse en las teorías y conceptos expuestos fundamentalmente por Philip Kotler y Michael Porter debido a la fundamentación de desarrollo económico, y competitividad, dirigido al fortalecimiento del turismo mediante los equipamientos en servicios complementarios. Además de ello, la investigación pretende aportar nuevo conocimiento, toda vez que se le de objetividad a la hipótesis principal de la investigación.

Teniendo en cuenta el aspecto social, los hoteles hacen parte de la sociedad como una forma de cambiar la percepción del papel de una empresa en la sociedad y construir una imagen positiva. La relevancia social de esta investigación va de la mano con la relación entre las grandes marcas Hoteleras del municipio de Aguachica - Cesar y los consumidores, donde se destaque la relación entre la empresa y la sociedad en general.

1.4. Delimitaciones

1.4.1. Delimitación Teórico-temático.

El presente proyecto de investigación se encuentra enmarcado en la línea de investigación del programa de Administración de Empresas, *Gestión Organizacional*, bajo el eje temático de *Comportamiento y desarrollo organizacional*, la cual investiga los procesos de gestión de las organizaciones, proponiendo estudios que contribuyan al mejoramiento o fortalecimiento de estas, produciendo así conocimiento relevante para este caso específico de la capacidad hotelera del municipio, en pro al fortalecimiento del turismo.

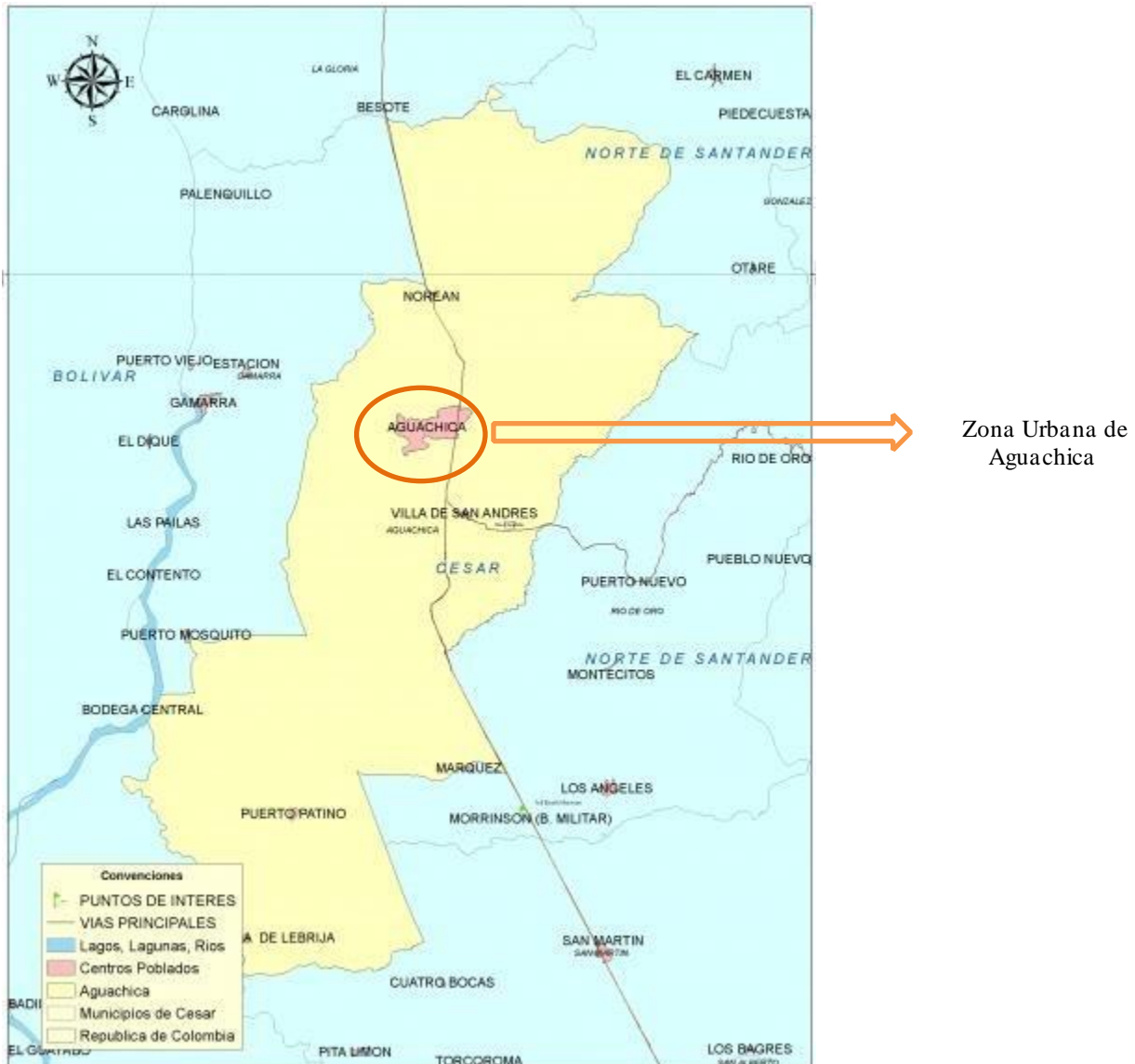
1.4.2 Delimitación Temporal.

Esta investigación se desarrolló en un periodo de un año, cuya presentación está prevista para el 2023.

1.4.3 Delimitación Espacial.

El actual proyecto se realizó en la zona urbana del Municipio de Aguachica, departamento del Cesar, Colombia, específicamente en el sector hotelero.

Figura 2. Municipio de Aguachica, Cesar



Fuente. (Aguachica, 2022)

El estudio tiene lugar en el municipio de Aguachica, Departamento del Cesar, Colombia localizado al Sur del Departamento del Cesar, a los $8^{\circ}18'45''$ de latitud Norte y $73^{\circ}37'37''$ de longitud Oeste del meridiano de Greenwich, entre la cordillera Oriental y el valle del Rio Magdalena, a una distancia de 301 Kilómetros de Valledupar, la capital del Cesar. Su extensión territorial es de 876.26 Kilómetros cuadrados que ocupa el 3.8% de la superficie del Departamento.

Limita por el norte con el municipio de la Gloria (Cesar), El Carmen (Norte de Santander), por el este con Rio de Oro (Cesar), por el sur con Rio de Oro, San Martin (Cesar) Y Puerto Wilches (Santander), por el oeste con Gamarra (Cesar) y Morales (Bolívar).

Aguachica, tiene diversos lugares turísticos, entre ellos, se encuentra el Bosque el Agüil, El Centro Cultural Eladio Vargas, los balnearios Norean y Buturama, el parque y la parroquia San Roque, el mirador turístico Cerro de la Cruz, en donde se realizan festividades todos los 3 de mayo, las ciénagas, Doña María y La Muzanda, las iglesias, los parques, las ferias y fiestas en honor a San Roque, La Virgen del Carmen, los Carnavales, entre otros. Así mismo, se realizan encuentros de danzas, de bandas, jornadas culturales y deportivas en varias épocas del año. En fin, el municipio posee mucha diversidad de actividades turísticas que requieren la pernoctación de sus habitantes.

Otro aspecto relevante, es que en el municipio la actividad económica principal es el comercio de bienes y servicios; y, por Aguachica encontrarse en medio de los departamentos de los Santanderes, el Bolívar y el Cesar, se convierte en un punto geoestratégico para la actividad comercial de los municipios de su área de influencia. Así mismo, se encuentra el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, entidad de carácter oficial, prestadora de servicios médicos de tercer nivel, además de las diversas clínicas como María Auxiliadora y Aguachica, que también prestan servicios médicos oportunos.

2. Marco Referencial

2.1. Antecedentes

Para efectos del tratamiento de la información que se recabó en el estudio, se realizó un análisis documental de la información. Los resultados reportaron que en consecuencia todos los esfuerzos administrativos, con el fin de llegar al vértice fundamental del problema y analizar la

diversidad de soluciones para el mismo. Los antecedentes de una investigación representan una herramienta de orientación de trabajos anteriores, que permiten identificar algunas estrategias que otros investigadores desarrollaron en trabajos previos, guardando una alta similitud en las temáticas o áreas funcionales de trabajo. Se presentan a continuación las síntesis de algunas investigaciones consideradas de importancia con relación a las variables de estudio, sin embargo, es importante resaltar que no existen diversos trabajos al respecto, por lo que el tema se vuelve inédito y de nuevo estudio.

2.1.1. Antecedentes históricos.

La industria hotelera ha experimentado una evolución significativa a lo largo de la historia. A continuación, presento algunos antecedentes históricos tanto a nivel mundial como en Colombia:

Crecimiento Global: Desde 2015, la economía de la industria turística global ha mostrado un comportamiento ascendente. Entre 2014 y 2019, hubo un crecimiento promedio del 4% en su contribución directa, y en 2019, su incremento fue superior, equivalente al 5%. La contribución total superó los USD 9,000 millones en 2019.

Valor de las Ventas: Cada sector de la cadena de valor del turismo experimentó un aumento en el valor de sus ventas entre 2015 y 2019. Los hoteles representan el 21% del mercado global del sector, liderado por los intermediarios turísticos. Sin embargo, debido a la pandemia en 2020, se produjo un detrimento total del 44% en las ventas de la industria global, siendo las aerolíneas el subsector más afectado.

Tasa de Ocupación: En 2019, Europa alcanzó la tasa de ocupación promedio más alta a nivel global, con un 72.2%. Las Américas también experimentaron un crecimiento significativo en la tasa de ocupación en los últimos 9 años, creciendo 7.8 puntos porcentuales.

La hotelería en Colombia ha experimentado un giro radical antes, durante y después de la Segunda Guerra Mundial. Tras este dramático acontecimiento, se vivió la edad de oro de la hotelería a nivel internacional y hasta la época actual. De igual manera, el crecimiento digital en el

año 2020 participo en el sector digital de la industria hotelera creció al 4.4%, en parte debido al cierre de hoteles y otros establecimientos de alojamiento a nivel global.

El desarrollo de la Hotelería ha tenido las mismas facetas de otras naciones ya que en su comienzo fue primitiva y rudimentaria por las precarias condiciones de construcción y comodidad de las posadas que se ubicaban a la vera de los caminos para el servicio de los viajeros, comerciantes y arrieros. Cuando vino el comercio entre las poblaciones, éstas se vieron precisadas a instalar fondas y pensiones para las personas que allí concurrían en busca de intercambio de productos o mejores condiciones socio-económicas.

Desde la época de los aborígenes hasta comienzos del siglo XIX, el río Magdalena era la única vía de enlace entre la costa atlántica y el interior del país, transitando por él, cantidades de viajeros y productos para distribuirlos a lo largo y ancho del territorio nacional y así hacer el intercambio de mercaderías entre los departamentos que atravesaba el río como también, traer al interior las mercancías importadas y trasladar a su vez los productos del interior destinados al extranjero.

La afluencia de personas, obligó a varios puertos fluviales a construir Hospedajes para los visitantes y fue así como en Honda en 1889, se inaugura el Hotel América el que actualmente funciona y que es considerado como el primero en la Hotelería colombiana. Doce años después y debido al escaso progreso del país se construye en Cali el Menéndez y en 1918 el Lusitania en Ibagué.

En la capital de la república el distinguido señor Daniel Pombo, fundó el 17 de abril de 1921 el Hotel Regina, ubicado sobre la calle real (carrera 7ª entre calles 16 y 17) y en la más elegante mansión de Bogotá, con 18 habitaciones, algunas con baño privado las que eran distinguidas exclusivamente para damas. Fue el primer hotel que utilizó uniformes vistosos para los empleados, de corte inglés, y botones dorados, es decir, el más lujoso hasta el momento, iniciando con este una etapa sobresaliente.

para 1981, se abrirán las puertas del tercer Hotel de cinco (5) estrellas de Bogotá, ubicado en la carrera 5a entre calles 23 y 24 en el sector del Centro Internacional de la capital de la república

el cual será un verdadero lugar de atracción y descanso, no visto en nuestra Hotelería por lo sofisticado y elegante de sus áreas y servicios, contiguo al Hotel del Parque el que ocupa un destacado lugar entre los más elegantes y concurridos de la capital, siendo su ocupación permanente del 83% Y en buen porcentaje su clientela procedente de los países de Venezuela, Aruba, Curacao, Panamá, Ecuador, Alemania y España.

2.1.2. Antecedentes Investigativos.

2.1.2.1. *Del orden Internacional.*

Quintero, L. (2020), realizo un estudio titulado “Evaluación de la capacidad hotelera con oportunidades de Mejora en Tlaxcala-Mexico”, cuya investigación trae como aporte fundamental, las estrategias implementadas para la satisfacción del cliente, el aporte fundamental de este estudio está en la metodología que se utilizó para el desarrollo del estudio, ya que se buscan aspectos similares de la investigación en reseña.

Domínguez, S. (2019). Desarrollo un proyecto titulado “Análisis del Impacto que Genera la Ocupación Hotelera en Fechas Turística en la Ciudad de Maracaibo-Venezuela. El aporte fundamental de esta investigación está representado en la fundamentación del turismo en la ciudad de Maracaibo, la forma como la Economía encuentra su reactivación y de igual forma concluye la problemática que puede surgir por falta de hoteles, qué puedan suplir la alta demanda que se genera en fechas de festividades, el aporte fundamental está en el abordaje de tema y el plan de mejoramiento que se plantea para mejorar la situación y fortalecer el sector hotelero.

Zoran, T. (2014). The concept of sustainable tourism as a competitive advantage Montenegro. In *Tourism and Hospitality Industry 2014: Trends in Tourism and Hospitality Industry* (pp. 661–677). Este documento fue elaborado con el propósito de explicar el concepto de desarrollo sostenible y su relación con el turismo, y como se pueden utilizar las mismas ventajas competitivas operacionales de Montenegro. La metodología de investigación utilizada incluye ejemplos de buenas prácticas y el análisis de documentos de políticas existentes en el desarrollo del turismo en Montenegro, teniendo en cuenta el interés del gobierno local de que exista un mayor desarrollo de la competitividad turística y sostenible de Montenegro.

Los resultados de este documento sugieren que es necesaria una estrategia seria para el desarrollo del turismo sostenible en la costa de Montenegro y para ello el autor recomienda adoptar medidas especiales que se pueden tomar de la Carta Europea de Turismo Sostenible de Zonas Protegidas, debido a que es necesario proteger y promover los valores culturales y ambientales de las regiones sensibles, así como el buen uso de los recursos naturales de manera sostenible para de esta manera contribuir al desarrollo socioeconómico y al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales, al mismo tiempo convertiría a Montenegro en un destino turístico más competitivo y sostenible.

2.1.2.2. *Del orden Nacional.*

Rojas, A y Arenas, M. (2019), presentaron la monografía titulada “Efectos del nuevo comercio (hipermercados) sobre los canales de distribución de productos masivo”. En el estudio se propone analizar el fenómeno del hipermercado desde el concepto de nuevo comercio analizando la dinámica del modelo de negocio desde la perspectiva de la rentabilidad y los diferentes fenómenos asociados a la manera de incentivar a los consumidores finales. Frente al canal tradicional de distribución minorista y el aporte que estos hacen en Colombia. (ROJAS, 2019)

La presente investigación de los autores antes mencionados permite reforzar la propuesta de mejora para los hoteles del municipio de Aguachica debido al manejo que ellos realizaron con su investigación y su plan de mejora.

La metodología utilizada en la investigación fue de carácter descriptivo, con dos tipos de fuentes secundarias y primarias. La encuesta realizada fue enfocada a los clientes y con la investigación realizada el autor pudo concluir con los objetivos planteados y determinar variables importantes para el nuevo punto de venta como: la competencia directa, el precio como el factor más importante para la compra. (MAYA, 2019). También se evidenciaron algunos puntos en los que estaban inconformes los clientes a los cuales se les realizó el estudio, en cuanto a productos y el servicio técnico que ofrecían los competidores. Con esta información el autor pudo dar recomendaciones que agregan valor en la estrategia y en el posicionamiento del mercado.

2.1.2.3. Del orden Local

El autor José Orlando Pérez Ortega de la investigación titulada Evaluación del grado de satisfacción del servicio al cliente del canal micro aliados Freskaleche S.A.S., en la zona de Aguachica, Cesar en el año 2022, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. El siguiente proyecto de investigación tiene como fin Evaluar el grado de satisfacción de servicio al cliente del Canal de micro aliados de la empresa Freskaleche S. A. S. en la zona de Aguachica Cesar, siendo este un tema, el cual toma importancia en lo referente a lo que conlleva un buen servicio al cliente, en el sentido en que el cliente se considere como parte muy importante de la empresa, reflejo de la buena relación comercial entre la compañía y el cliente, fortaleciendo el área de servicio al cliente, comenzando con el canal de micro aliados en la región de Aguachica, con miras a replicarse en las demás regiones y canales con los que cuenta la compañía, logrando así generar actitudes de satisfacción por los productos y servicios recibidos.

El aporte del proyecto reseñado permio identificar las acciones que fueron tomadas a nivel local en el municipio de Aguachica, para el mejoramiento en cuanto a la calidad del servicio de los hoteles del municipio en estudio.

2.2. Marco Teórico

Teniendo en cuenta la conceptualización de las variables de la investigación según los diferentes autores, es importante dimensionar los aportes en el campo administrativo. Al contarse los hoteles como entidades organizacionales, es importante considerar las distintas teorías de la administración, y específicamente a sus pioneros, como por ejemplo Taylor, y Fayol.

El autor Frederick Taylor, es conocido como el padre fundador de la administración científica, el cual ejecuta cuatro principios tales como: El principio del planteamiento, la preparación, el control y la ejecución. La finalidad del primer principio de Taylor busca como finalidad lograr reemplazar en el trabajo el criterio de manera individual del colaborador, en el segundo lugar se pretende escoger de manera científica a los colaboradores para posteriormente capacitarlos para que sean más productivos y mejores en sus actividades, Como tercer principio es

generar control en el trabajo para evitar fallas y si las hay darle pronta solución y por ultimo principio de Taylor es distribuir diferentemente la atribución y la responsabilidad, para que el desarrollo de su labor sea muy disciplinada. (Chiavenato, 1981).

En cambio, el teórico Fayol, se enfoca más en la preocupación básica que es incrementar la eficiencia de la empresa, mediante una formativa y la disposición de los órganos que integran la organización y también de sus interrelaciones estructuradas. De igual modo el enfoque que se le da a la corriente anatómica y fisiológica, cuenta con un enfoque de arriba hasta abajo y de toda la empresa hacia sus órganos competitivos. (Chiavenato, 1981).

En cuanto a las funciones administrativas, Fayol define el acto de administrar como planear el cual es visualizar el futuro y trazar el programa de acción, organizar es constituir el doble organismo material y social de la empresa, dirigir es guiar y orientar al personal, coordinar que es unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos y controlar es verificar que todo ocurra de acuerdo a las reglas establecidas y las órdenes impartidas (Chiavenato, 1981).

Adentrando más hacia las organizaciones a estudiarse en la actual investigación, se observa que el mercado hotelero cada vez es más competitivo, los altos directivos se esfuerzan en mejorar su efectividad organizacional utilizando estrategias que estén enlazadas a mejorar el desempeño. (Hilman y Kaliappen, 2014).

La industria hotelera es una de las industrias de servicios más grandes y cambiantes alrededor del mundo. Los hoteles se encuentran constantemente bajo severas presiones debido a la competencia. El cambio más grande en las industrias hoteleras tiene que ver con conseguir implementar una diferenciación competitiva a través de un servicio de alta calidad.

Los empleados juegan un papel fundamental en brindar un óptimo servicio al cliente. Sus actitudes en el trabajo y el desempeño en el servicio ofrecido son vitales para lograr que se consigan los objetivos empresariales, como también, para mantener las ventajas competitivas y el desempeño en la eficiencia. La capacitación continua es esencial para motivar a los empleados a

mantener altos niveles de calidad en el servicio. En otras palabras, los empleados no solo deben hacer su trabajo, sino que también, deben ir más allá de sus propias obligaciones hacia el hotel. Esa iniciativa propia y el comportamiento positivo, es llamado “comportamiento organizacional de ciudadanía” (Lončarić y Gjurašić, 2018).

“El direccionamiento del mercado constituye un recurso de manera intangible que es proporcionado del compromiso y la información necesaria para el realización de una oferta de valor que permita satisfacer plenamente necesidades y algunas preferencias de las personas (Álvarez, 2001), Esta tarea es centrada en lograr averiguar primero los deseos y luego las necesidades de los distintos mercados, con la única finalidad de ser generadores y satisfactores que permitan mejorarlas ante los competidores (Kotler, 1995)” (Medina, 2015).

Teniendo en cuenta la definición anterior, la orientación del mercado y las estrategias de posicionamiento no son dos términos mutuamente excluyentes y pueden ser implementadas de manera simultánea. Una implementación combinada de ambas es factible y generará un desempeño superior a diferencia de si se implementaran individualmente.

La implementación de la orientación del mercado y el posicionamiento puede resultar en beneficios tanto “pasivos” como “fuertes”. Una estrategia efectiva de posicionamiento, ejecutada con una cultura empresarial de orientación al mercado, construirá una marca poderosa; mientras que una marca posicionada equívocamente, puede traer grandes consecuencias a la empresa. El efectivo posicionamiento comienza con diferencias en la oferta de la compañía, tales como dar a los consumidores más valor y luego en planificar cómo entregar ese valor mediante una estrategia de comunicación (Robert Ebo Hinson et al, 2017).

2.2.1. Teoría microeconómica

De acuerdo a Méndez (s.f.), se entiende por microeconomía, el estudio de los mercados y sus agentes, es decir demandantes o consumidores y oferentes o empresas. Desde este punto de vista los problemas centrales del turismo están relacionados con:

- a) Conocer los mecanismos por los que se distribuyen los recursos económicos en Turismo.
- b) Conocer los niveles de competencia en los diferentes mercados turísticos. Las variables que afectan a los mercados competidores.
- c) Explicar los factores que afectan a la demanda turística. Como va a ser su evolución. Como va a contribuir a los ingresos de las empresas. Cuál es su rendimiento y su coste social. Conocer también que condiciones económicas y de otro tipo hace posible su crecimiento.
- d) Analizar los comportamientos de compra. Los diferentes tipos de turismo. Los factores que condicionan la compra de turismo, su estacionalidad, etc.
- e) Conseguir una guía útil con una buena teoría, que pueda indicar a las empresas qué y cómo pueden proporcionar los productos turísticos adecuados para los mercados potenciales. Cómo pueden mejorar los ingresos y beneficios. Cómo conseguir un crecimiento y mejora continua, etc.

Existe una gran cantidad de modelos de demanda turística basados en la Teoría Neoclásica del Consumo, con series temporales y estudios comparativos suficientes para hacer análisis bastante exactos de los efectos que tiene sobre el turismo muchas variables económicas. Es decir, precisar que variables y en que proporciones afectan al número de turistas que nos visitan y el gasto.

Los viajes turísticos son independientes de la demanda de otros bienes de consumo no turístico. Esta nos sirve también para comprender el proceso de formación de los paquetes turísticos y su posible evolución. El precio límite explica por qué puede prevalecer a largo plazo un precio superior al competitivo en la industria turística. Explica también como una vez obtenido el precio de equilibrio no hay interés en introducir cambios. Estos cambios se producirán por otras causas: por las variaciones en la demanda turística, por cambios tecnológicos, por cambios en las barreras legales, el precio obtenido depende de la iniciativa de las empresas líder en el sector. Esta teoría da un criterio muy sencillo y práctico a los empresarios para variar los precios. El precio variará en la misma proporción que lo haga el coste variable medio. Por lo tanto, las rutinas habituales de

los empresarios tienen cabida en esta teoría. El Precio límite aplicado al turismo es compatible con la dinámica real de los mercados.

2.2.2. Teoría del turismo

Teniendo en cuenta que el turismo se relaciona con distintas teorías, conceptos y realidades existen diferentes modelos para poder estudiarlo y analizarlo. Glauber Eduardo de Oliveira Santos (2007) en su investigación sobre “Estudios y perspectivas en turismo”, presenta diferentes modelos teóricos del turismo desde la perspectiva espacial, teniendo en cuenta que el fenómeno turístico está esencialmente relacionado con el concepto de espacio. Dichos modelos tienen como elementos principales constitutivos el destino y el origen, y en algunos casos, el desplazamiento de los turistas entre estos elementos básicos. Seguidamente, expone los modelos de enfoque sistémico y los define como aquellos que buscan lograr expresar los diferentes elementos que hacen parte del sistema turístico, como también de sus interrelaciones y su relación principalmente con el ambiente a nivel externo. (De Oliveira, 2007).

Es importante resaltar que el fenómeno turístico es extremadamente complejo y la tarea de definir los elementos constitutivos de su sistema es considerablemente difícil. Los modelos tanto espaciales como estructurales permiten generar estructuras lógicas que coadyuvan a la gestión de destinos y empresas turísticas.

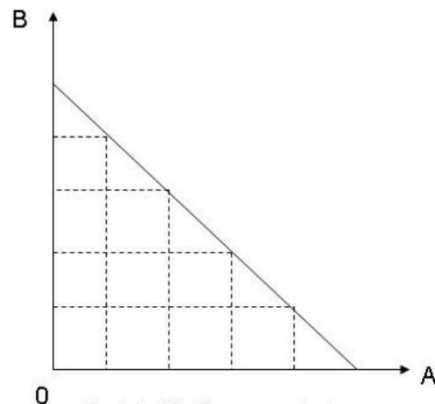
Existen también, diferentes teorías sobre el origen de la palabra turismo (Eumed.com, 2008) así como estudios sobre la evolución del turismo desde concepto a ciencia, lamentablemente aún es subestimado por las ciencias básicas como algo realmente complejo y de gran aporte económico, social y cultural. Sin embargo, en el nuevo siglo se presentan grandes trabajos que generan la necesidad de estudiar el turismo como un todo dentro de las esferas política, económica y social, y es allí donde sus defensores revelan cómo desde la teoría general de sistemas, pasando por los diferentes modelos turísticos y su inclusión en el sistema onírico (Panosso Netto, A. y Lohman, G., 2012; Korstanje, M., 2013), el turismo es la base del desarrollo y crecimiento económico.

2.2.3. Teoría Del Consumidor

Cesar Alberto Rosero (2008) resume la teoría del consumidor basándose en autores como Mankiw, G, Nicholson, W. y Varian, H., de la siguiente manera:

La teoría del consumidor se encarga de estudiar la forma en que las personas realizan su toma de decisiones, en el ejercicio de la compra de bienes y de servicios, como objetivo fundamental es desarrollar un nivel positivo de satisfacción como también de utilidad, pero debido a que las personas cuentan con un presupuesto estimado, este indicador de la utilidad solo depende en gran manera de los ingresos que este cuente. Podemos representar gráficamente un conjunto de combinaciones de dos bienes A y B, si suponemos que una persona cualquiera que sea logre consumir únicamente dos bienes, esto es denominado curva de las restricciones presupuestarias. El consumidor puede elegir cualquier combinación de A y B que se encuentre bajo esta curva.

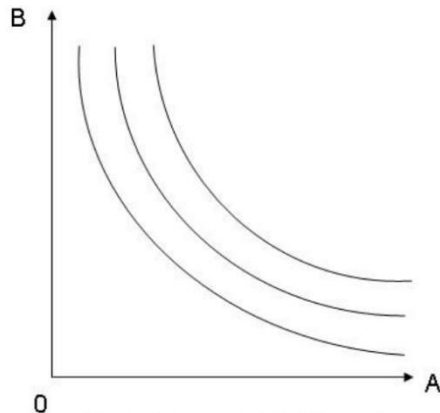
Figura 3 Restricción presupuestaria



Fuente: Elaboración propia.

La pendiente de la curva de restricción presupuestaria nos indica el costo de oportunidad entre A y B, es decir, a que cantidad de A tendremos que renunciar para obtener una unidad adicional de B.

Figura 4 Mapa de curvas de la indiferencia



Fuente: Elaboración propia.

Algunas de las preferencias del cliente pueden llegar a representar de forma gráfica mediante la curva de indiferencia, la cual estas muestran distintas combinaciones tanto de A y como del B, que representan un igual indicador las utilidades. De acuerdo a las diversas elecciones pueden presentarse traslados de dichas curvas.

2.3 Marco conceptual

Servicio: un servicio es el conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial. El servicio se define como la acción de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas. Aunque tanto los bienes como los servicios tratan de satisfacer las necesidades y deseos del consumidor, existen diferentes significativas como la intangibilidad de los servicios, su naturaleza no perecedera, la no estandarización y la participación.

Precio: cantidad de dinero que es ofrecida a cambio de una mercancía o servicio. Dentro de un sistema de precios esto se determina por la interacción de la oferta y la demanda. Si la oferta sube los precios aumentan y viceversa; si la demanda aumenta, el precio tiende a bajar y viceversa; la magnitud del cambio en el precio se determina por la elasticidad de la oferta y la demanda respectivamente. El precio no es equivalente al valor de las cosas, ya que científicamente y de acuerdo con la teoría marxista, lo que da el valor a las cosas es el trabajo que cuesta producirlas.

Hotel: es un edificio planificado y acondicionado para brindar servicios de alojamiento a las personas temporales y que permitan a los visitantes desplazamientos. Los hoteles proveen a los huéspedes de servicios adicionales como piscina y restaurantes. Algunos hoteles tienen servicios de conferencias y animan a grupos de organizar reuniones en sus establecimientos. Es un establecimiento en donde se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad.

Clasificación de los hoteles: es un mecanismo de autoevaluación que permitirá a los establecimientos de hospedaje conocer todas sus instalaciones y sus servicios ofrecidos, además de la clasificación por tamaño, existen otras clasificaciones dependiendo de la calidad de sus servicios. A nivel empresarial, al hotel se le puede considerar una empresa tradicional, se utiliza a menudo el término industria hotelera, su gestión se basa en el control de costos de producción y es la correcta organización de los recursos habitacionales.

Infraestructura: acervo físico y material que permite el desarrollo de la actividad económica y social; en cuanto a la zona hotelera este es el espacio adecuado en el que se hospedan las personas, por lo general esto son espacios bastante amplios y con varios servicios como el de restaurante, piscinas, parqueadero etc.

Estructura organizacional: la estructura organizacional es el sistema por el cual se desenvuelve la organización, donde se distribuye, coordinan y agrupan las tareas para su mejor desarrollo y logro de sus objetivos, desde un punto de vista más amplio esta comprende tanto la estructura formal como la informal, dando lugar a la estructura real de la empresa.

Capacidad operativa: se entiende como la capacidad operativa que tienen los hoteles para brindarle a los clientes el servicio de alojamiento y hospedaje.

Turismo: se entiende que el turismo son las actividades que hacen las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos de su forma habitual por un tiempo determinado menor a un año y mayor a un día con el fin de pasear, conocer o motivos de trabajo.

Calidad turística: El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, coordinan la definición de programas de normalización y estándares de calidad para cada uno de los subsectores turísticos, así como, brinda asistencia técnica a los prestadores de servicios turísticos para la implementación de planes de excelencia turística y certificación.

Teniendo en cuenta que el objetivo de los procesos de calidad en materia turística consiste en crear una cultura de excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los consumidores, el Certificado de Calidad Turística se convierte en una herramienta de promoción y reconocimiento, que redundará en el crecimiento y fortalecimiento de la industria turística.

2.4 Marco legal

Ley 300 de 1996, ley general del turismo. Esta ley tiene como objeto regular la industria turística implantando nuevas normas que garanticen su actividad, donde participen los sectores públicos y privados. La industria turística es declarada de interés nacional, es una entidad económica de gran importancia y de mayor prioridad para el estado, donde marca mucho el modelo de desarrollo económico y sostenible.

Como parte integral de la política de calidad turística, se debe tener claro y resaltar la importancia del cumplimiento de la norma NTSH 006, las cuales tienen unas pautas muy importantes de la ley 300 de 1996, donde se evidencian características para incrementar la calidad del hotelería colombiano.

El artículo 62 de la ley 300 de 1996 “ley general del turismo”, en este artículo se clasifican los prestadores de servicios turísticos, bajo las siguientes estructuraciones:

- A. Agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas y operadores de turismo.
- B. Establecimientos de alojamiento y hospedaje
- C. Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones
- D. Arrendadores de vehículos

- E. Oficinas de representaciones turísticas
- F. Usuarios operadores, desarrolladores e industriales en zonas francas turísticas Empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad
- G. Establecimientos de gastronomía, bares y negocios similares calificados por el gremio respectivo como establecimientos de interés turístico
- H. Los guías de turismo
- I. Las empresas captadoras de ahorro para viajes y empresas de servicios turísticos preparados
- J. Los establecimientos que presten servicios de turismo de interés social
- K. Las empresas que prestan servicios especializados de turismo contemplado en el título IV de esta ley
- L. Los demás que el Gobierno Nacional determine (congreso de la republica, 1996)

Artículo 71. De las infracciones. Los prestadores de servicios turísticos podrán ser objeto de sanción cuando incurran en cualquiera de las siguientes conductas:

- A. Presentar documentación falsa o alterada al ministerio de desarrollo económico o a las entidades oficiales que la soliciten
- B. Utilizar publicidad engañosa o que induzca a error al público sobre precios, calidad o cobertura de servicio turístico ofrecido
- C. Ofrecer información engañosa o dar lugar a error en el público respecto a la modalidad del contrato, la naturaleza jurídica de los derechos surgidos del mismo y sus condiciones o características de los servicios ofrecidos y los derechos y obligaciones de los turistas
- D. Incumplir los servicios ofrecidos a los turistas
- E. Incumplir las obligaciones frente a las autoridades de turismo
- F. Infringir las normas que regulan la actividad turística
- G. Operar sin el previo registro de que trata el artículo 61 de la presente ley

Artículo 72. Sanciones de carácter administrativos a los prestadores de servicios turístico que incurran en las acciones tipificadas en el artículo 71 de la presente ley, con base en la reglamentación expedida por el gobierno nacional. Las sanciones aplicables serán las siguientes:

- A. Amonestación escrita
 - B. Multas hasta por un valor equivalente a 20 salarios mínimos legales mensuales, que se destinaran al fondo de promoción turística. Cuando la infracción consista en la prestación de servicios turísticos sin estar escrito en el registro nacional de turismo la multa será de 100 salarios mínimos mensuales
 - C. Suspensión hasta por treinta días calendario de la inscripción en el registro nacional de turismo
 - D. Cancelación de la inscripción en el registro nacional de turismo que implicara la prohibición de ejercer la actividad turística durante cinco años a partir de la sanción
 - E. Además de la responsabilidad civil que haya lugar por constituir objeto ilícito la prestación de servicios turísticos sin inscripciones en el registro nacional de turismo, los prestadores de servicio turístico no podrán obtener el registro hasta dentro de los cinco años siguientes
- Artículo 77.** Obligaciones de los prestadores de los servicios turísticos. Los prestadores de servicio turístico deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- A. Inscribirse en el registro nacional de turismo
- B. Acreditar ante el ministerio de desarrollo económico, las condiciones y requisitos que demuestren su capacidad técnica, operativa, financiera de procedencia de capital, de conformidad con la reglamentación que para el efecto Expedia el gobierno nacional, para efecto de su inscripción en el registro nacional de turismo
- C. Ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos, en especial en materia de precios, calidad y cobertura de servicio
- D. Suministrar la información que le sea requerida por la industria de turismo
- E. Dar cumplimiento a las normas sobre la conservación del medio ambiente tanto en el desarrollo de proyectos turísticos, como en la prestación de servicio
- F. Actualizar anualmente los datos de inscripción en el registro nacional de turismo

Decreto 504 de 1997. Es un decreto por el cual se reglamenta el registro nacional de turismo que trata los artículos 61 y 62 de la ley 300 de 1996 “ley general del turismo”, donde nos dice que tiene como objeto llevar las inscripciones de los prestadores de servicios turísticos que afecten sus operaciones en Colombia, establece mecanismo de identificación y regulación de los

prestadores de servicios turísticos y establece un sistema de información sobre el sector turístico (republica)

Decreto 1075 de 1997. La prestación de servicios turísticos es la inscripción en el registro nacional de turismo, conllevará a la clausura del establecimiento por parte del alcalde distrital o municipal quien procederá de oficio o a solicitud de cualquier persona.

Ley 1558 de 2012 modifíquese el artículo 1 de la ley 300 de 1996. Esta ley dice que el turismo es una industria esencial para el desarrollo del país y las diferentes entidades territoriales lo cual cumplen una función social. Como industria que es, las tasas aplicables a los prestadores de servicio impositivo, serán las que responden a las actividades industriales o comerciales si le es más favorable

Norma técnica del sector hotelero NTSH 006. Esta norma es la que evalúa los factores de planta y de servicio, para ello verifica el estado de edificación, jardines, entrada de servicios, espacios públicos corredores y pasillos, recepción, parqueaderos, baños públicos, condiciones y espacios, toallas, estado de las camas, restaurante, muebles, estado del agua, establecimiento, áreas de recreación servicio generales etc. En cada una de las normas establecen estándares precisos sobre los cuales los hoteles reciben la calificación adecuada que varía de 1 a 0, lo cual le da a cada uno de su respectiva categorización. (sectoriales)

Ley 2068 del 31 de diciembre del 2020, por el cual se fomenta la sostenibilidad e implementar mecanismos para la conservación, protección y aprovechamiento de los destinos y atractivos turísticos, así como fortalecer la formalización y la competitividad del sector y promover la recuperación de la industria turística, a través de la creación de incentivos, el fortalecimiento de la calidad y la adopción de medidas para impulsar la transformación y las oportunidades del sector.

3. Diseño Metodológico

3.1. Enfoque y Tipo De Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el enfoque de investigación mixta, la cual sigue las rutas cualitativas y cuantitativas, debido a que esta va de lo general a lo particular, teniendo como objetivo fundamental la descripción de fenómenos, tomando los diferentes resultados en torno al tema estudiado para luego hacer un análisis exhaustivo y determinar las consecuencias futuras empleando información descrita, numérica y estadística, vista desde la mirada de los involucrados, los investigadores y el entorno. (Hernández & Fernandez, 2016)

La investigación mixta tiene como propósito la construcción de conocimiento sobre la realidad social, a partir de las condiciones particulares y la perspectiva de quienes la originan y la viven; por tanto, metodológicamente implica asumir un carácter dialógico en las creencias, mentalidades y sentimientos, que se consideran elementos de análisis en el proceso de producción y desarrollo del conocimiento con respecto a la realidad del hombre en la sociedad de la que forma parte.

El tipo de investigación que merece este es estudio es el estudio descriptivo, el cual busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, así mismo describe tendencias de un grupo o población; dada la anterior definición, el trabajo se enfoca en la capacidad operativa hotelera de Aguachica para ofertar servicios turísticos. Una vez obtenida la información se realiza el proceso de registro, organización, descripción y análisis de la información. (Hernández & Fernandez, 2016)

3.2. Diseño de la Investigación

Partiendo de la ruta mixta de la presente investigación su diseño estará contenido en el sondeo de campo, toda vez que la recolección, sistematización y análisis de la información debe partir de instrumentos que propicien la búsqueda de información para el desarrollo del estudio, tal como es el formato de caracterización a hoteles de Aguachica.

3.3. Formulación De Hipótesis

Hipótesis principal: Este análisis permitirá conocer la capacidad hotelera en el marco de la oferta de servicios para el turismo en Aguachica – Cesar.

Hipótesis nula: Este análisis no permitirá conocer la capacidad hotelera en el marco de la oferta de servicios para el turismo en Aguachica – Cesar.

3.4. Sistema De Variables

El sistema de variables formulado para el siguiente estudio se muestra a continuación:

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variable conceptual	Definición	Dimensión	Indicador/Criterio	Instrumento
Variable Dependiente: Capacidad hotelera de Aguachica	Análisis de la capacidad operativa hotelera considerando sus características tales como la ocupación, servicios alternativos y talento humano	Clasificación de hoteles	Tipo de hoteles en el municipio	Formato de caracterización
		Caracterización hotelera	# de hoteles caracterizados	
		Oferta de bienes y servicios	# de servicios que ofrecen los hoteles	
		Gestión humana	1 informe del clima laboral de empleados	
Variable Independiente: Oferta de Servicios turísticos en Aguachica	Lugares, actividades y espacios turísticos que se encuentran en el municipio, además de las actividades institucionales de los visitantes que llegan a Aguachica	Turismo y crecimiento económico	Oferta turística del Municipio	# de sitios y actividades turísticas de Aguachica

Fuente. Elaboración propia

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población.

De acuerdo a Bavaresco (2008), la población es considerada como un conjunto de individuos de una misma clase, limitada por el estudio. Para esta autora, la población consiste en la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la cual una vez estudiada, da origen a los datos de la investigación.

En el mismo orden de ideas, autores como Hernández, Fernández y Baptista (2014), consideran a la población como un conjunto de sujetos o de objetos susceptibles de una observación, que tienen características comunes referidas al fenómeno investigado. Cuando el investigador tiene identificado el número de población que la integra, se habla de población finita y cuando no se conoce su cantidad, se habla de población infinita.

Según la información suministrada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo MinCIT, donde se extrajo y corroboró la información del listado de hoteles de Aguachica, donde se muestra el ID, nombre, NIT, departamento municipio, estado, categoría, subcategoría, dirección teléfono y email. Gracias a esta plataforma, se pudo corroborar la información suministrada por la Cámara de Comercio de Aguachica, y realizar una investigación exhaustiva a los establecimientos de hospedaje y alojamientos del Municipio. Con ello, se pudo verificar cuales hoteles están activos y están prestando el servicio actualmente, lo cual se encontraron activos 45 hoteles en Aguachica, Cesar.

3.5.2. Muestra.

A partir de la investigación cuantificables de la población que en este caso serían los hoteles, se extrajo una porción representativa de 34 para realizar la investigación en cuanto a la capacidad que tienen los hoteles de alojar personas en el municipio de Aguachica, Cesar, referenciado en la siguiente formula:

Formula estadística para calcular la muestra:

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

Dónde: n = Tamaño de la muestra

P = proporción de población estudiada = (0.90) q = Probabilidad de fracaso = (0.10) z = Estadístico de distribución normal = (1.96 para un nivel de confianza del 90%) e = Precisión deseada o error = (0.05)
N = Población estudiada = (45)

Entonces tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.90)(0.10)(45)}{(0.05)^2(45 - 1) + 1.96^2(0.90)(0.10)}$$

$$n = 34$$

Muestra: 34

3.6. Fuentes de Recolección de la Información

3.6.1. Fuentes Primarias

Formato de caracterización: este formato contará con diversas variables, tales como la capacidad, las obligaciones legales, las condiciones de infraestructura y servicios, reservas, habitaciones, entre otras, con las que cuentan los hoteles. Este formato contiene 39 preguntas distribuidas en cada una de las variables mencionadas que dan cuenta de la capacidad operativa hotelera.

Revisión documental: esté técnica es muy importante para la investigación, pues es indispensable el análisis de la información suministrada por la Cámara de Comercio, los Hoteles y el Ministerio de Industria y Turismo, para garantizar la confiabilidad y con el fin de poder dar cumplimiento al objetivo de la presente investigación.

3.6.2. Fuentes Secundarias

Esta información obedece a los datos que brindaron entidades relacionadas como el DANE, Cámara de comercio y Alcaldía del municipio de Aguachica, Cesar, libros, artículos científicos e

investigaciones tesis, páginas web especializadas sobre el tema en cuestión, como COTELCO, MinCIT, y sobre la metodología de la investigación. Con el fin de afianzar, servir de guía y darle mayor fundamento al presente trabajo.

3.7. Procedimiento Metodológico

Se debe tener en cuenta que el proceso investigativo, obedeció a una planificación rigurosa en un esquema científico y académico. En primera instancia se procedió en desarrollar un análisis o diagnóstico crítico de la situación actual de los hoteles del municipio de Aguachica Cesar, basado en testimonio observación directa, también se efectuó una clasificación de los hospedajes y su capacidad en el municipio de Aguachica Cesar, con el fin de analizar sus fortalezas y oportunidades de mejora en el fortalecimiento del sector servicios.

El segundo paso de la investigación constituyó en evaluar los servicios que prestan los hoteles de Aguachica, en relación con los lineamientos estipulados por COTELCO, CITUR y demás instituciones que rigen la normativa hotelera colombiana en aspectos de competitividad, fue fundamental la aplicación de encuestas a los propietarios de hoteles del Municipio de Aguachica.

Seguidamente, una vez planteado el problema e identificar las variables de la investigación, posteriormente se procede en la recopilación de bases teóricas y antecedentes con el fin de estructurar la investigación, teniendo en cuenta la operacionalización de las variables.

Durante este importante paso se estableció, tipo de investigación, diseño e informantes, la recopilación de los datos, se realizó con los instrumentos implementados en la recolección de la información. Se procedió a la codificación de los resultados utilizando formulas estadísticas, esquema circular, tortas y barras para el análisis de los resultados. Una vez preparados los datos se procedió a su análisis, como resultado del propósito de la investigación se propone el diseño de un aplicativo para la identificación de la demanda hotelera en Aguachica. Se finaliza el proceso fundamentando las conclusiones y recomendaciones del estudio.

3.8. Análisis para el Procesamiento de la Información

Para el análisis y procesamiento de datos se aplicó en método analítico, sintético, pues se parte de la descomposición y análisis de las diferentes variables plasmadas en su sistema, provenientes de la información bibliográfica, además de las investigaciones a las instituciones encargadas del sector hotelero del municipio. Así mismo, el diseño sintético, recoge la información de las fuentes de información mencionadas en el estudio para analizar los aspectos más preponderantes de estas, y así es de maneras holística, reflexionar en los descriptores que al ser ordenadas constituyen los elementos de análisis de la investigación.

4. Esquema Temático

4.1. Capacidad operativa hotelera de Aguachica, considerando las condiciones y las características de la prestación de los servicios que ofrece.

Con el desarrollo del esquema temático se encuentra que para su construcción es necesario dar solución a los 3 objetivos específicos planteados los cuales comienzan con el primero que es conocer la capacidad operativa hotelera de Aguachica considerando las condiciones y las características de la presentación de los servicios que ofrecen, para ello se realizó un formato de caracterización con unas preguntas que van direccionada a la capacidad operativa con que cuentan los hoteles. En segundo lugar, se realiza una evaluación de los servicios que prestan los hoteles de Aguachica, en relación con los lineamientos estipulados por COTELCO, CITUR y demás instituciones que rigen la normatividad hotelera colombiana en aspectos de competitividad. Por último, el desarrollo del 3 objetivo se realiza con el fin de dar a conocer los hoteles del municipio de Aguachica a través de una plantilla digital con toda la información más relevantes como dirección, teléfono, capacidad hotelera, su cantidad de habitaciones con la que cuentan, entre otros. Se concluye diciendo que con las respuestas de otros 3 objetivos permite conocer las debilidades y amenazas en la que se encuentra este sector productivo de la economía, para posteriormente aplicar las soluciones más idóneas para el mejoramiento del servicio, de la capacidad, entre otras.

Tabla 3 Matriz Capacidad Hotelera Municipio De Aguachica Cesar

	Hotel	Dirección	Teléfono
1	Hotel Monterrey Plus <ul style="list-style-type: none">• capacidad de alojamiento: 52 personas• cantidad de habitaciones: 26 habitaciones• capacidad de la habitación: 1 habitación 2 personas	calle 3 #39-91 Aguachica cesar	3116652060
2	Hotel Siloe <ul style="list-style-type: none">• capacidad de alojamiento: 30 personas• cantidad de habitaciones: 15 habitaciones• capacidad de la habitación: 1 habitación 2 personas	Cra. 14 #5-111 Aguachica cesar	5652019

3	Hotel Real City	Calle 5 #21-73 3164682581 Aguachica cesar
	<ul style="list-style-type: none"> • capacidad de alojamiento: 30 personas • cantidad de personas: 15 habitaciones • capacidad de habitación: 1 habitación 2 personas 	
4	Hotel Kevin David	Cra. 36 #4-34 3146860011 Aguachica cesar
	<ul style="list-style-type: none"> • capacidad de alojamiento: 54 personas • cantidad de personas: 27 habitaciones • capacidad de habitación: 1 habitación 2 personas 	
5	Hotel Mingo	Calle 3 #39-55 3105457077 Aguachica cesar
	<ul style="list-style-type: none"> • capacidad de alojamiento: 116 personas • cantidad de personas: 58 habitaciones • capacidad de habitación; 1 habitación 2 personas 	
6	Hotel los Castillos	Calle 5 #38-25 barrio 3123572756 María Eugenia Aguachica cesar
	<ul style="list-style-type: none"> • capacidad de alojamiento: 42 personas • cantidad de personas: 21 habitaciones • capacidad de habitación: 1 habitación 2 personas 	
7	Hotel los Estoraques	Calle 5 #38-49 3173685078 Aguachica cesar
	<ul style="list-style-type: none"> • capacidad de alojamiento: 30 personas • cantidad de habitaciones: 30 habitaciones • capacidad de la habitación: 1 habitación 1 personas 	
8	Hotel Escocia	Cra 17 #3-45 aguachica 5654535 cesar
	<ul style="list-style-type: none"> • capacidad de alojamiento: 30 personas • cantidad de habitaciones: 15 habitaciones • capacidad de la habitación: 1 habitación 2 personas 	
9	Hotel y Restaurante el Chalet	Calle 5 #3-41 3188482475 aguachica cesar
	<ul style="list-style-type: none"> • capacidad de alojamiento: 100 personas • cantidad de habitaciones: 50 habitaciones • capacidad de la habitación: 1 habitación 2 personas 	
10	Hotel Reyamar	Calle 4 # 16-2 5650601 Aguachica cesar
	<ul style="list-style-type: none"> • capacidad de alojamiento: 30 personas • cantidad de habitaciones: 30 habitaciones 	

	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de la habitación: 1 habitación 1 personas 			
--	---	--	--	--

11 Hotel Casino Royal Caribe		Calle 3 #15-58	3167864219	
<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 48 personas cantidad de habitaciones: 24 habitaciones capacidad de la habitación: 1 habitación 2 personas 		Aguachica cesar		

12 Hospedaje Ofecom		Calle 4 #29-41	3046315058	
<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 7 personas cantidad de habitaciones: 7 habitaciones capacidad de la habitación: 1 habitación 1 personas 		Aguachica cesar		

13 Hotel la Gran 6ta Real y Restaurante		Calle 6 #14-50	3116223646	
		Aguachica cesar		

	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 10 personas cantidad de habitaciones: 10 habitaciones capacidad de la habitación: 1 habitación 1 personas 			
--	---	--	--	--

14 Hotel Villa Sol		Calle 4 #18-52	3114118277	
<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 34 personas cantidad de habitaciones: 17 habitaciones capacidad de la habitación: 1 habitación 2 personas 		Aguachica cesar		

15 Hotel Dailin		Calle 6a #16-49	5657422	
<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 20 personas cantidad de habitaciones: 20 habitaciones capacidad de la habitación: 1 habitación 1 personas 		Aguachica cesar		

16 Hotel el Gran Faraón Azul		Calle 2 #39a-37	3126927134	
<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 40 personas cantidad de habitaciones: 20 habitaciones 		Aguachica cesar		

	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de la habitación: 1 habitación 2 personas 		
--	---	--	--

17	Hotel Margaritas Day	Cra 16#32 Aguachica cesar	5658406
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 16 personas cantidad de habitaciones: 16 habitaciones capacidad de la habitación: 1 habitación 1 personas 		

18	Hotel W Plaza	Calle 3 #15-18 Aguachica cesar	5651203
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 60 personas cantidad de habitaciones: 40 habitaciones capacidad de la habitación: 1 o 2 personas 		

19	Hotel Majestic Plaza	Calle 5 #22-16 Aguachica cesar	5655031
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 70 personas cantidad de habitaciones: 55 habitaciones capacidad de la habitación: 1 o 2 personas 		

20	Hotel el Santuario	Cra 13 #5a6-53	5659879
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 70 personas cantidad de habitaciones: 38 habitaciones capacidad de la habitación: 6 personas en la habitación familiar y en las demás habitaciones 1 o 2 personas 		

21	Hotel Morrocroy	calle 5 #34-54 aguachica cesar	3145470372
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 185 personas cantidad de habitaciones: 53 habitaciones 		

	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de la habitación: 1 o 2 personas por habitación 		
--	---	--	--

22	Hotel Luz Mery	Calle 5 #33-44 aguachica cesar	3002344811
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 25 personas cantidad de habitaciones: 14 habitaciones 		

	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de la habitación: 1 o 2 personas 		
--	--	--	--

22	Hotel Prado Country	Cra 30 #6-3 Aguachica cesar	3164088556
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 100 personas cantidad de habitaciones: 50 habitaciones capacidad de la habitación: 1 o 2 personas 		

23	Apartamento el Viajero del Sol	Calle 4 #15-75 Aguachica cesar	5651649
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 20 personas cantidad de habitaciones: 14 habitaciones capacidad de la habitación: 2 personas por habitación 		

24	Hotel de León	Cra 30 #5-21 aguachica cesar	3106427985
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 100 personas cantidad de habitaciones: 80 habitaciones capacidad de la habitación: 1 o 2 personas 		

25	Hotel de Lucchi	Cra 15 #6-41 aguachica cesar	3173599210
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 30 cantidad de habitaciones: 13 capacidad de la habitación: 1 o 2 personas por habitación 		

26	Hotel y Restaurante Buturama	Cra 11 #8-50 aguachica cesar	3116666281
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 30 cantidad de habitaciones: 14 capacidad de la habitación: 1, 2 o tres personas por habitación 		

27	Hotel Mónaco	Calle 5 #12-30 Aguachica cesar	3184078195
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 90 personas cantidad de habitaciones: 60 habitaciones 		

	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de la habitación: 1 o 2 personas 		
--	--	--	--

28	Hotel Light Plaza	Cra 30 #5-40 aguachica cesar	3148219827
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 120 personas cantidad de habitaciones: 85 habitaciones 		

	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de la habitación: 1 o 2 personas 		
--	--	--	--

29	Hotel y Parqueadero Villa Grant	Calle 5 #25-57 Aguachica cesar	3215603848
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 50 personas cantidad de habitaciones: 45 habitaciones <ul style="list-style-type: none"> capacidad de la habitación: 1 o 2 personas por habitación 		

30	Hotel y Servicio Acosta Castro	Kilómetro 62 500 mts vía San Alberto la Mata	3212307441
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 70 personas cantidad de habitaciones: 50 habitaciones capacidad de la habitación: 1 o 2 personas 		

31	Hotel Apto la Bendición de Dios	Cra 39a #7norte-09 aguachica cesar	3012775870
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 16 cantidad de habitaciones: 20 capacidad de la habitación: 2 personas por habitación 		

32	Schereza de Hoteles y Resorts	Cra 15 #5-17 Aguachica cesar	3127814406
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 70 personas cantidad de habitaciones: 55 habitaciones capacidad de la habitación: 1 o 2 personas 		

33	Hotel Doña Rosy	Calle 3 #39-2 Aguachica cesar	3212238474
	<ul style="list-style-type: none"> capacidad de alojamiento: 40 personas cantidad de habitaciones: 25 habitaciones capacidad de la habitación: 1 o 2 personas 		

34	Hotel Brisas de Buturama	Calle 16 #11a-135 3145205558
	<ul style="list-style-type: none"> • capacidad de alojamiento: 100 personas • cantidad de habitaciones: 90 habitaciones • capacidad de la habitación: 1 o 2 personas 	Aguachica cesar

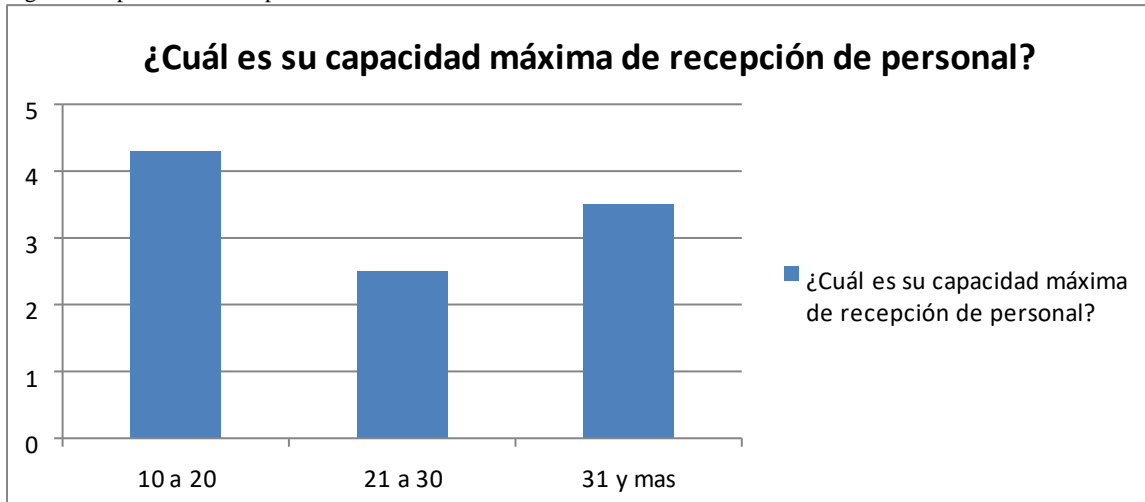
Fuente: Los proponentes.

Teniendo en cuenta la revisión previa y la tabulación de la información obtenida de los formatos de caracterización, realizadas como instrumento de recolección de datos, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 4. ¿Cuál es su capacidad máxima de recepción de personal?

N.	Capacidad	10 - 20	21 - 30	31 - Mas
1.	¿Cuál es su capacidad máxima de recepción de personal?	21	1	12

Figura 5 Capacidad de recepción.



Fuente: Elaboración propia.

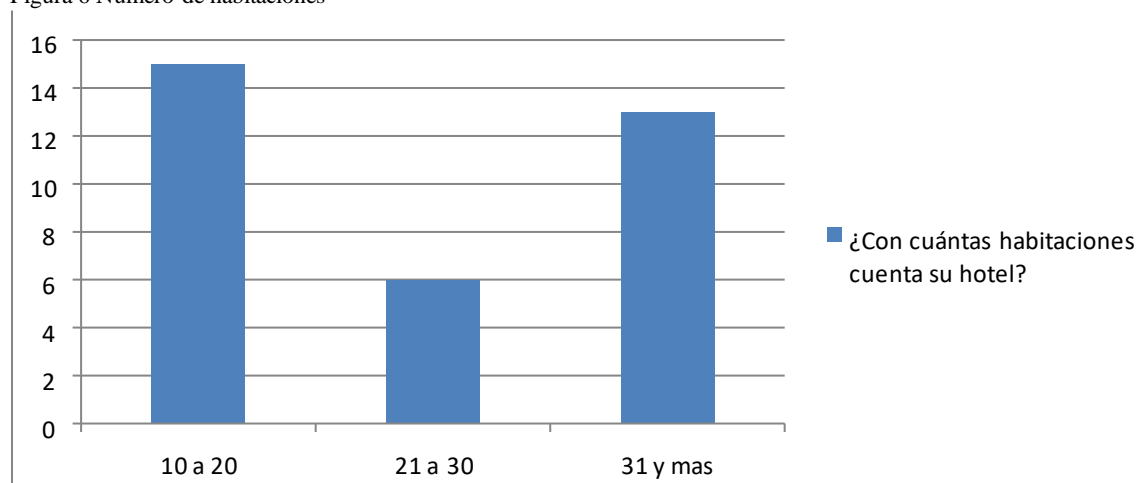
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta cuál es su capacidad máxima de recepción de personas de las cuales se relacionan de esta manera de 10 -20 recepciones respondieron 21 encuestados, de 21 -30 contesto solo 1 encuestado y por último entre 31 – Mas respondieron 12 encuestados. Esta interpretación permite conocer la capacidad máxima que manejan los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla 5 ¿Con cuántas habitaciones cuenta su hotel?

N.	Capacidad	10 - 20	21 - 30	31 - Mas
----	-----------	---------	---------	----------

2.	¿Con cuántas habitaciones cuenta su hotel?	15	6	13
----	--	----	---	----

Figura 6 Número de habitaciones



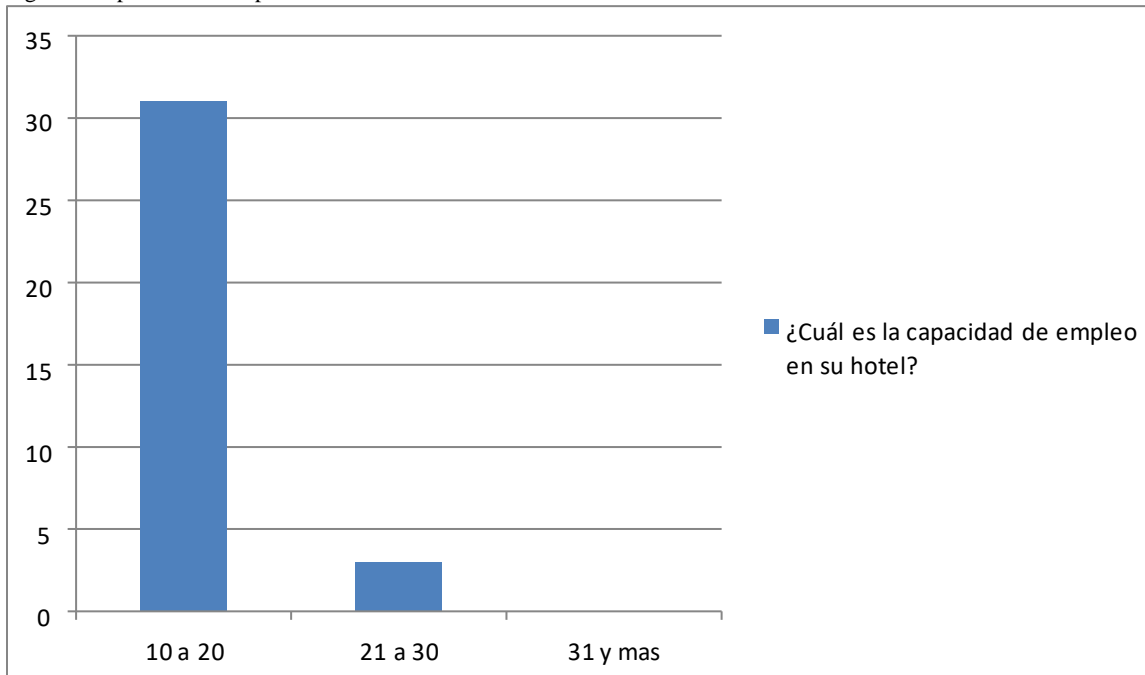
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta con cuantas habitaciones cuenta su hotel, de las cuales se relacionan de esta manera de 10 -20 respondieron 15 encuestados, de 21 - 30 respondieron 6 encuestados y por último entre 31 – Mas respondieron 13 encuestados. Esta interpretación permite conocer con cuantas habitaciones cuentan los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla 6 ¿Cuál es la capacidad de empleo en su hotel?

N.	Capacidad	10 - 20	21 - 30	31 – Mas
3.	¿Cuál es la capacidad de empleo en su hotel?	31	3	

Figura 7 Capacidad de empleo.



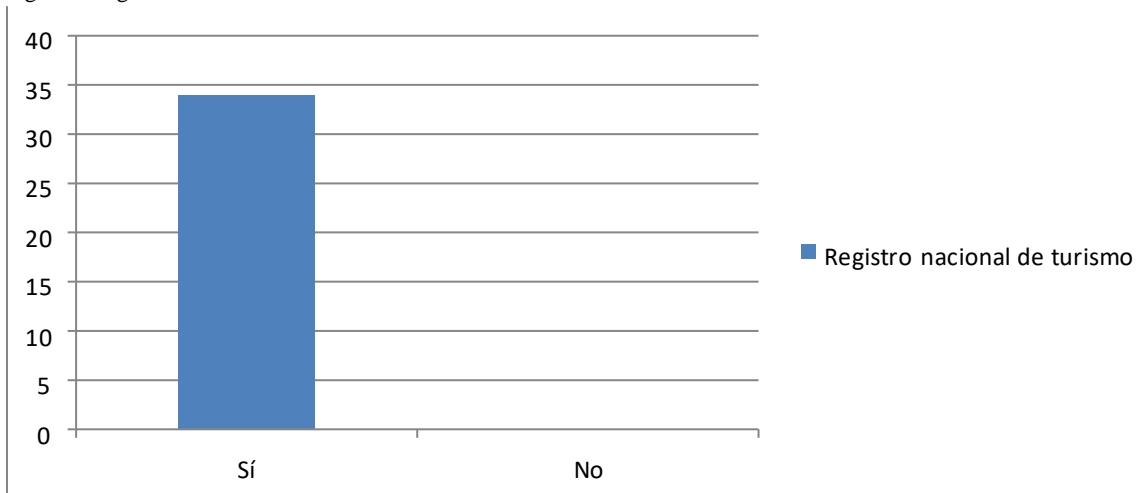
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta cual es la capacidad de empleo en su hotel, de las cuales se relacionan de esta manera de 10 -20 respondieron 31 encuestados, de 21 - 30 respondieron 3 encuestados y por último entre 31 – Mas no respondieron. Esta interpretación permite conocer cuál es la capacidad de empleabilidad con las que cuentan los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla 7 Registro Nacional de Turismo

N.	Obligaciones legales	Sí	No
4.	Registro nacional de turismo	34	0

Figura 8 Registro Nacional de Turismo.



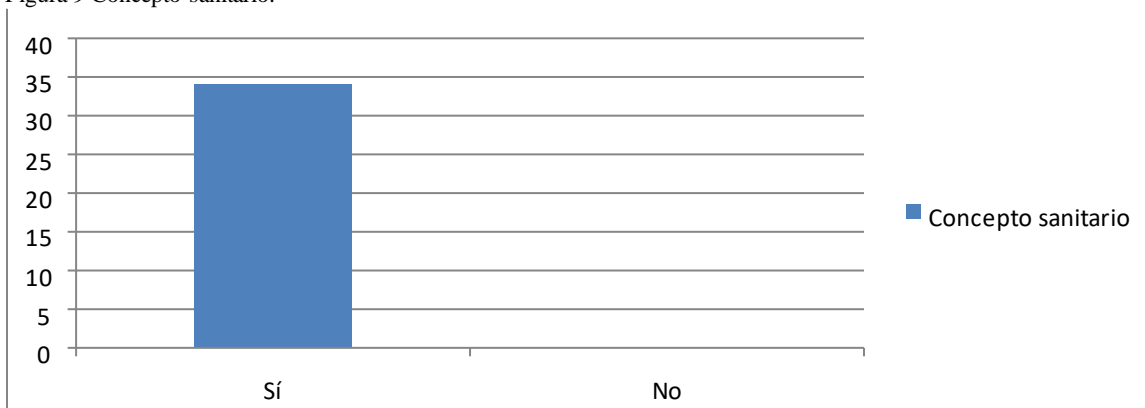
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no registro nacional de turismo, de las cuales se relacionan de esta manera 34 encuestados respondieron que sí y ninguno contestó que no. Esta interpretación permite conocer si cuentan con el registro nacional de turismo los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla 8 Concepto sanitario.

N.	Obligaciones legales	Sí	No
5.	Concepto sanitario	34	0

Figura 9 Concepto sanitario.



Fuente: Elaboración propia.

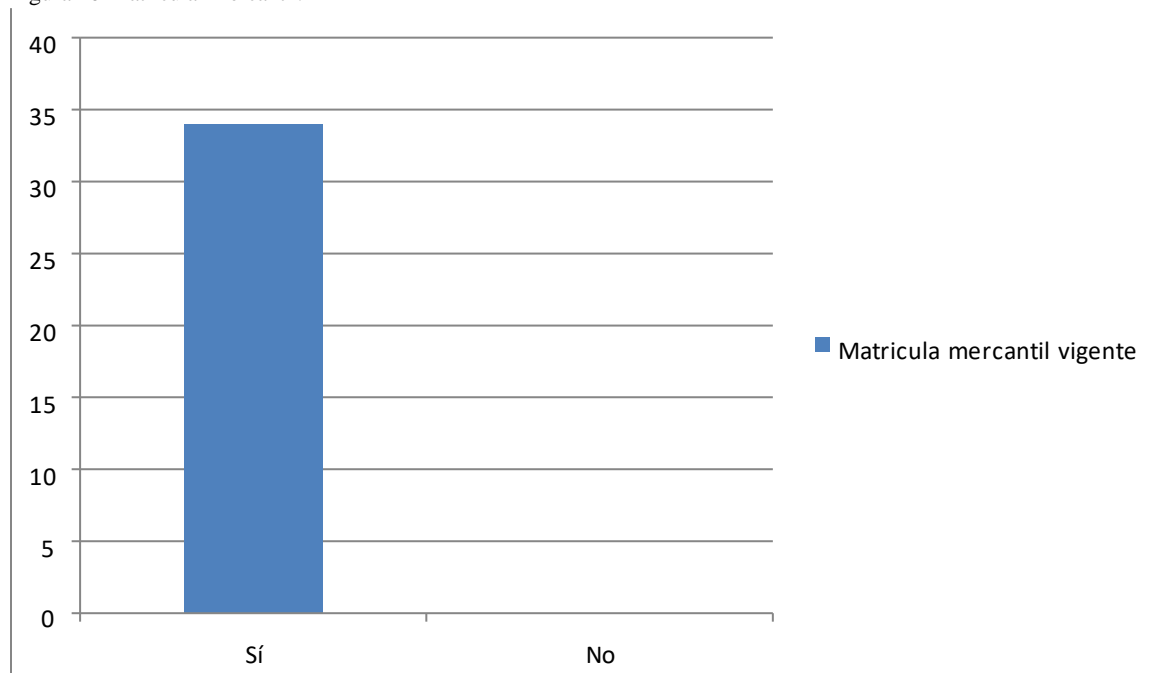
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no concepto sanitario, de las cuales se relacionan de esta manera 34 encuestados respondieron

que sí y ninguno contesto que no. Esta interpretación permite conocer si cuentan con el concepto sanitario los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla 9 Matricula Mercantil.

N.	Obligaciones legales	Sí	No
6.	Matricula mercantil vigente	34	0

Figura 10 Matrícula Mercantil.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no matricula mercantil vigente, de las cuales se relacionan de esta manera 34 encuestados respondieron que sí y ninguno contesto que no. Esta interpretación permite conocer si cuentan con la matricula mercantil vigente de los hoteles del municipio de Aguachica.

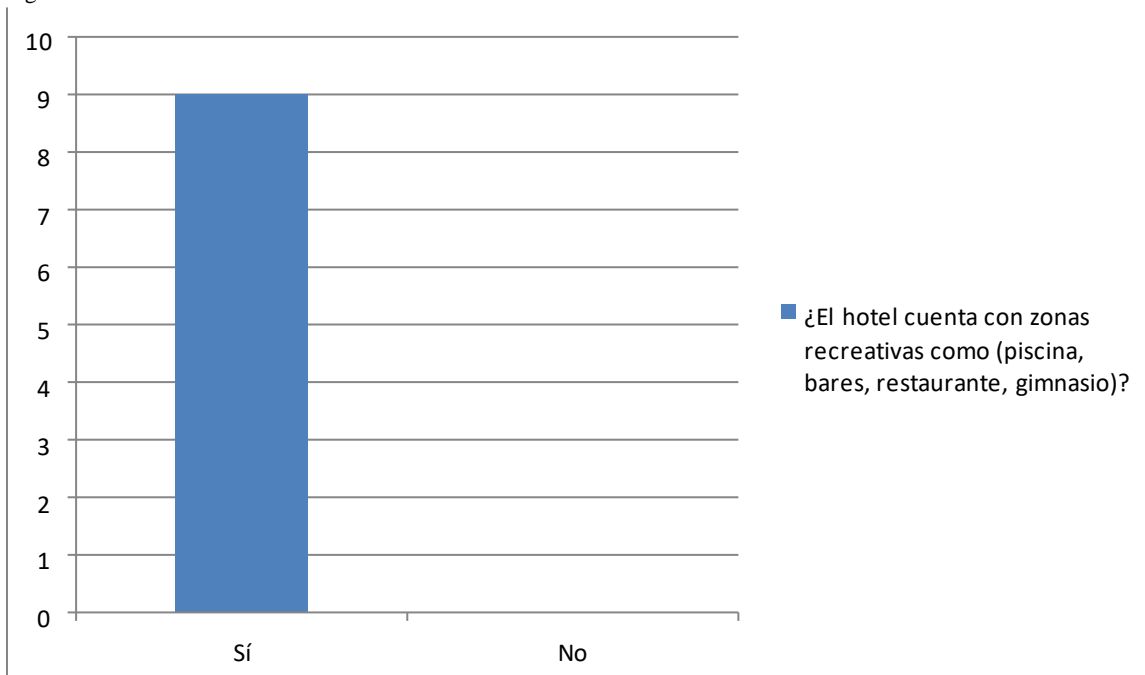
Tabla 10 ¿El hotel cuenta con zonas recreativas como (piscina, bares, restaurante, gimnasio)?

N.	Condiciones de infraestructura y servicio	Sí	No
----	---	----	----

7. ¿El hotel cuenta con zonas recreativas como (piscina, bares, restaurante, gimnasio)? 9

25

Figura 11 Zonas recreativas.



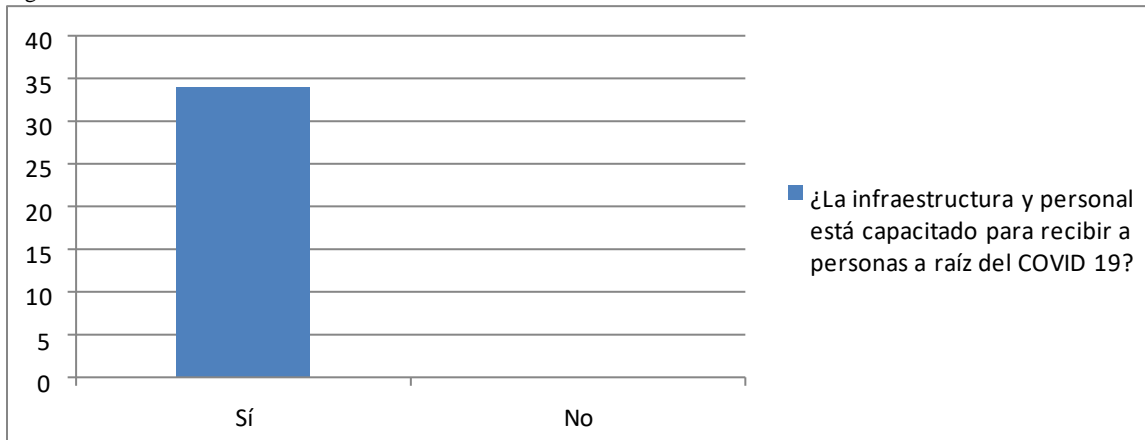
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, ¿El hotel cuenta con zonas recreativas como (piscina, bares, restaurante, gimnasio) ?, de las cuales se relacionan de esta manera 9 encuestados respondieron que sí y 25 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta el hotel con zonas recreativas como (piscina, bares, restaurante, gimnasio).

Tabla 11 ¿La infraestructura y personal está capacitado para recibir a personas a raíz del COVID 19?

N.	Condiciones de infraestructura y servicio	Sí	No
8.	¿La infraestructura y personal está capacitado para recibir a personas a raíz del COVID 19?	34	0

Figura 12 Infraestructura.



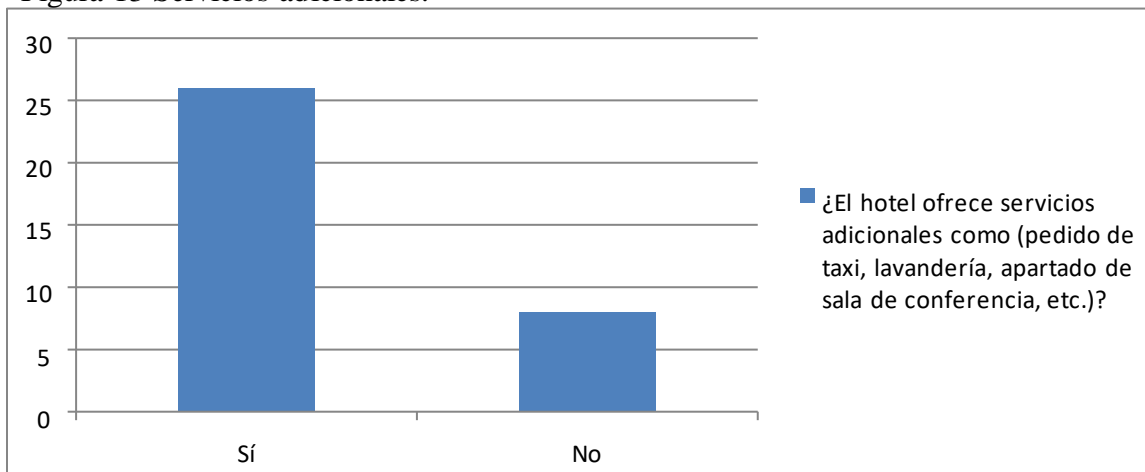
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, ¿La infraestructura y personal está capacitado para recibir a personas a raíz del COVID 19?, de las cuales se relacionan de esta manera 34 encuestados respondieron que sí y ninguno contesto que no. Esta interpretación permite conocer si cuentan los hoteles con la infraestructura y personal capacitado para recibir personas a raíz del COVID 19.

Tabla 12 ¿El hotel ofrece servicios adicionales como (pedido de taxi, lavandería, apartado de sala de conferencia, etc.)?

N.	Condiciones de infraestructura y servicio	Sí	No
9.	¿El hotel ofrece servicios adicionales como (pedido de taxi, lavandería, apartado de sala de conferencia, etc.)?	26	8

Figura 13 Servicios adicionales.



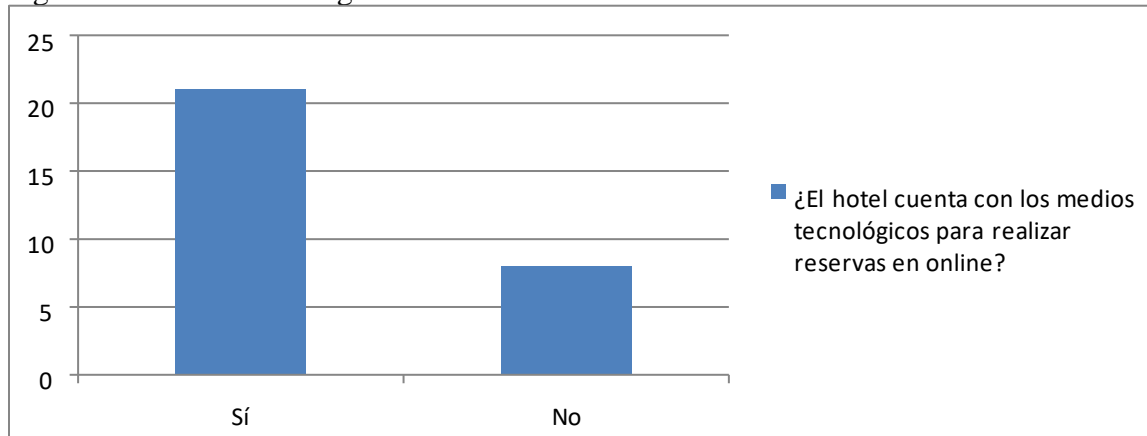
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, el hotel ofrece servicios adicionales como (pedido de taxi, lavandería, apartado de sala de conferencia, etc.), de las cuales se relacionan de esta manera 26 encuestados respondieron que sí y 8 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta el hotel ofrece servicios adicionales a los clientes de los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla 13 ¿El hotel cuenta con los medios tecnológicos para realizar reservas en online?

N.	Reservas	Sí	No
10.	¿El hotel cuenta con los medios tecnológicos para realizar reservas en online?	21	13

Figura 14 Medios tecnológicos.



Fuente: Elaboración propia.

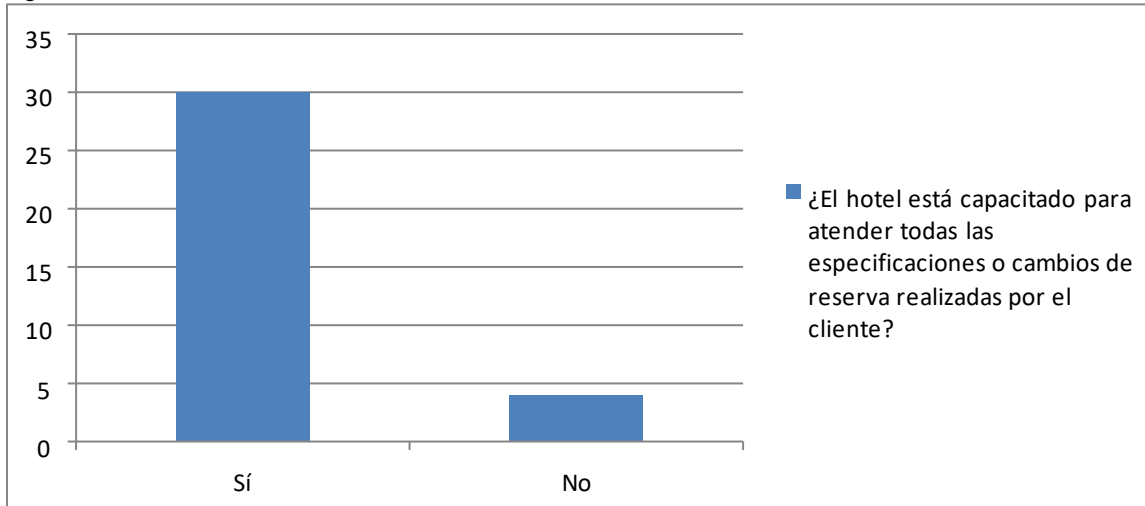
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, ¿el hotel cuenta con los medios tecnológicos para realizar reservas en online?, de las cuales se relacionan de esta manera 21 encuestados respondieron que sí y 13 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta el hotel con los medios tecnológicos para realizar las reservas en online.

Tabla 14 ¿El hotel está capacitado para atender todas las especificaciones o cambios de reserva realizadas por el cliente?

N.	Reservas	Sí	No
----	----------	----	----

11. ¿El hotel está capacitado para atender todas las especificaciones o cambios de reserva realizadas por el cliente? 30 4

Figura 15 Atención al cliente.



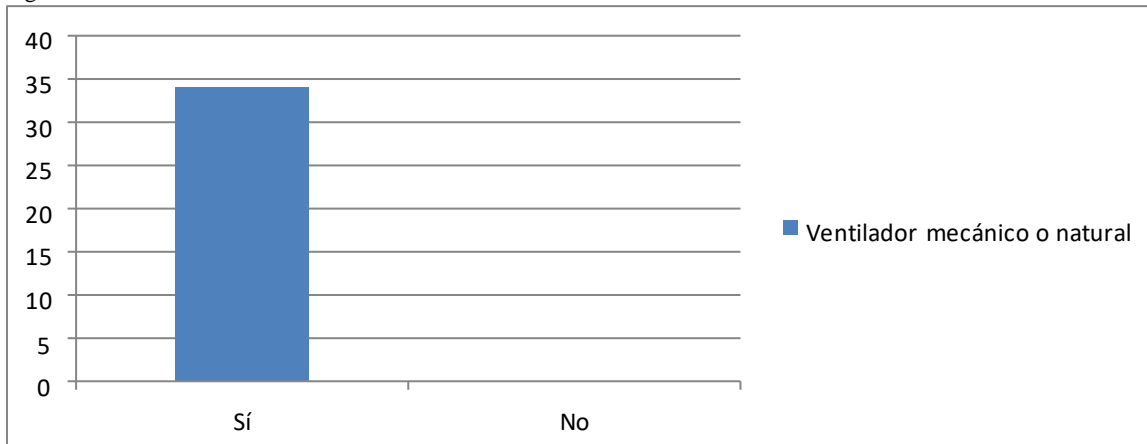
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, ¿El hotel está capacitado para atender todas las especificaciones o cambios de reserva realizadas por el cliente?, de las cuales se relacionan de esta manera 30 encuestados respondieron que sí y 4 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si el hotel está capacitado para atender todas las especificaciones o cambios de reserva realizadas por el cliente.

Tabla 15 Ventilador mecánico o natural.

N.	Habitaciones	Sí	No
12.	Ventilador mecánico o natural	34	0

Figura 16 Servicios del hotel.



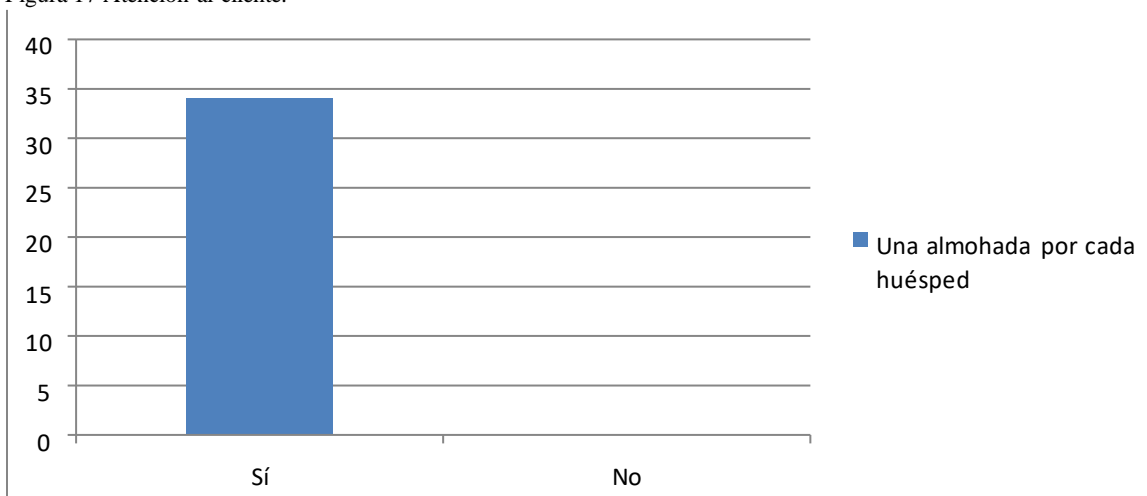
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, ventilador mecánico o natural, de las cuales se relacionan de esta manera 34 encuestados respondieron que sí y ninguno contestó que no. Esta interpretación permite conocer si cuentan con el ventilador mecánico o natural de los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla 16 Una almohada por cada huésped.

N.	Habitaciones	Sí	No
13.	Una almohada por cada huésped	34	0

Figura 17 Atención al cliente.



Fuente: Elaboración propia.

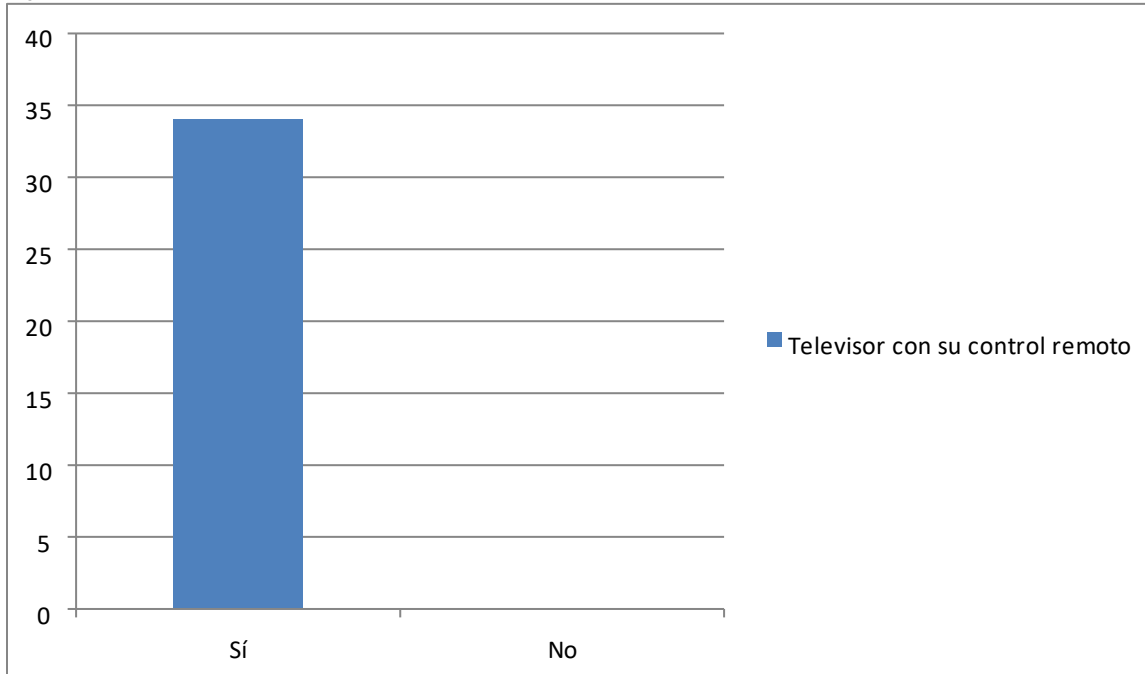
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, una almohada por cada huésped, de las cuales se relacionan de esta manera 34 encuestados respondieron que sí y ninguno contestó que no. Esta interpretación permite conocer si cuentan con una almohada por cada huésped los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla

17 Televisor con su control remoto.

N.	Habitaciones	Sí	No
14.	Televisor con su control remoto	34	0

Figura 18 Comodidad del cliente.



Fuente: Elaboración propia.

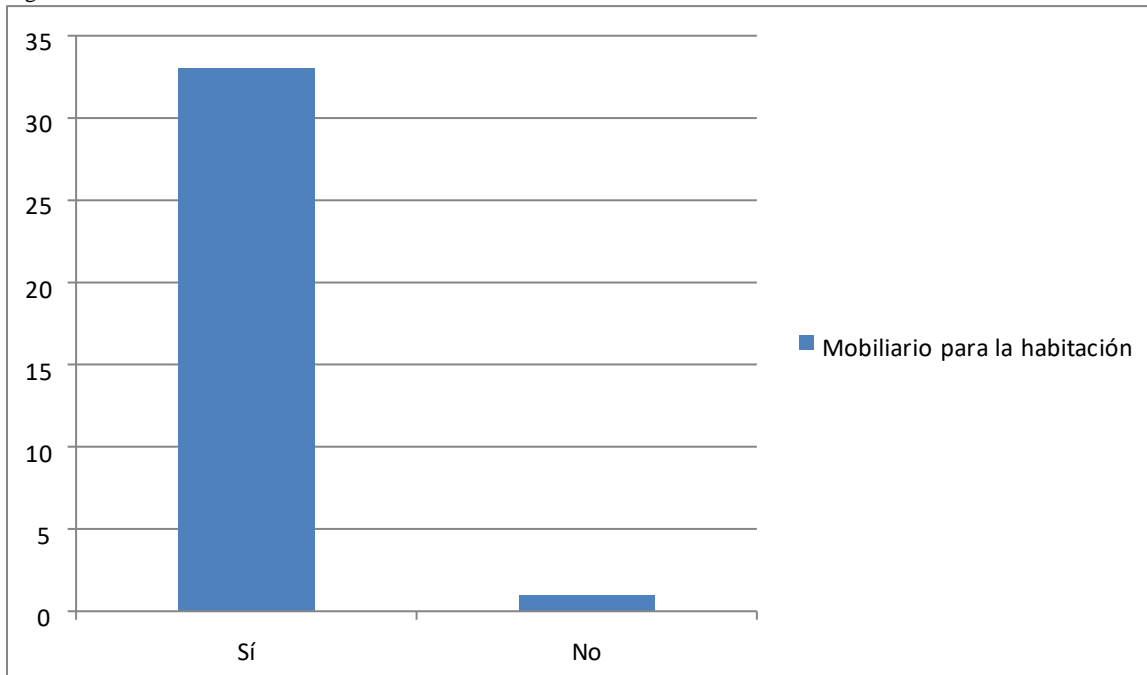
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, televisor con su control remoto, de las cuales se relacionan de esta manera 34 encuestados respondieron que sí y ninguno contestó que no. Esta interpretación permite conocer si cuentan con un televisor con su control remoto los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla

18 Mobiliario para la habitación.

N.	Habitaciones	Sí	No
15.	Mobiliario para la habitación	33	1

Figura 19 Mobiliario.



Fuente: Elaboración propia.

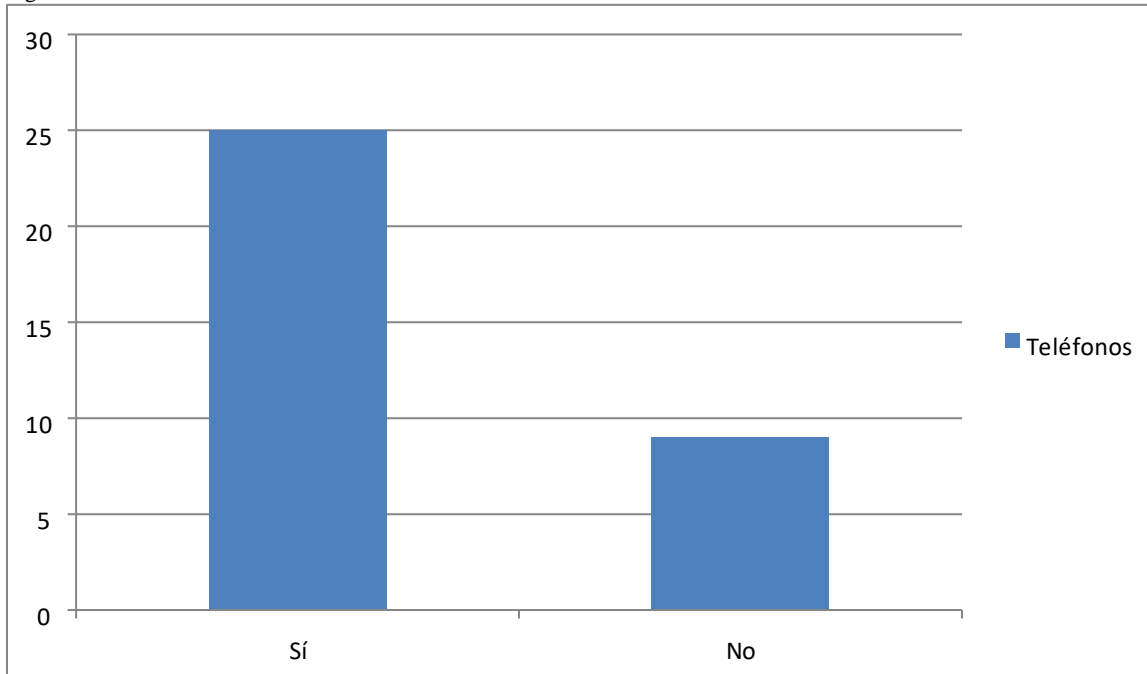
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, mobiliario para la habitación, de las cuales se relacionan de esta manera 33 encuestados respondieron que sí y un encuestado respondió que no. Esta interpretación permite conocer si cuentan con un mobiliario para la habitación de los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla

19 Teléfonos.

N.	Habitaciones	Sí	No
16.	Teléfonos	25	9

Figura 20 Servicios de teléfono.



Fuente: Elaboración propia.

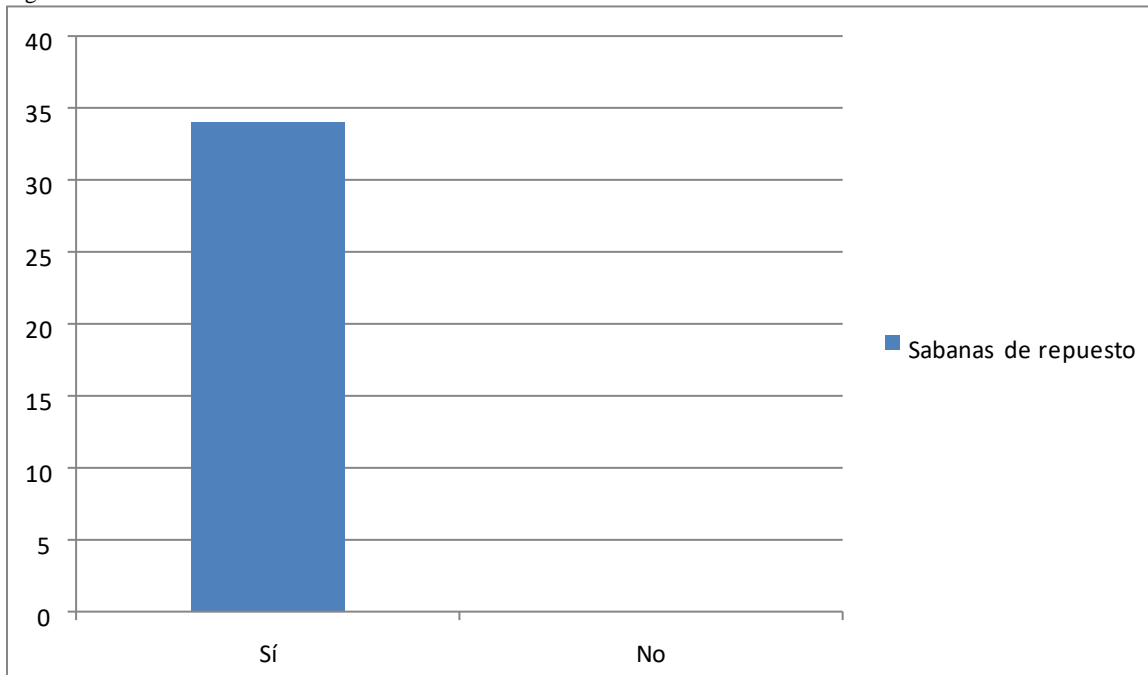
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, teléfonos, de las cuales se relacionan de esta manera 25 encuestados respondieron que sí y 9 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si cuentan con teléfonos los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla

20 Sabanas de respuesto.

N.	Habitaciones	Sí	No
17.	Sabanas de repuesto	34	0

Figura 21 Servicios de alcoba.



Fuente: Elaboración propia.

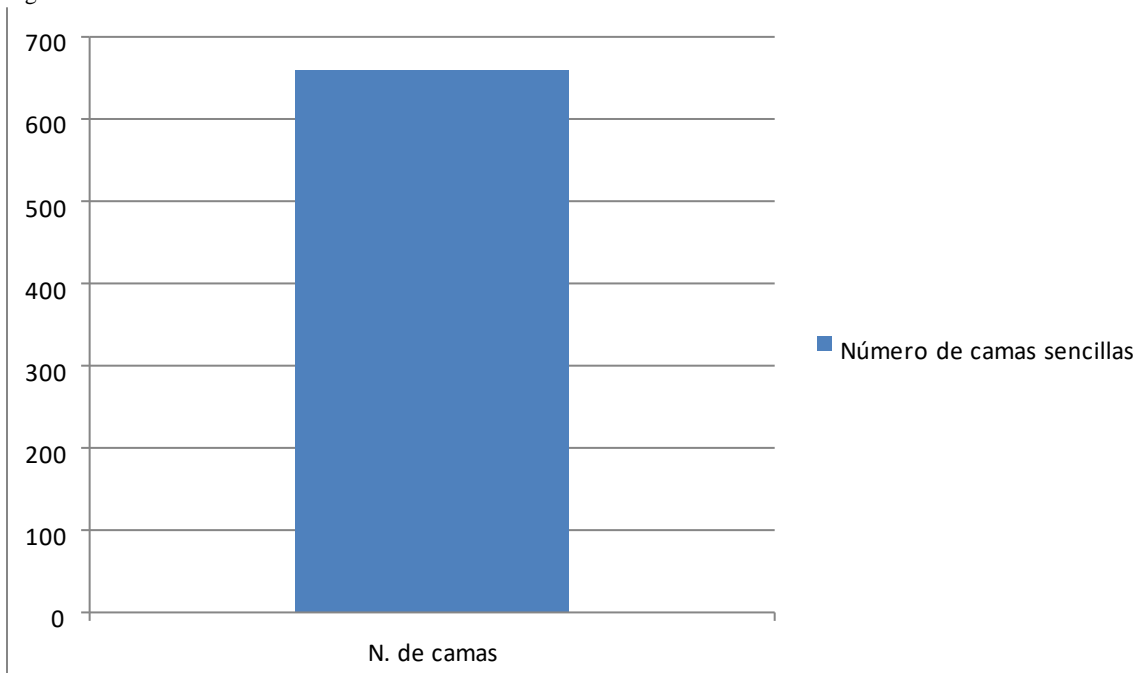
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, con sábanas de repuesto, de las cuales se relacionan de esta manera 34 encuestados respondieron que sí y ninguno contestó que no. Esta interpretación permite conocer si cuentan con sábanas de repuesto los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla

Tabla 21 Número de camas sencillas.

N.	Clasificación de camas	N. de camas
18.	Número de camas sencillas	660

Figura 22 Número de camas sencillas.



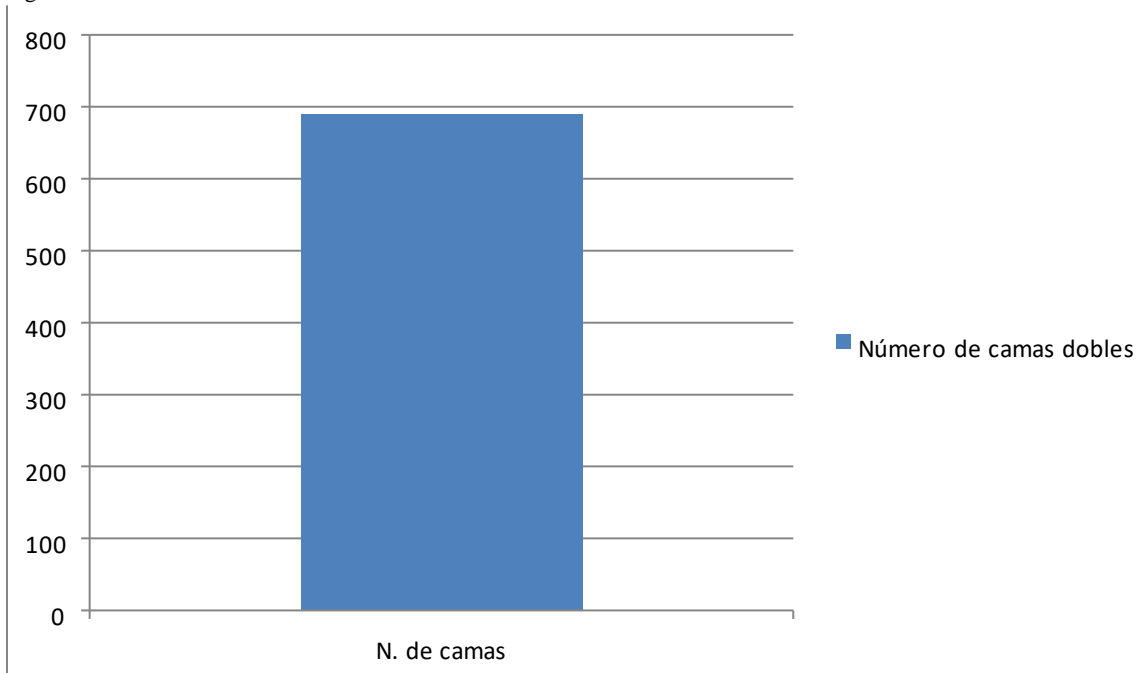
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta, cual es el número de camas sencillas, de las cuales se relacionan de esta manera 660 camas sencillas respondieron la sumatoria de los encuestados. Esta interpretación permite conocer con cuantas camas sencillas cuentan los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla 22 Número de camas dobles.

N.	Clasificación de camas	N. de camas
19.	Número de camas dobles	690

Figura 23 Número de camas dobles.



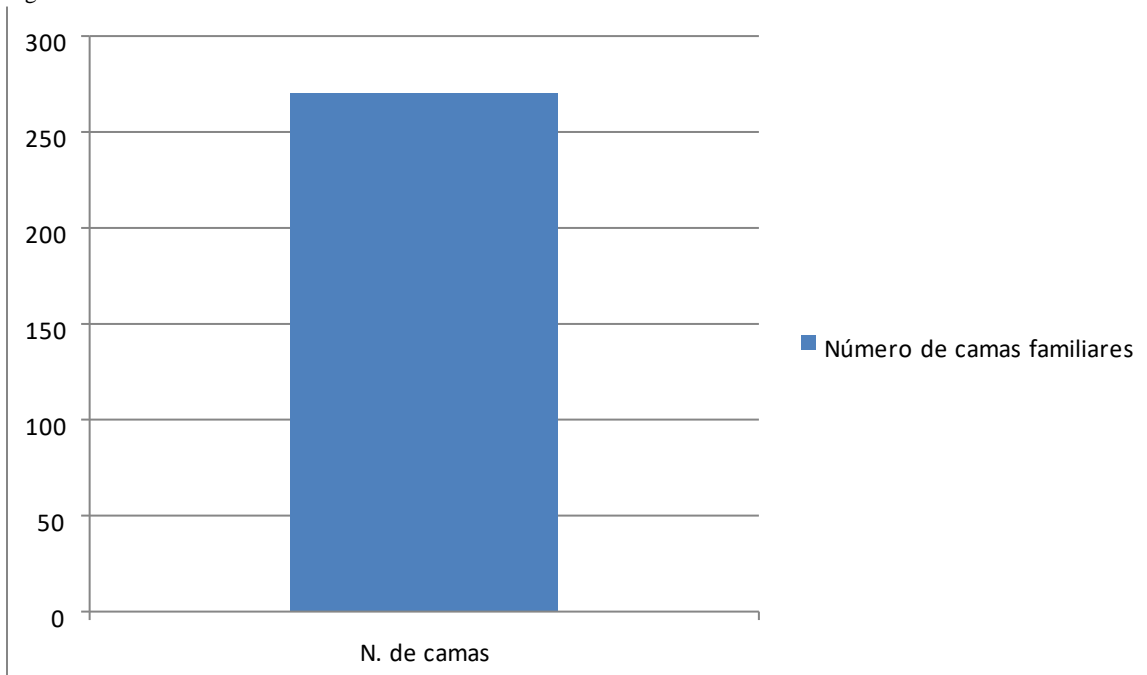
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta, cual es el número de camas dobles, de las cuales se relacionan de esta manera 690 camas dobles respondieron la sumatoria de los encuestados. Esta interpretación permite conocer con cuantas camas dobles cuentan los hoteles del municipio de Aguachica.

23 Número de camas familiares.

N.	Clasificación de camas	N. de camas
20.	Número de camas familiares	270

Figura 24 Número de camas familiares.



Fuente: Elaboración propia.

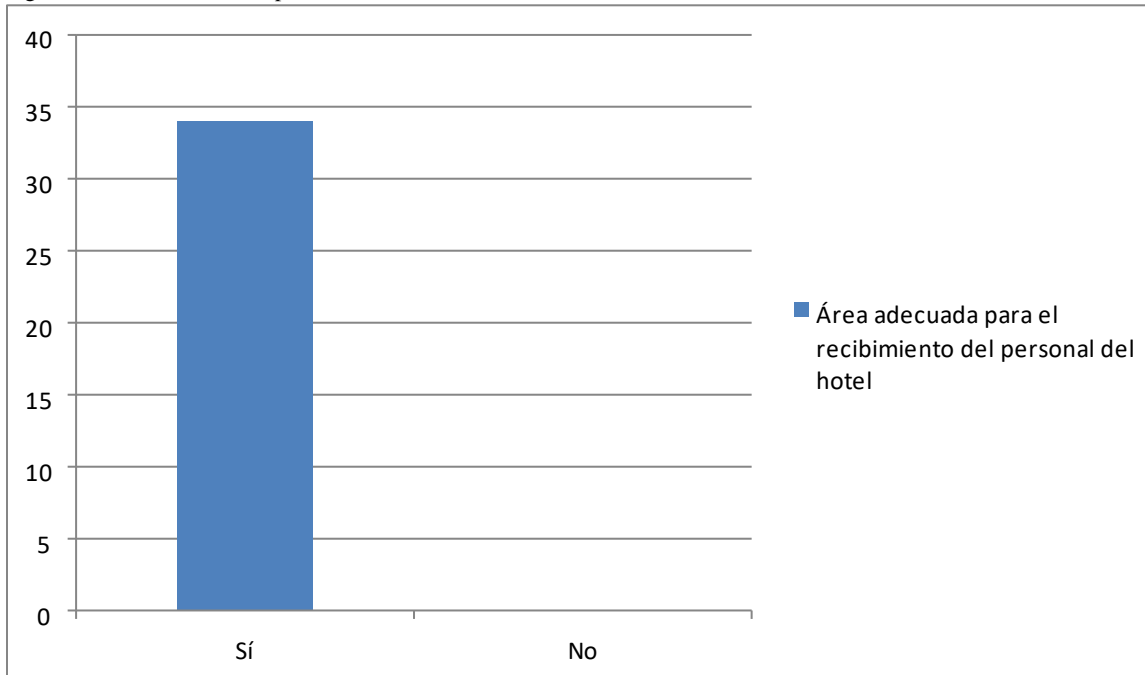
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta, cual es el número de camas familiares, de las cuales se relacionan de esta manera 270 camas familiares respondieron la sumatoria de los encuestados. Esta interpretación permite conocer con cuantas camas familiares cuentan los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla

24 Área adecuada para el recibimiento del personal del hotel.

N.	Área de recepción	Sí	No
21.	Área adecuada para el recibimiento del personal del hotel	34	0

Figura 25 Recibimiento del personal.



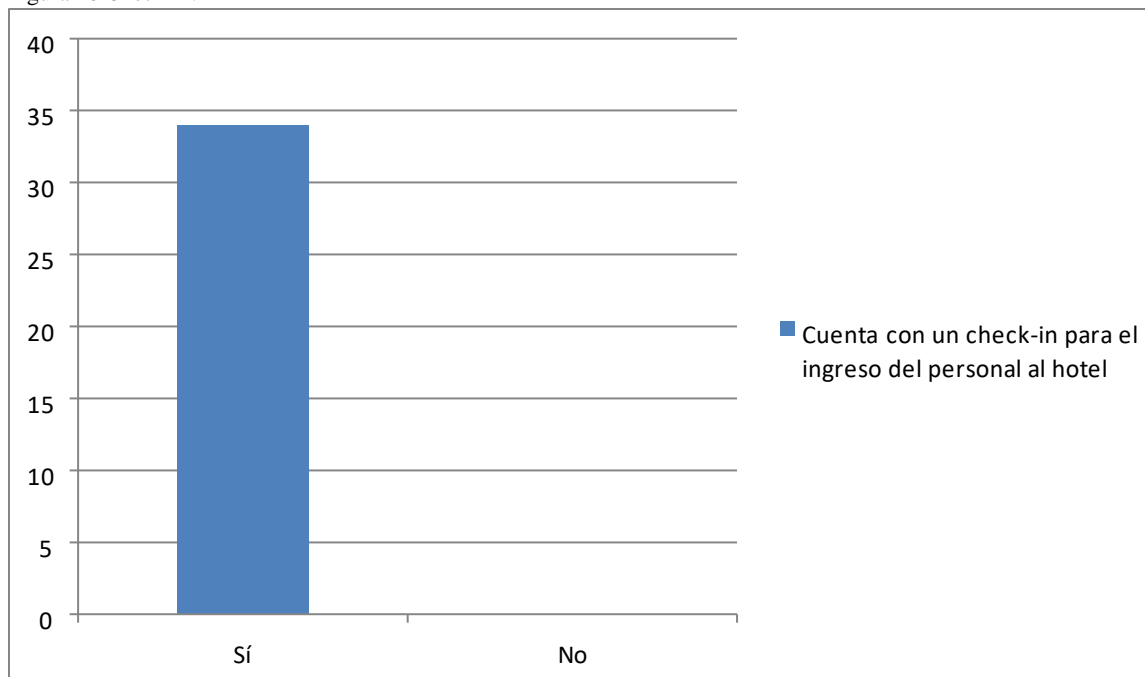
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, área adecuada para el recibimiento del personal del hotel, de las cuales se relacionan de esta manera 34 encuestados respondieron que sí y ninguno contestó que no. Esta interpretación permite conocer si cuentan con un área adecuada para el recibimiento del personal de los hoteles del municipio de Aguachica.

25 Cuenta con check-in para el ingreso del personal del hotel.

N.	Área de recepción	Sí	No
22.	Cuenta con un check-in para el ingreso del personal al hotel	34	0

Figura 26 Check-in.



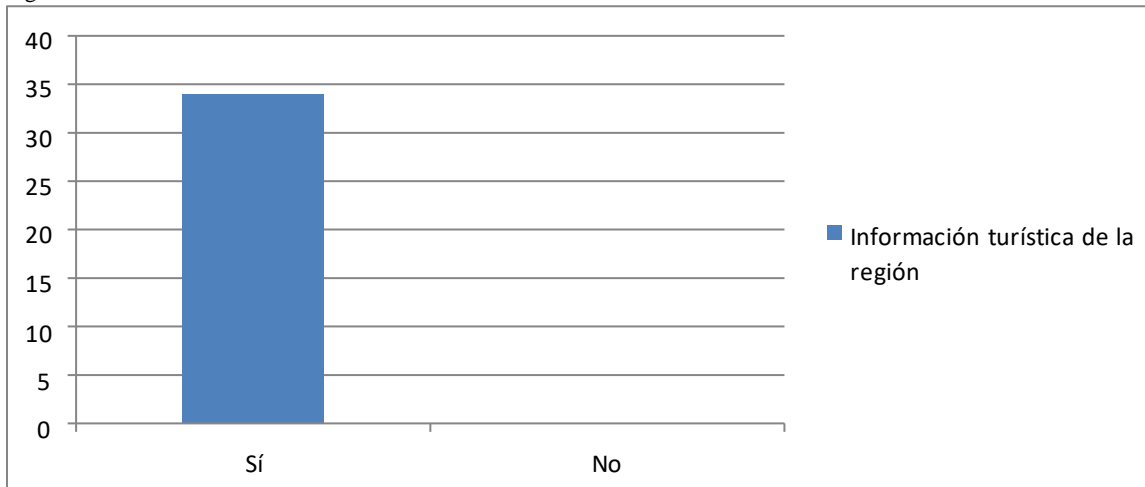
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, cuenta con un check-in para el ingreso del personal al hotel, de las cuales se relacionan de esta manera 34 encuestados respondieron que sí y ninguno contestó que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con un check-in para el ingreso del personal a los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla 26 Información turística de la región.

N.	Área de recepción	Sí	No
23.	Información turística de la región	34	0

Figura 27 Información turística.



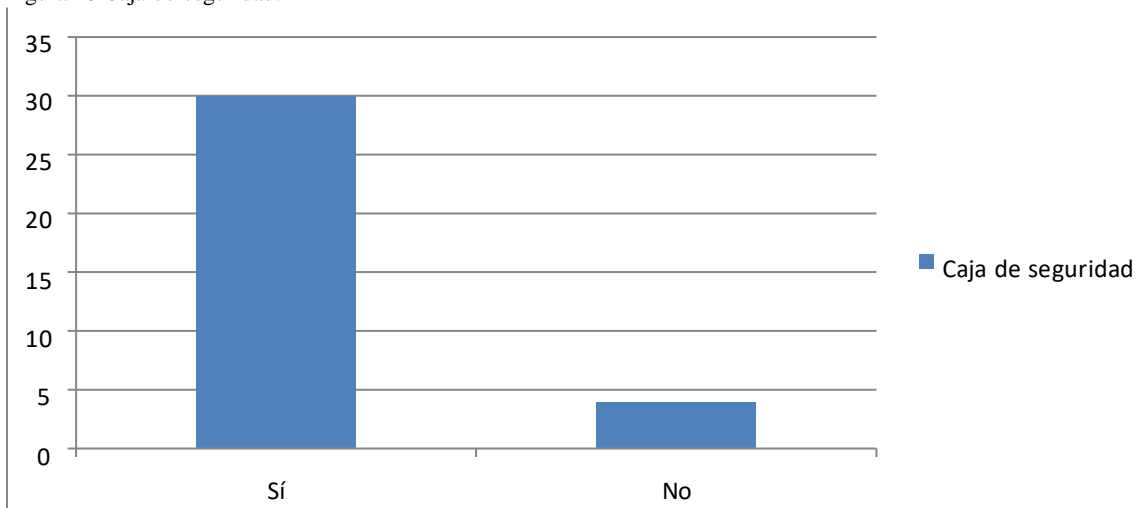
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, información turística de la región, de las cuales se relacionan de esta manera 34 encuestados respondieron que sí y ninguno contestó que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con la información turística de la región los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla 27 Caja de seguridad.

N.	Área de recepción	Sí	No
24.	Caja de seguridad	30	4

Figura 28 Caja de seguridad.



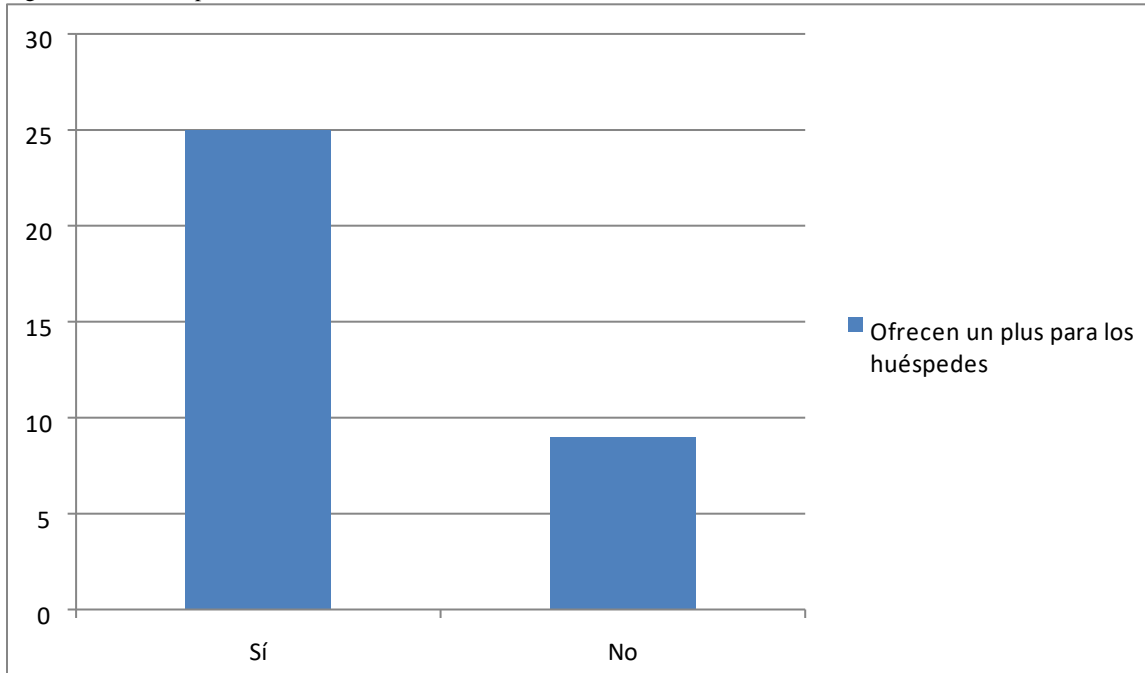
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, con caja de seguridad, de las cuales se relacionan de esta manera 30 encuestados respondieron que sí y 4 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con caja de seguridad los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla 28 Ofrece un plus para los huéspedes.

N.	Área de recepción	Sí	No
25.	Ofrecen un plus para los huéspedes	25	9

Figura 29 Plus huéspedes.



Fuente: Elaboración propia.

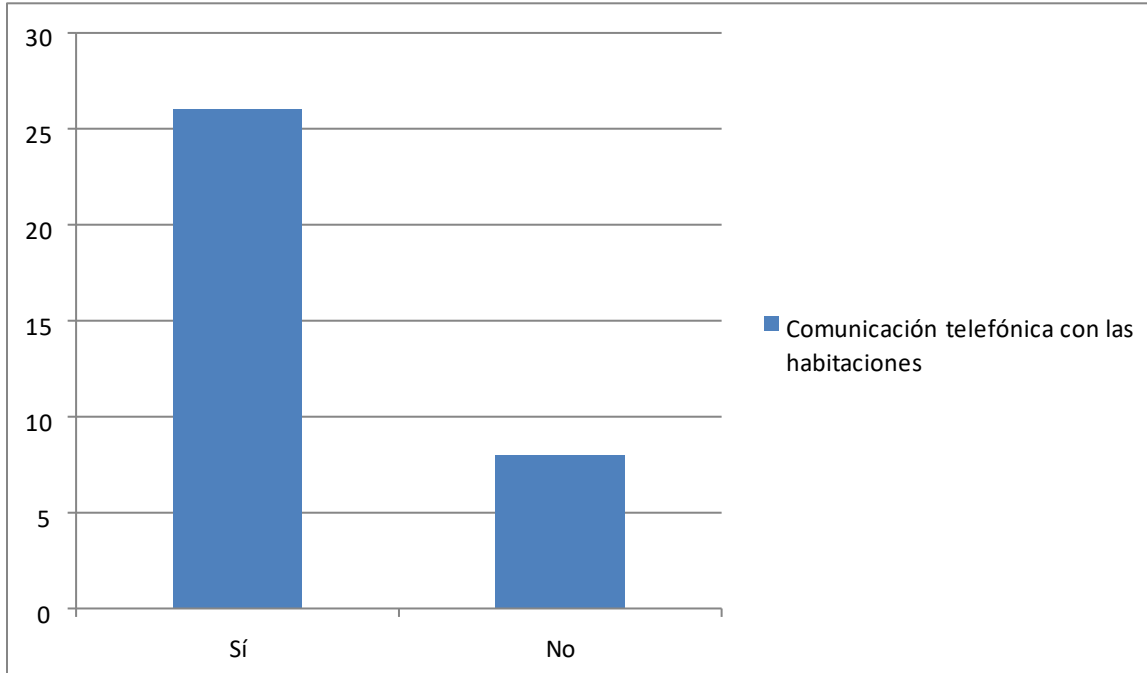
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, entre sus servicios un plus para los huéspedes, de las cuales se relacionan de esta manera 25 encuestados respondieron que sí y 9 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con un plus para los huéspedes de los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla

29 Comunicación telefónica con las habitaciones.

N.	Área de recepción	Sí	No
26.	Comunicación telefónica con las habitaciones	26	8

Figura 30 Comunicación con las habitaciones.



Fuente: Elaboración propia.

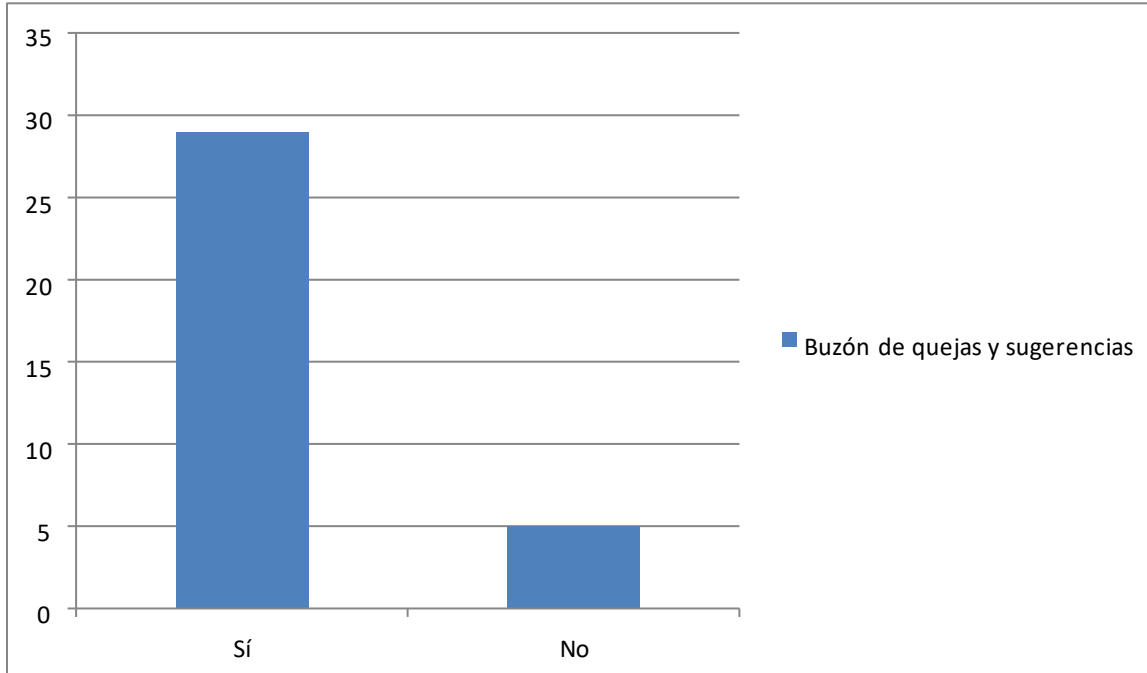
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, con una comunicación telefónica con las habitaciones, de las cuales se relacionan de esta manera 26 encuestados respondieron que sí y 8 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con una comunicación telefónica con las habitaciones de los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla

30 Buzón de quejas y sugerencias.

N.	Área de recepción	Sí	No
27.	Buzón de quejas y sugerencias	29	5

Figura 31 Buzón de quejas.



Fuente: Elaboración propia.

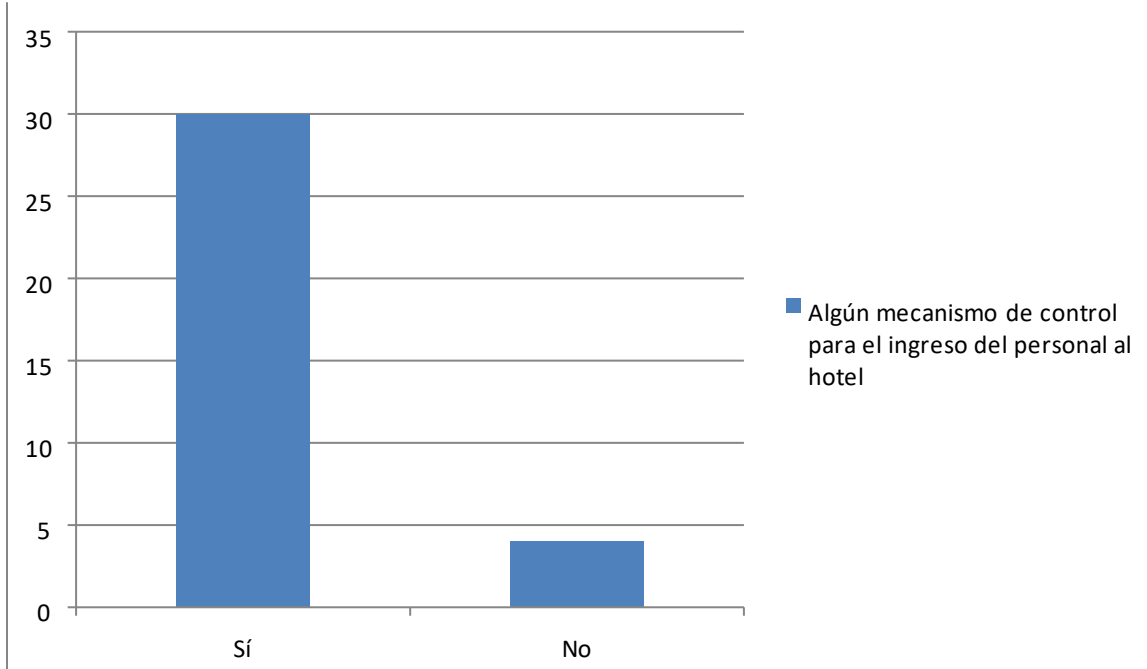
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, con una comunicación telefónica con las habitaciones, de las cuales se relacionan de esta manera 29 encuestados respondieron que sí y 5 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con un buzón de quejas y sugerencias los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla

31 Algún mecanismo de control para el ingreso del personal al hotel

N.	Seguridad	Sí	No
28.	Algún mecanismo de control para el ingreso del personal al hotel	30	4

Figura 32 Ingreso del personal.



Fuente: Elaboración propia.

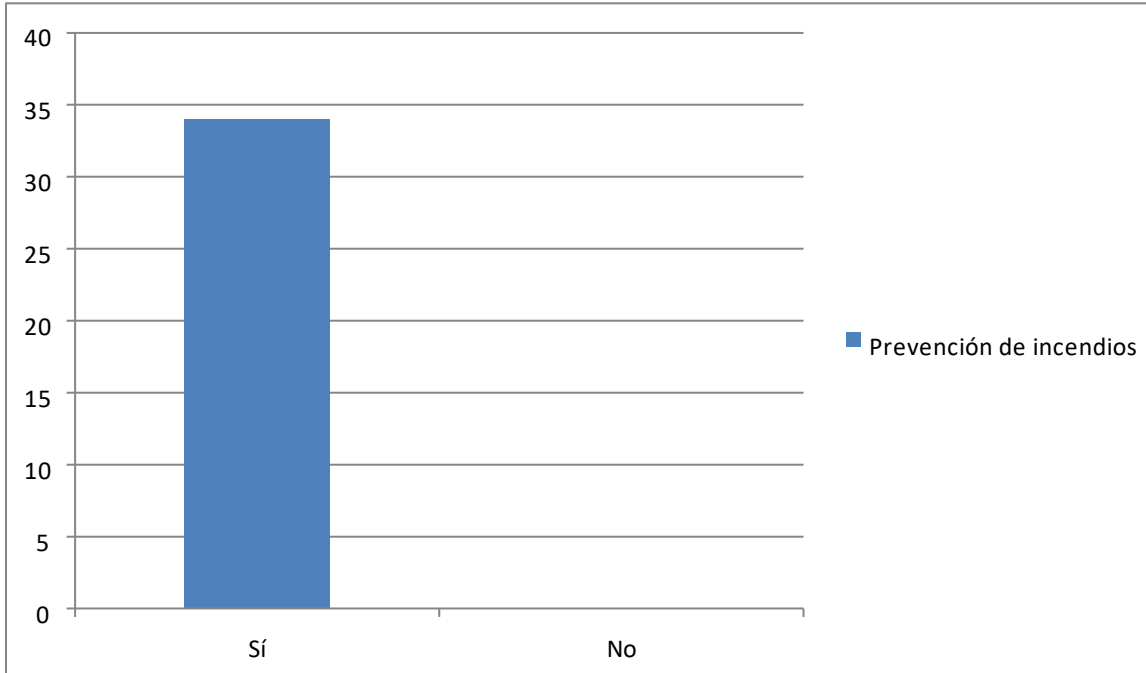
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, algún mecanismo de control para el ingreso del personal al hotel, de las cuales se relacionan de esta manera 30 encuestados respondieron que sí y 4 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con un mecanismo de control para el ingreso del personal a los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla

32 Prevención de incendios.

N.	Seguridad	Sí	No
29.	Prevención de incendios	34	

Figura 33 Prevención de incendios.



Fuente: Elaboración propia.

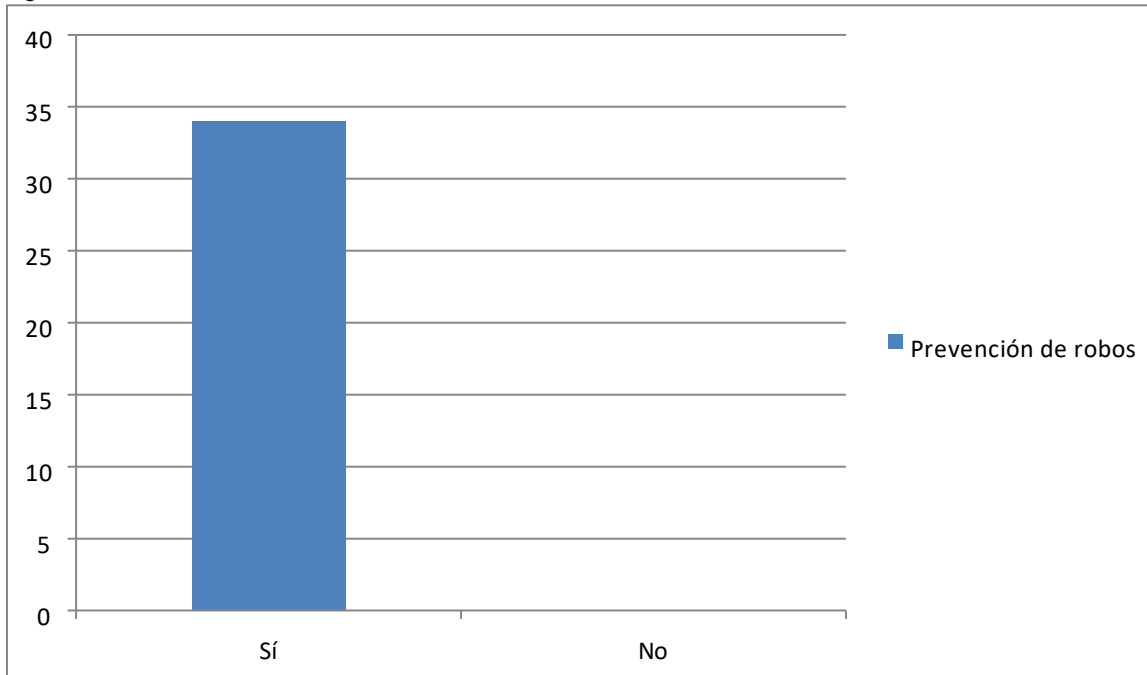
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, con una prevención de incendios, de las cuales se relacionan de esta manera 34 encuestados respondieron que sí y ninguno contestó que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con una prevención de incendios los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla

33 Prevención de robos.

N.	Seguridad	Sí	No
30.	Prevención de robos	34	

Figura 34 Prevención de robos,



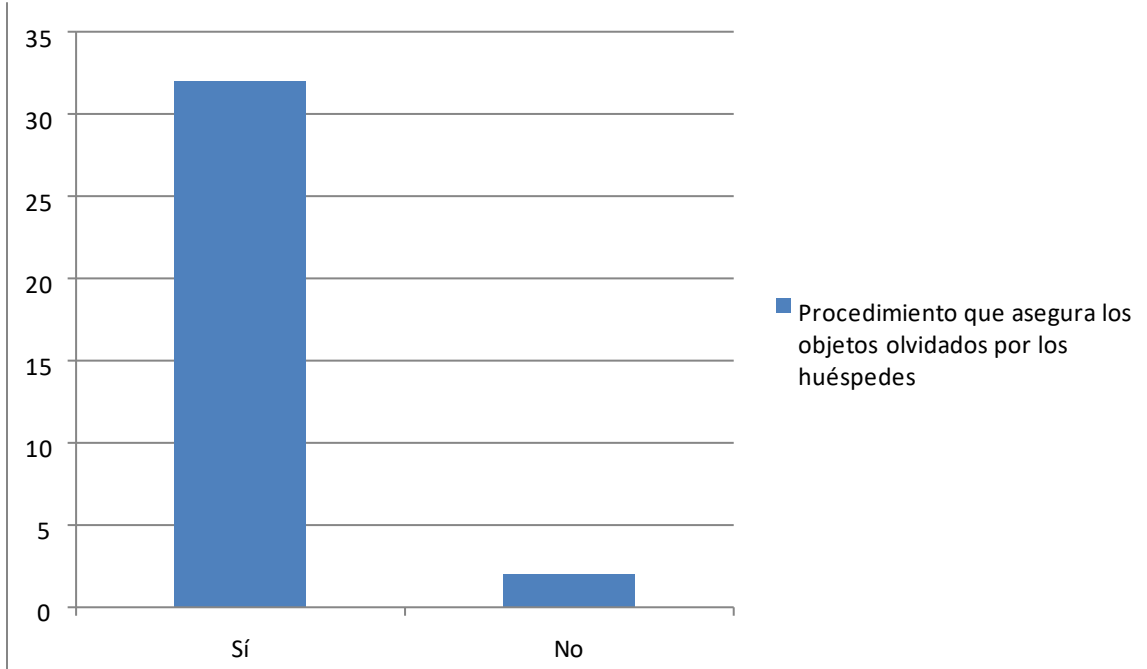
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, con una prevención de robos, de las cuales se relacionan de esta manera 34 encuestados respondieron que sí y ninguno contestó que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con una prevención de robos los hoteles del municipio de Aguachica.

34 Procedimiento que asegura los objetos olvidados por los huéspedes.

N.	Seguridad	Sí	No
31.	Procedimiento que asegura los objetos olvidados por los huéspedes	32	2

Figura 35 Prevención y seguridad.



Fuente: Elaboración propia.

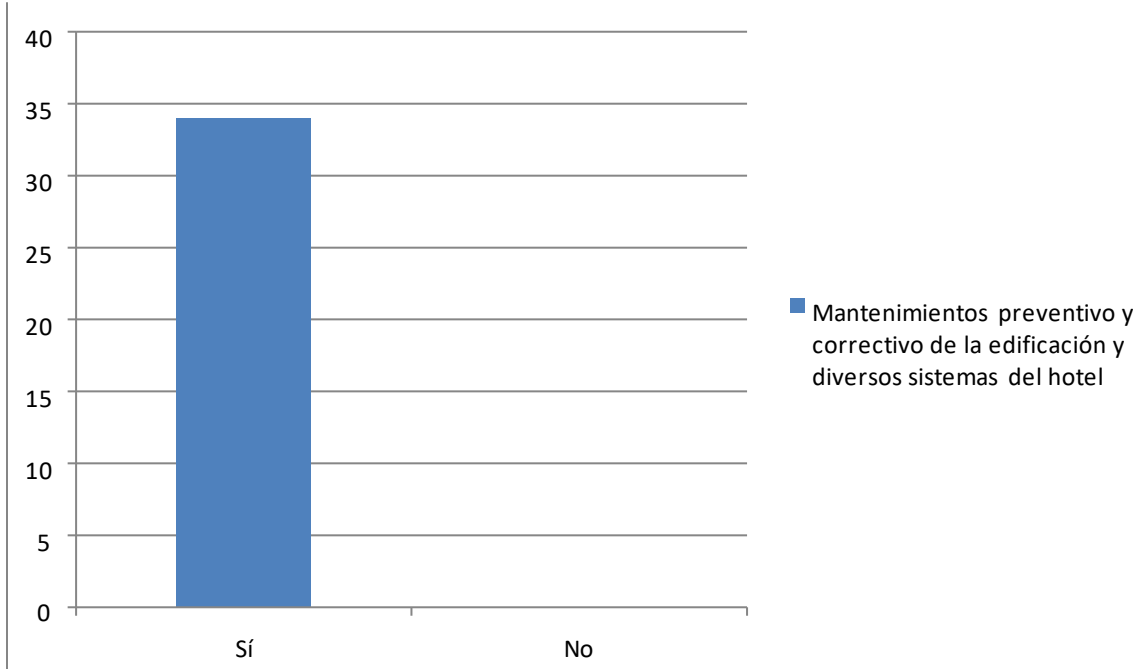
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, con un procedimiento que asegura los objetos olvidados por los huéspedes, de las cuales se relacionan de esta manera 32 encuestados respondieron que sí y 2 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con un procedimiento que asegura los objetos olvidados por los huéspedes de los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla

35 Mantenimientos preventivo y correctivo de la edificación y diversos sistemas del hotel.

N.	Mantenimiento	Sí	No
32 .	Mantenimientos preventivo y correctivo de la edificación y diversos sistemas del hotel	34	

Figura 36 Mantenimiento preventivo.



Fuente: Elaboración propia.

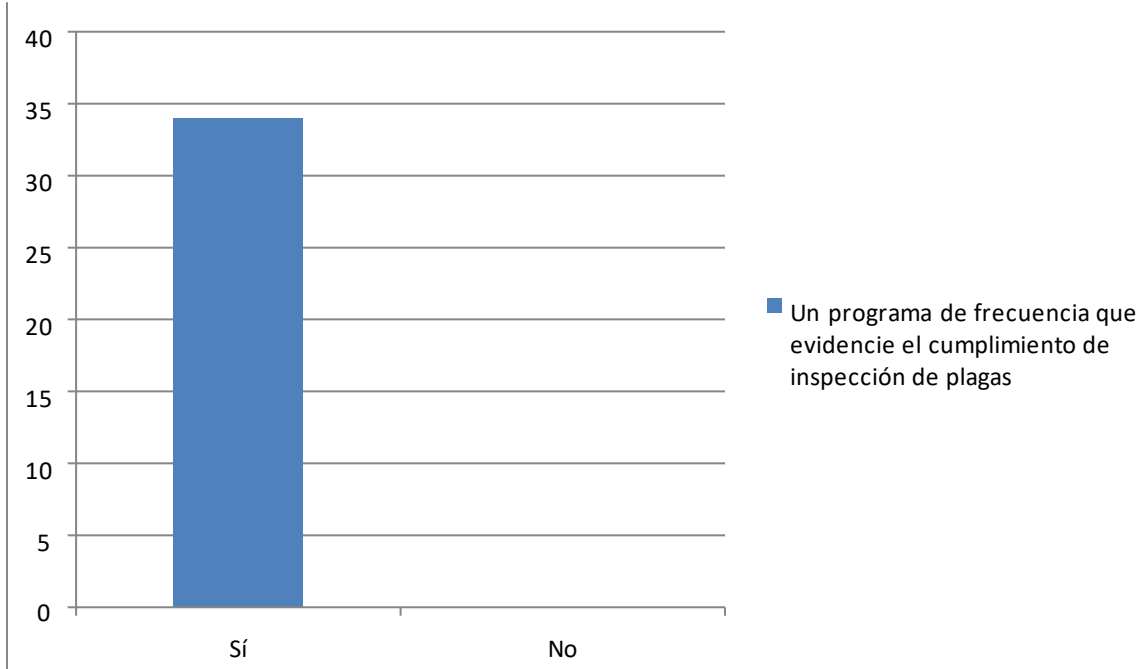
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, mantenimientos preventivo y correctivo de la edificación y diversos sistemas del hotel, de las cuales se relacionan de esta manera 34 encuestados respondieron que sí y ninguno contestó que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con un mantenimiento preventivo y correctivo de la edificación y diversos sistemas de los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla

36 Un programa de frecuencia que evidencie el cumplimiento de inspección de plagas

N.	Mantenimiento	Sí	No
33.	Un programa de frecuencia que evidencie el cumplimiento de inspección de plagas	34	

Figura 37 Programa de frecuencia.



Fuente: Elaboración propia.

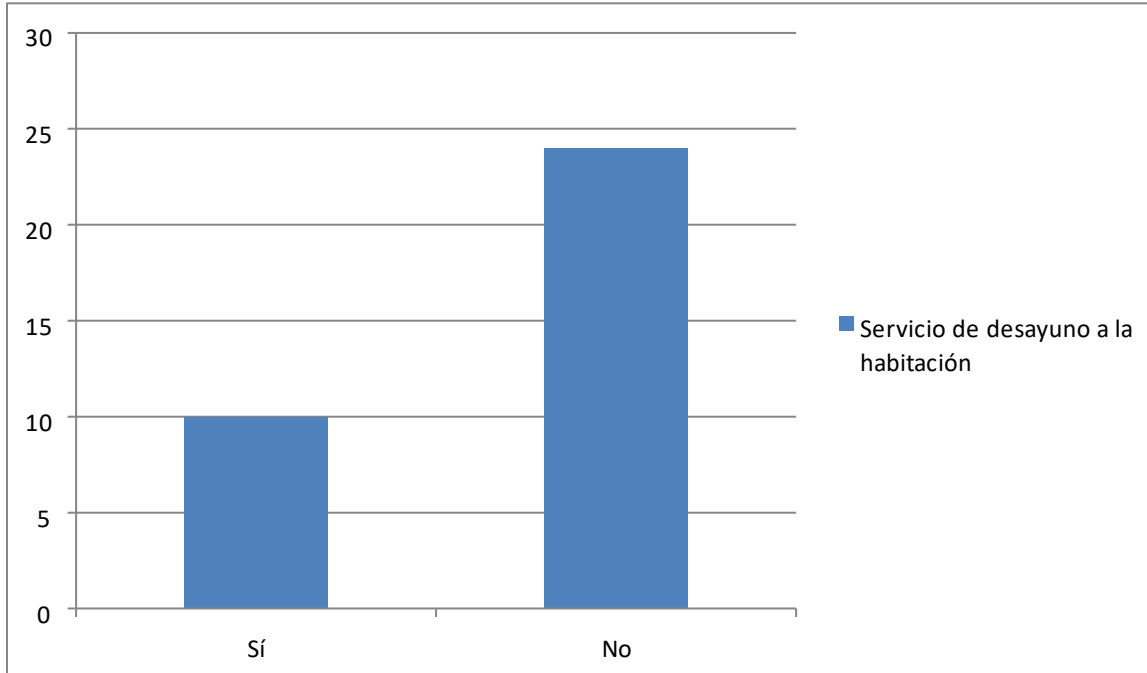
Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, un programa de frecuencia que evidencie el cumplimiento de inspección de plagas, de las cuales se relacionan de esta manera 34 encuestados respondieron que sí y ninguno contestó que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con un programa de frecuencia que evidencie el cumplimiento de inspección de plagas de los hoteles del municipio de Aguachica.

Tabla

37 Servicio de desayuno a la habitación

N.	Otros servicios	Sí	No
34.	Servicio de desayuno a la habitación	10	24

Figura 38 Servicio de alimentos.



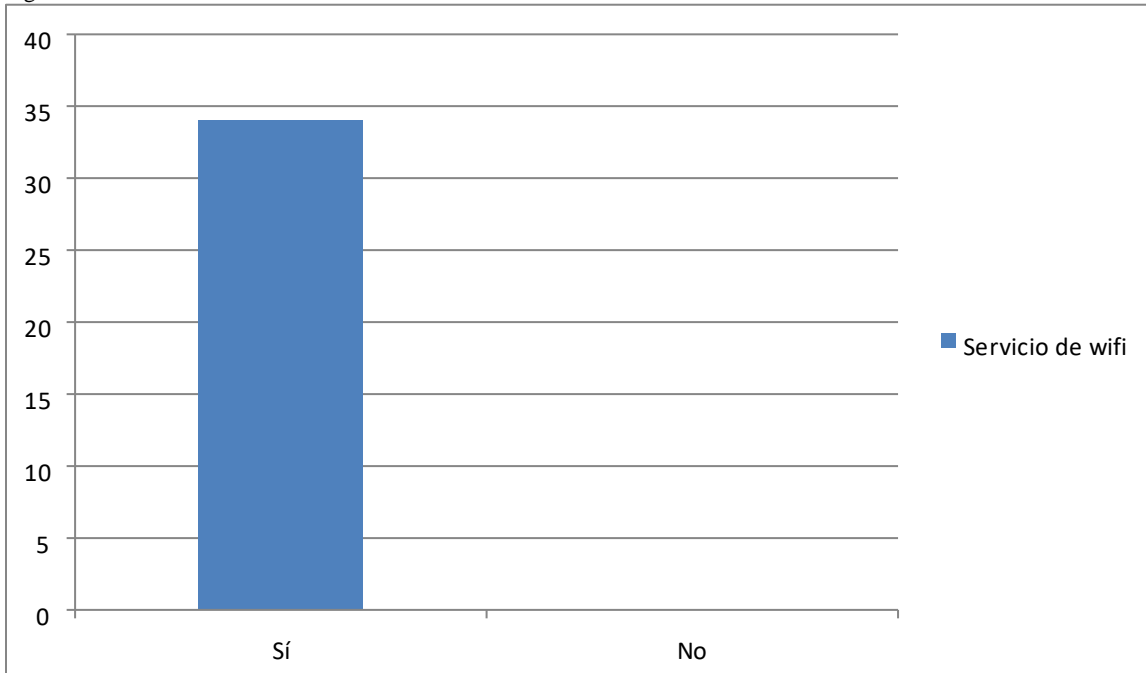
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, un servicio de desayuno a la habitación, de las cuales se relacionan de esta manera 10 encuestados respondieron que sí y 24 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con un servicio de desayuno a la habitación los hoteles del municipio de Aguachica.

38 Servicios de wifi.

N.	Otros servicios	Sí	No
35.	Servicio de wifi	34	0

Figura 39 Servicios de wifi.



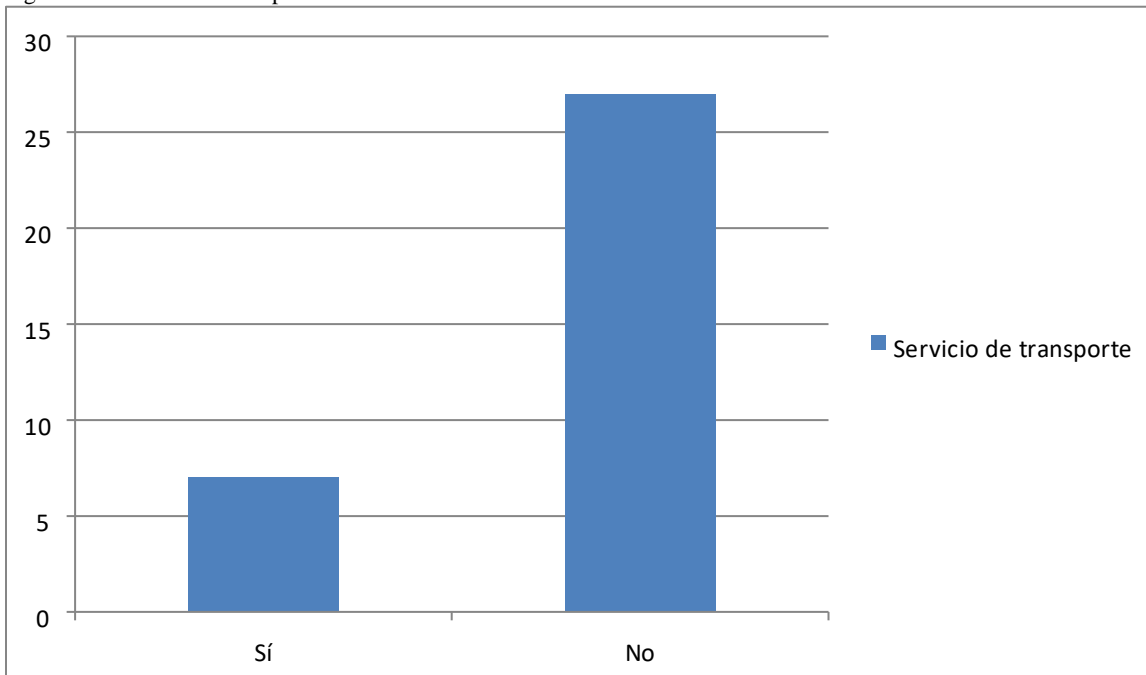
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, un servicio de wifi, de las cuales se relacionan de esta manera 34 encuestados respondieron que sí y ninguno contestó que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con un servicio de wifi los hoteles del municipio de Aguachica.

39 Servicios de transporte.

N.	Otros servicios	Sí	No
36.	Servicio de transporte	7	27

Figura 40 Servicios de transporte.



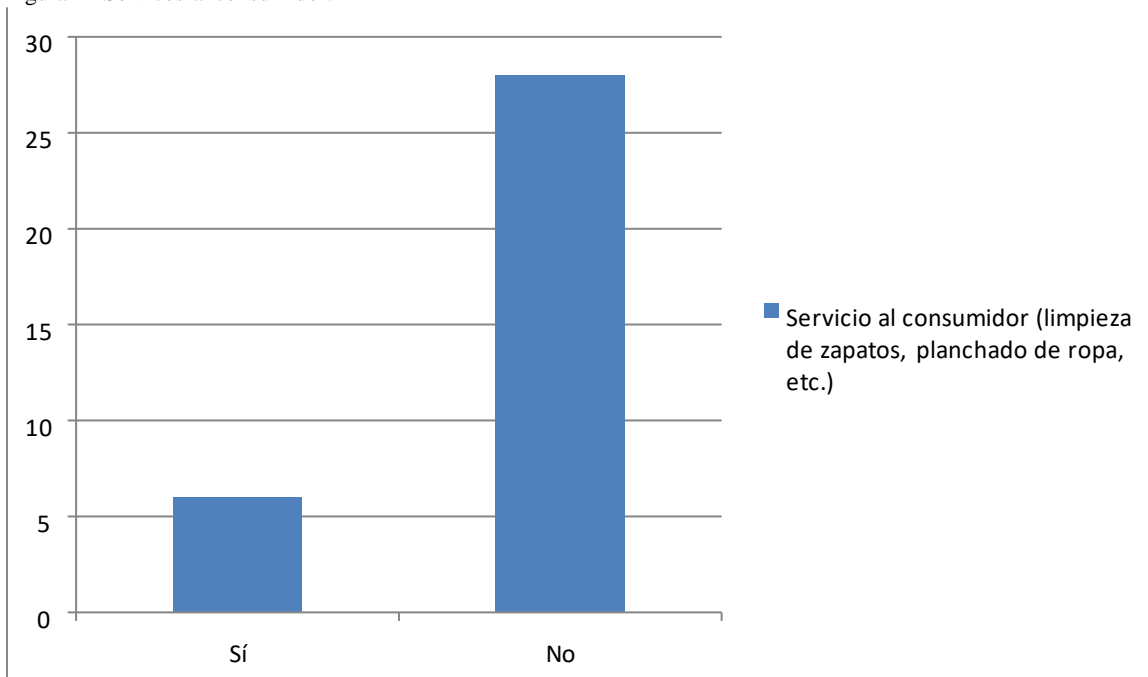
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, un servicio de transporte, de las cuales se relacionan de esta manera 7 encuestados respondieron que sí y 27 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con un servicio de transporte los hoteles del municipio de Aguachica.

40 Servicio al consumidor (limpieza de zapatos, planchado de ropa, etc.)

N.	Otros servicios	Sí	No
37.	Servicio al consumidor (limpieza de zapatos, planchado de ropa, etc.)	6	28

Figura 41 Servicios al consumidor.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, un servicio al consumidor (limpieza de zapatos, planchado de ropa, etc.), de las cuales

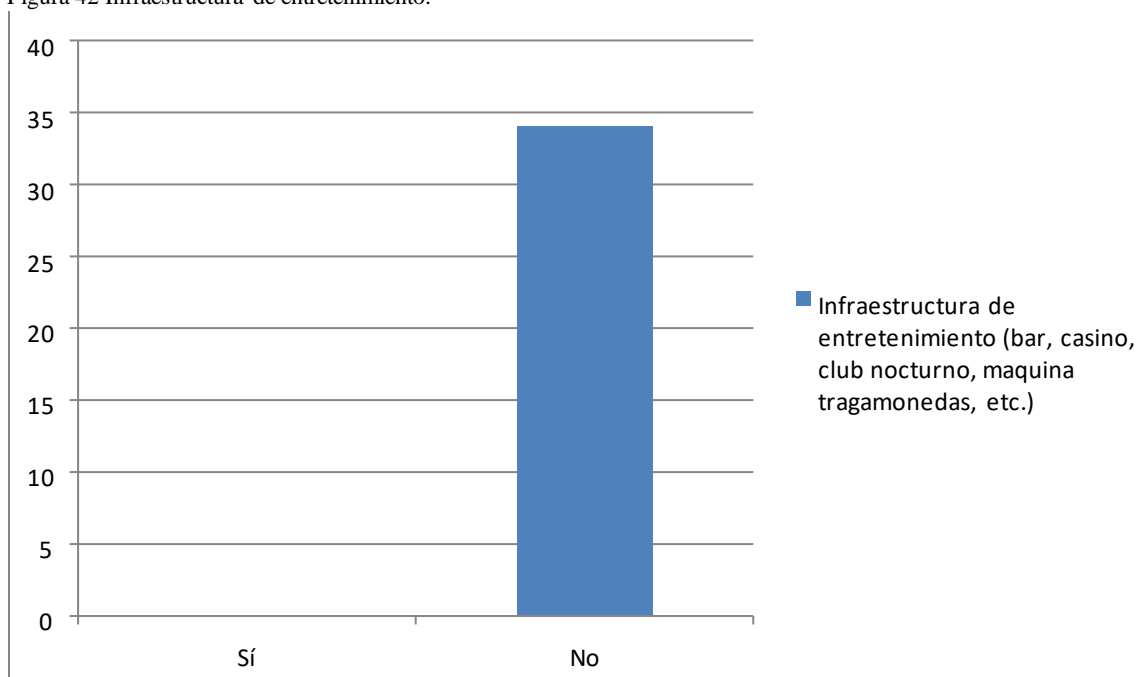
Tabla

se relacionan de esta manera 6 encuestados respondieron que sí y 28 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con un servicio al consumidor (limpieza de zapatos, planchado de ropa, etc.) los hoteles del municipio de Aguachica.

41 Infraestructura de entretenimiento (bar, casino, club nocturno, maquina tragamonedas, entre otros.)

N.	Otros servicios	Sí	No
38.	Infraestructura de entretenimiento (bar, casino, club nocturno, maquina tragamonedas, entre otros.)	0	34

Figura 42 Infraestructura de entretenimiento.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, una infraestructura de entretenimiento (bar, casino, club nocturno, maquina

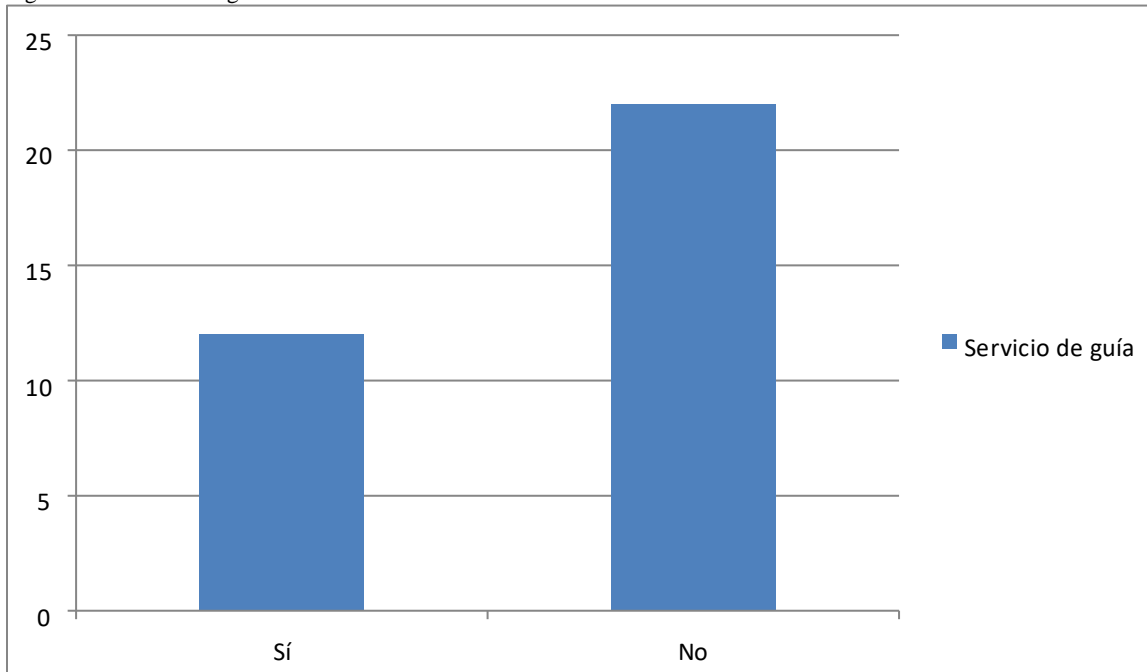
Tabla

tragamonedas, etc.), de las cuales se relacionan de esta manera 0 encuestados respondieron que sí y 34 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con una infraestructura de entretenimiento (bar, casino, club nocturno, maquina tragamonedas, etc.) los hoteles del municipio de Aguachica.

42 Servicios de guía.

N.	Otros servicios	Sí	No
39.	Servicio de guía	12	22

Figura 43 Servicios de guía.



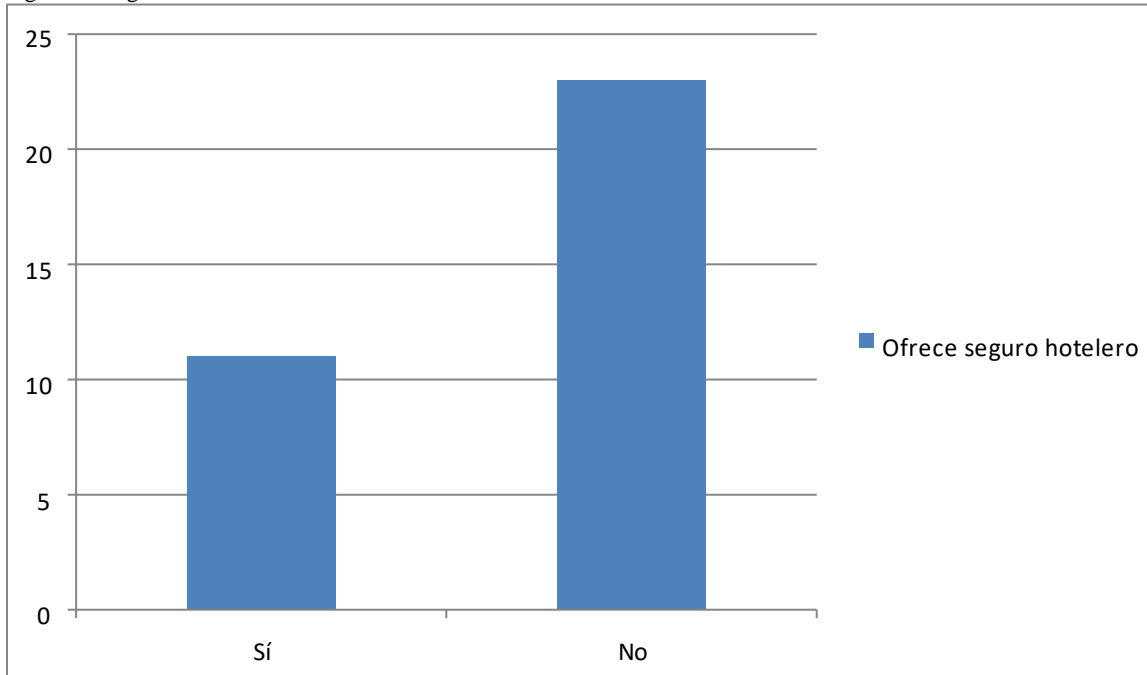
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, un servicio de guía, de las cuales se relacionan de esta manera 12 encuestados respondieron que sí y 22 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si cuenta con un servicio de guía los hoteles del municipio de Aguachica.

43 Ofrece seguro hotelero.

N.	Otros servicios	Sí	No
40.	Ofrece seguro hotelero	11	23

Figura 44 Seguro hotelero.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta si tienen o no, ofrece seguro hotelero servicio de guía, de las cuales se relacionan de esta manera 11 encuestados respondieron que sí y 23 respondieron que no. Esta interpretación permite conocer si Ofrece seguro los hoteles del municipio de Aguachica.

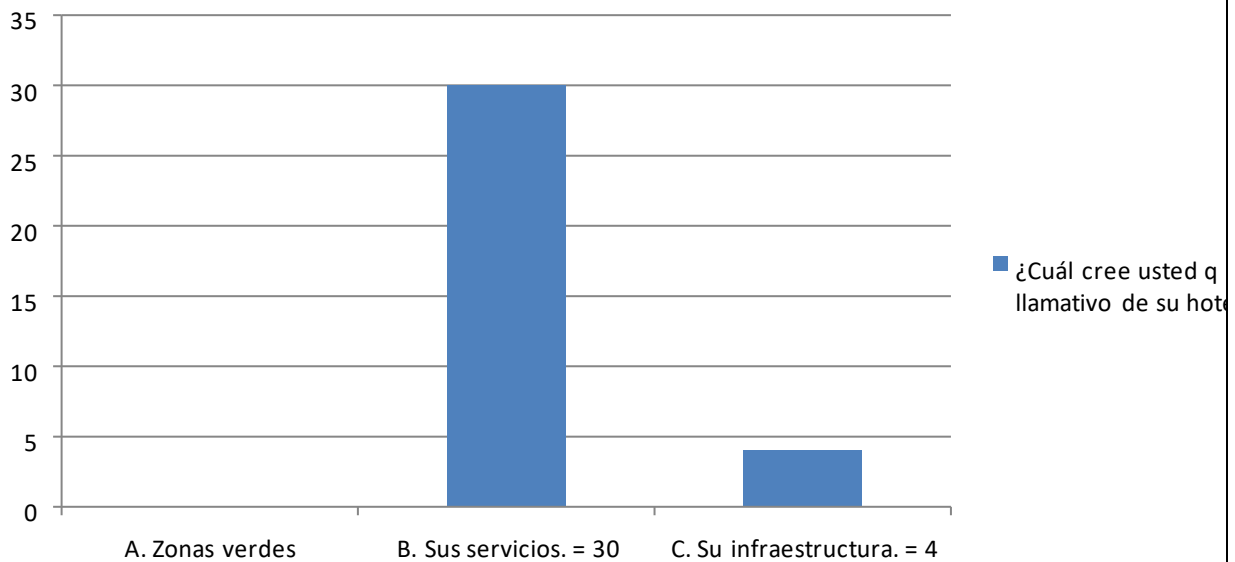
Figura 45 Aspectos llamativos del hotel.

41 ¿Cuál cree usted que sea lo más llamativo de su hotel?

- A. Zonas verdes.
- B. Sus servicios. = 30
- C. Su infraestructura. = 4

Análisis: En cuanto a que es lo más llamativo de su hotel se les pregunto en zonas verdes ninguno respondió, en sus servicios respondieron 30 y para finalizar su infraestructura respondieron 04. Este análisis investigativo permite conocer que es lo más llamativo que tienen para ofrecer los hoteles del municipio de Aguachica.

¿Cuál cree usted que sea lo más llamativo de su hotel?

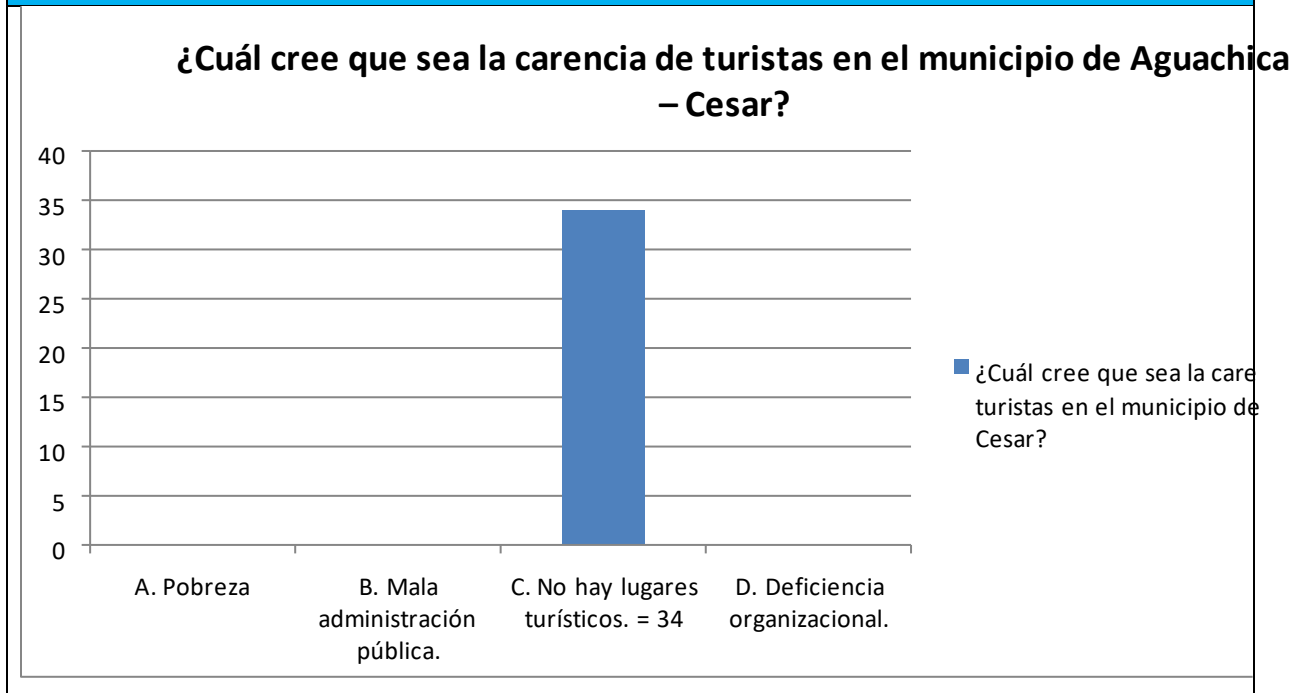


42 ¿Cuál cree que sea la carencia de turistas en el municipio de Aguachica – Cesar?

- A. Pobreza.
- B. Mala administración pública.
- C. No hay lugares turísticos. = 34
- D. Deficiencia organizacional.
- E. _____

u

Análisis: En cuanto a cual sea la carencia de turistas en el municipio de Aguachica en cuanto a pobreza no respondieron, mala administración pública ninguno respondió, no hay lugares turísticos respondieron 34 encuestados y deficiencia organizacional ninguno respondió.



Fuente: Elaboración propia.

4.2. Evaluación de los servicios que prestan los hoteles de Aguachica, en relación con los lineamientos estipulados por COTELCO, CITUR y demás instituciones que rigen la normativa hotelera colombiana en aspectos de competitividad.

De acuerdo a la respectiva evaluación de la prestación de servicios de hoteles de Aguachica, dado a los lineamientos de COTELCO Y CITUR y demás instituciones, el cual rige la normatividad hotelera colombiana, respecto al estudio que se realizó a los 34 hoteles de Aguachica, dada a la prestación de servicios, acorde a los lineamientos de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia- COTELCO, se detalla que los hoteles cumplen con los lineamiento sanitario, en cuanto al servicio de alimentos y bebidas, como también brinda una excelente atención al cliente y un buen servicio. Generada la pandemia del coronavirus covid-19, Según CANAPRO,

COTELCO implementan los protocolos de bioseguridad y bienestar para el consumidor, es decir “Juntos Contra El Covid”, el cual es el compromiso del hotel la incorporación de las mejoras y los requerimientos necesarios para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus Covid-19 , lo que permitirá dar confianza a nuestros huéspedes, clientes y colaboradores en la reactivación de la hotelería, dado a este lineamiento de la resolución 666, 1285 de 2020. Una vez establecida esta resolución por COTELCO, se implementaron estos protocolos en el servicio de los hoteles, que hasta el momento lo siguen efectuando para una confianza y seguridad hacia los clientes, el cual, conlleva a la prevención del contagio del covid-19 y a la fase de la recuperación económica hotelera. Los lineamientos del CITUR, es una plataforma Centro de Información Turística de Colombia, el cual ha facilitado a los hoteles en la toma de decisiones, a fin de que éstos sean más competitivos con los demás alojamientos, respecto al estudio de los servicios de los hoteles de Aguachica, se detalla que se aplican las políticas de competitividad turística, el cual es un sistema muy importante, para el desarrollo de la competitividad en los hoteles y otras instituciones etc.

La calidad hoy en día en los hoteles se ha transformado en una estrategia turística, donde el turismo se ha sumergido en una sucesión hacia el cambio, la calidad que ha venido presentando en los servicios ha sido mejoría lo que es considerado para la sociedad, el control que se ha transcurrido en los alojamientos es el contento entre las necesidades y la perspectiva de los huéspedes, donde obtiene una experiencia más directa al interactuar con el establecimiento, al prestar un servicio se debe tener en cuenta lo importante que es la calidad en el momento que el cliente se hospede, el lugar de estadía debe contar con una recepción, una buena comunicación,

precios accesibles, que siempre estén pendiente de las necesidades de las personas que pretendan alojarse en el hotel, con servicios técnico y que el hotel cuente con mantenimiento. Además, siempre se debe considerar como primordial la calidad y la satisfacción del individuo, donde se permita la comodidad y un techado, dentro de las condiciones que garantice el agrado y confianza a quien se le esté prestando el servicio, con un costo a pagar considerado, según la solicitud del cliente al momento alojarse en el hotel.

4.3. Propuesta del Diseño de una plantilla digital con la información hotelera del Municipio de Aguachica para incentivar la oferta de los destinos turísticos del municipio.

Figura 46 Plantilla digital de los hoteles del municipio de Aguachica. - 1

HOTEL MONTERREY PLUS	HOTEL SILOE	HOTEL REAL CITY	HOTEL KEVIN DAVID	HOTEL MINGO
<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 30 personas •Cantidad de habitaciones: 26 habitaciones •Capacidad de la habitación 1 habitación 2 •Dirección: Calle 3 #39-91 	<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 30 personas •Cantidad de habitaciones: 15 habitaciones •Capacidad de la habitación: 1 habitación 2 personas 5 #21-73 •Dircción: Cra 14 #5-111 	<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 54 personas •Cantidad de habitaciones: 15 personas •Capacidad de la habitación: 1 •Dirección: Calle Aguachica Cesar 	<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 52 personas •Cantidad de habitaciones: 58 habitaciones •Capacidad de la habitación: 1habitacion 2 •Dirección: Cra 36 #4-34 	<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 52 personas •Cantidad de habitaciones: 2 habitaciones •Capacidad de la habitación: 1 habitación 2 •Dirección: Calle 3 #39-55
Aguachica	Aguachica	•Celular: 3164682581	Aguachica	Aguachica
Cesar	Cesar		Cesar	Cesar
•Celular: 3116652060	•Telefono: 5652019		•Celular: 3146860011	•Celular: 3105457077

Figura

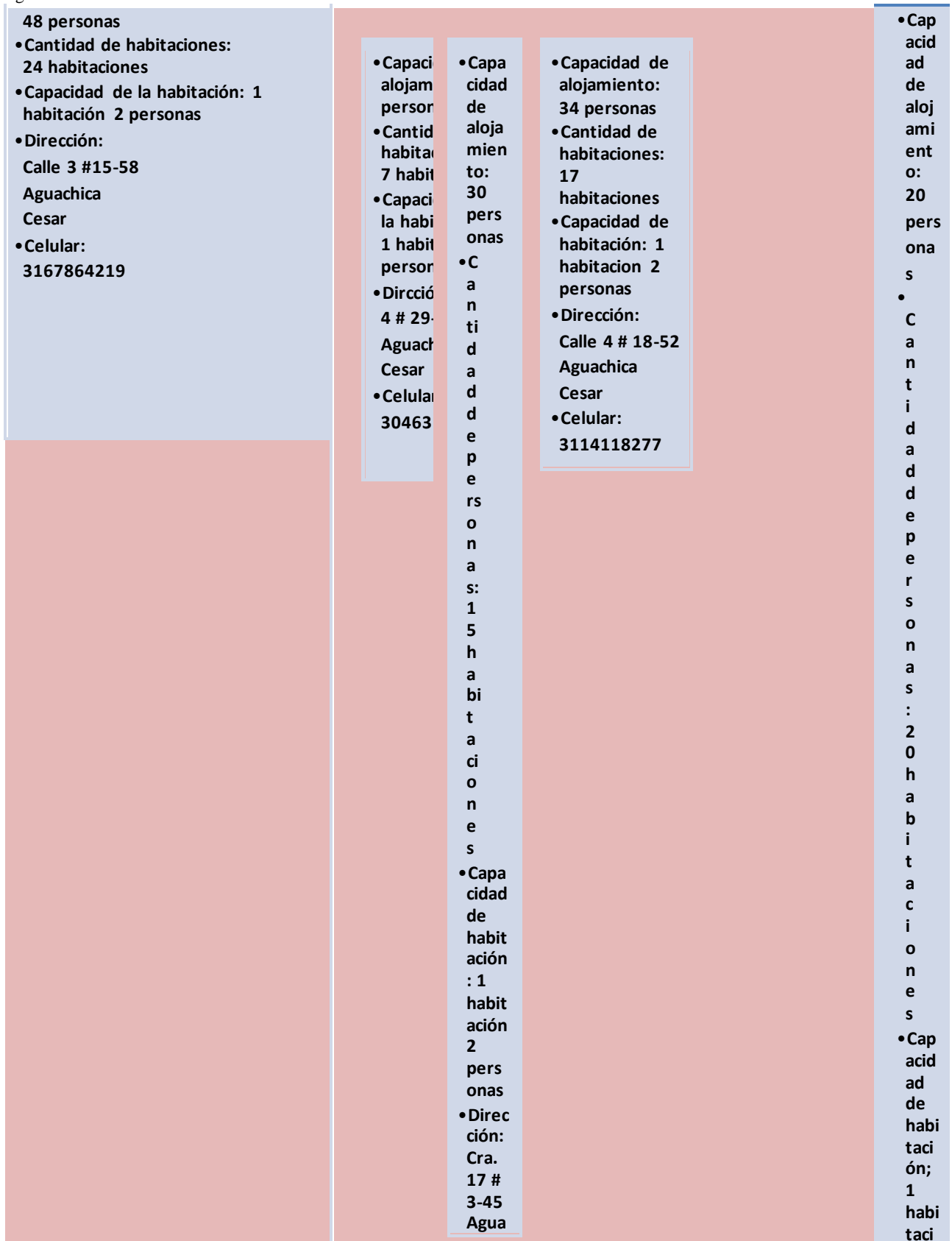
47 Plantilla digital de los hoteles del municipio de Aguachica. 2

<p>HOTEL LOS CASTILLOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 42 personas •Cantidad de habitaciones: 21 habitaciones •Capacidad de la habitación: 1 habitación 2 personas •Dirección: Calle 5 # 38-25 Barrio Maria Eugenia Aguachica Cesar •Celular: 3123572756 	<p>HOTEL LOS ESTORAQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 30 personas •Cantidad de habitaciones: 30 habitaciones •Capacidad de la habitación: 1 habitación 1 personas •Dircción: Calle 5 # 38-49 Aguachica Cesar •Celular: 3173685078 	<p>HOTEL ESCOCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 30 personas •Cantidad de personas: 15 habitaciones •Capacidad de habitación: 1 habitación 2 personas •Dirección: Cra. 17 # 3-45 Aguachica Cesar •Telefono: 5654535 	<p>HOTEL Y RESTAURANTE EL CHALET</p> <ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 100 personas •Cantidad de habitaciones: 50 habitaciones •Capacidad de habitación: 1 habitacion 2 personas •Dirección: Calle 5 # 3-41 Aguachica Cesar •Celular: 3188482475 	<p>HOTEL REYMAR</p> <ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 30 personas •Cantidad de personas: 30 habitaciones •Capacidad de habitación; 1 habitación 1 personas •Dirección: Calle 4 #16-2 Aguachica Cesar •Telefono: 5650601
--	--	---	--	---

Figura 48 Plantilla digital de los hoteles del municipio de Aguachica. - 3

<p>HOTEL CASINO ROYAL CARIBE</p>	<p>HOSPEDAJE OFE.COM</p>	<p>HOTEL LA 6TA RE RESTAURANTE</p>	<p>HOTEL VILLA SOL</p>	<p>HOTEL DAILYN</p>
<p>•Capacidad de alojamiento:</p>				

Figura



Figura

		chica Cesar • Telefono: 5654 535		ón 1 persona • Dirección: Calle 6A # 1649 Aguachica Cesar • Telefono: 565 742 2
--	--	---	--	--

49 Plantilla digital de los hoteles del municipio de Aguachica. 4

HOTEL EL GRAN FARAON AZUL	HOTEL MARGARITAS DAY	HOTEL W PLAZA	HOTEL MAJESTIC PLAZA	HOTEL EL SANTUARIO
----------------------------------	-----------------------------	----------------------	-----------------------------	---------------------------

Figura

<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de alojamiento: 20 personas • Cantidad de habitaciones: 20 habitaciones • Capacidad de la habitación: 1 habitación 2 personas • Dirección: Calle 2 # 39A-37 Aguachica Cesar • Celular: 3126927134 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de alojamiento: 16 personas • Cantidad de habitaciones: 16 habitaciones • Capacidad de la habitación: 1 habitación 1 personas • Dirección: Cra 16 # 3 -32 Aguachica Cesar • Telefono: 5658406 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de alojamiento: 60 personas • Cantidad de personas: 40 habitaciones • Capacidad de habitación: 1 o 2 personas • Dirección: Calle 3 # 15-18 Aguachica Cesar • Telefono: 5651203 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de alojamiento: 70 personas • Cantidad de personas: 55 habitaciones • Capacidad de habitación: 1 habitación 2 personas • Dirección: Calle 5 # 22-16 Aguachica Cesar • Telefono: 5655031 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de alojamiento: 70 personas • Cantidad de personas: 38 habitaciones • Capacidad de habitación; 6 personas en la habitación familiar y en las otras de 1 a 2 personas • Dirección: Cra. 13 #5A 6-53 Aguachica Cesar • Telefono: 5659879
---	---	--	---	--

Figura 50 Plantilla digital de los hoteles del municipio de Aguachica. - 5

<p>HOTEL MORROCOY</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de alojamiento: 185 personas • Cantidad de habitaciones: 53 habitaciones • Capacidad de la habitación: 1 habitación 2 personas • Dirección: Calle 5 #34-54 Aguachica Cesar • Celular: 3145470372 	<p>HOTEL LUZ MERY</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de alojamiento: 25 personas • Cantidad de habitaciones: 14 habitaciones • Capacidad de la habitación: 1 habitación 2 personas • Dirección: Calle 5 # 33-44 Aguachica Cesar • Celular: 3002344811 	<p>HOTEL PRADO COUNTRY</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de alojamiento: 100 personas • Cantidad de personas: 50 habitaciones • Capacidad de habitación: 1 a 2 personas • Dirección: Cra. 30 # 6-33 Aguachica Cesar • Celular: 3164088556 	<p>APARTAMENT O EL VIAJERO DEL SOL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de alojamiento: 20 personas • Cantidad de personas: 14 habitaciones • Capacidad de habitación: 1 habitación 2 personas • Dirección: Calle 4 # 15-75 Aguachica Cesar • Telefono: 5651649 	<p>HOTEL DE LEÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de alojamiento: 100 personas • Cantidad de personas: 80 habitaciones • Capacidad de habitación; 1 habitación 2 personas • Dirección: Cra. 30 # 5-21 Aguachica Cesar • Celular: 3106427985
---	---	--	---	---

51 Plantilla digital de los hoteles del municipio de Aguachica. 6

Figura

HOTEL DE LUCHI	HOTEL BUTURAMA	HOTEL MONAC	HOTEL LIGHT PLAZA	HOTEL VILLA GRANT
<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 30 personas •Cantidad de habitaciones: 13 habitaciones •Capacidad de la habitación: 1 habitación 2 personas •Dirección: Cra. 15 # 6-41 Aguachica Cesar •Celular: 31735 99210 	<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad alojamiento personas •Cantidad de habitaciones: 14 habitaciones •Capacidad habitación personas •Dirección: Cra. 11 # 8-50 Aguachica Cesar •Celular: 31166662 	<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 90 personas •Cantidad de personas •Capacidad de habitación: 1 a 2 personas •Dirección: Calle 5 #12-30 Aguachica Cesar •Celular: 3184078 195 	<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 120 personas •Cantidad de personas: 85 habitaciones •Capacidad de habitación: 1habitacion 2 personas •Dirección: Cra. 30 # 5 -40 Aguachica Cesar •Celular: 3148219827 	<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 50 personas •Cantidad de personas: 45 habitaciones •Capacidad de habitación: 1 habitación 2 personas •Dirección: Calle 5 # 25-57 Aguachica Cesar •Celular: 3215603 848

Figura 52 Plantilla digital de los hoteles del municipio de Aguachica. - 7

HOTEL ACOSTA CASTRO	HOTEL LA BENDICIÓN DE DIOS	SHEREZA DE HOTELES Y RESORTS	HOTEL DOÑA ROSY	HOTEL BRISAS DE BUTURAMA
<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 70 personas 	<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 16 personas 	<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 70 personas 	<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 40 personas 	<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de alojamiento: 100 personas

<ul style="list-style-type: none"> •Cantidad de habitaciones: 50 habitaciones •Capacidad de la habitación: habitación; 1 habitación 2 personas •Dirección: Km. 62 500 mts via San Alberto y la Mata •Celular: 3212307441 	<ul style="list-style-type: none"> •Cantidad de habitaciones: 20 habitaciones •Capacidad de la habitación: habitación; 1 habitación 2 personas •Dircción: Cra. 39A #7N-09 Aguachica Cesar •Celular: 3012775870 	<ul style="list-style-type: none"> •Cantidad de personas: 55 habitaciones •Capacidad de habitación: 1 a 2 1habitacion 2 personas •Dirección: Cra. 15 # 5-17 Aguachica Cesar •Celular: 3127814406 	<ul style="list-style-type: none"> •Cantidad de personas: 25 habitaciones •Capacidad de habitación: 1 habitación 2 personas •Dirección: Calle 3 # 39-22 Aguachica Cesar •Celular: 3212238474 	<ul style="list-style-type: none"> •Cantidad de personas: 90 habitaciones •Capacidad de habitación: 1 personas •Dirección: Calle 16 # 11A-135 Aguachica Cesar •Celular: 3145205558
--	--	--	--	--

Fuente.: Elaboración propia.

4.3.1. Sistema De Información Propuesto Para el Sector Hotelero en El Municipio De Aguachica Cesar.

4.3.1.1.

3.8.1.1. 4.3.1.2. Fases De Diseño Del Sistema.

Teniendo en cuenta la metodología XP, para la armonización del sistema de información de ocupación hotelera en el municipio de Aguachica Cesar, encuentra las siguientes fases las cuales son:

- **Fase de exploración:** en primera instancia se diagnosticó el sector hotelero del Municipio de Aguachica Cesar, teniendo en cuenta si estos contaban o no con una plataforma web hotelera para identificar la ocupación, el control de reservas, recepción y hospedaje.
- **Fase de planificación:** en esta etapa se planifico todos los parámetros que debe contener la plantilla digital en la base de datos hotelera del Municipio en reseña.

4.3.2. Requerimientos.

3.8.1.2. 4.3.2.1. Requerimientos funcionales:

- El sistema propuesto con la plantilla digital se podrá registrar ingreso de usuarios o clientes por medio de formularios.
- El sistema contara con la opción de las búsquedas y ocupación hotelera, disponibilidad entre otros.
- El sistema permite tener acceso a toda la información de los hoteles (servicios, fotos, redes sociales, contactos entre otros).
- EL sistema no permitirá realizar pagos en línea, ya que para este módulo se debe contar con un permiso especial.

3.8.1.3. 4.3.2.2. Requerimientos no funcionales.

- Implementación y el diseño de la plataforma.
- Se requiere del equipamiento tecnológico pertinente Equipo idóneo (Equipos de cómputo, teclados, impresoras entre otros para el uso de la aplicación correctamente
- Se controla el acceso a usuarios.
- Administración de la plataforma realizada por el hotel
- Los usuarios podrán acceder de forma online y también el administrador.

3.8.1.4. 4.3.2.3. Requerimientos técnicos.

- Implementación de la plataforma en el host de la alcaldía del municipio de Aguachica Cesar, como ente regulador.
- Se debe Implementar el usuario y contraseña del hotel
- Diseño e Implementación de la información del hotel

3.8.1.5. 4.3.2.4. Requerimientos de reportes.

- Reportes de reservación de las habitaciones (Semanal, Mensual, Trimestral)
- Reportes de estadía de los clientes (Llegada y salida) • Reporte de las habitaciones “OCUPADAS” y “DISPONIBLES”

3.8.1.6. 4.3.2.5. Requerimientos de seguridad.

- Verificación de datos.
- Protección de conexiones.

- No almacenamiento de datos sensibles innecesarios.
- deshabilitar el almacenamiento en caché de datos sensibles.
- realizar estudio sobre las posibles vulnerabilidades que se puedan presentar en la tecnología a utilizar en el desarrollo.
- control de datos en la base de datos.

4.3.3. Historias de usuarios

Paso A paso

1. HU:80 – La Búsqueda

El sistema inicia la búsqueda del hotel según algunas especificaciones del usuario.

Para que el usuario pueda conocer la información del hotel, así como si desea solicitar una reserva.

Criterio de aceptación 1: visualización completa.

- Se debe mostrar la suficiente información del hotel con los campos requeridos por el usuario, al momento si desea solicitar la reserva y el tipo de alojamiento.

2. HU:80 – Mostrar información

Se requiere que el sistema permita visualizar toda la información del hotel.

- a) Criterio para la aceptación se mostrará una visualización completa
 - La información cargada será: nombre del hotel, capacidad de habitación, disponibilidad de camas, servicios que presta, contactos, propietarios, años de funcionamiento, dirección.

3. HU:80 – Información General del hotel

Banner para insertar la información del hotel junto con los servicios que presta a toda la comunidad.

4. HU: 80 – Registrar el tipo de hotel sus características y clasificación

Acá en este paso es importante que se tenga en cuenta que la plataforma únicamente visualice hoteles que estén solo registrados legalmente.

Criterio de aceptación 1: tipo de hotel

- El sistema permitirá que el administrador registre su establecimiento siempre y cuando este sea un hotel.

4.3.4. Funcionalidades del sistema propuesto por la aplicación

Se diseña un sistema donde los pobladores, clientes o usuarios puedan acceder a una búsqueda de hoteles y conocer su ocupación o capacidad y sea posible hasta hacer reservas, por medio de tal plataforma.

3.8.1.7. 4.3.4.1. Funcionalidades del hotel en su acceso:

- Un catálogo de los hoteles y habitaciones disponibles.
- Se contará con un formulario de reservación.
- Se pretende para su manejo y organización un control de las reservas por medio de la recepción.
- información general y actualizada de los hoteles.
- La disponibilidad de las habitaciones.

- La actualización frecuente de datos y servicios ofrecidos por los hoteles.

3.8.1.8. 4.3.4.2. Funcionalidades del usuario:

- La búsqueda constante de los hoteles.
- Clasificación del tipo de hotel.
- Imágenes actuales del hotel.
- Contar en el sistema con un micro sitio de la disponibilidad de las habitaciones para la reservación.

4.3.5. Imágenes Propuestas Para El Sistema.

Figura 53 Propuesta de logo para la plataforma.



Figura 54 Interfaz de inicio de la página web.

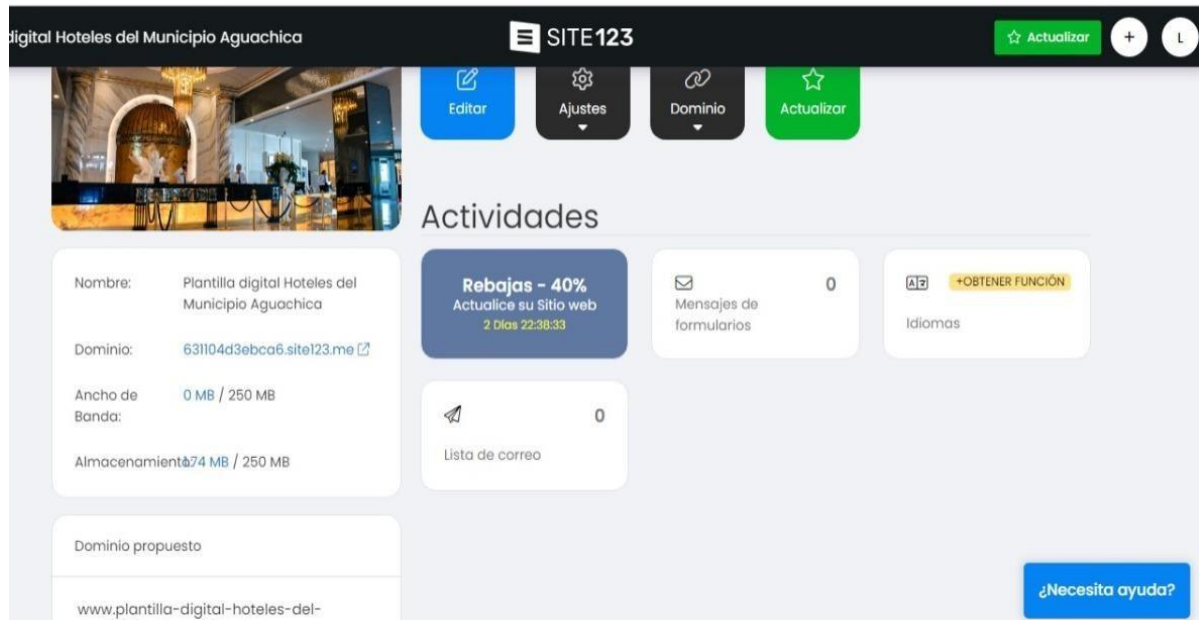
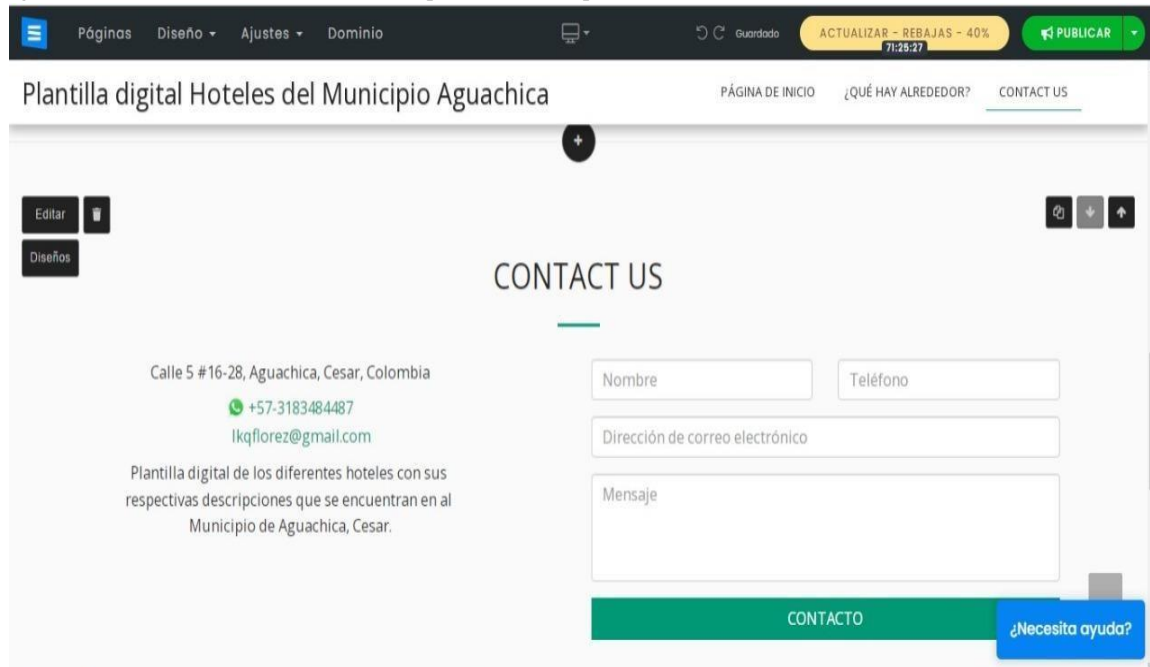


Figura 55 Apartado de turismo en la página



Figura 56 Pantalla de contacto en caso de inquietudes con la plataforma.



Fuente: Elaboración propia.

Enlace para ingresar a la página web

<https://app.site123.com/versions/2/wizard/dashboard.php?wu=631104d2513b0-631104d2513e9-631104d251422#>

Análisis: En la presente investigación se realizó en procesos secuencial donde primero se identificó el problema y para ello se revisó la información recolectada, donde posteriormente se evaluó y se indago con los compañeros de la investigación para determinar las posibles causas y efectos que generan los hoteles del municipio de Aguachica con su capacidad hotelera, por último se realiza una plantilla digital que permita que las personas que quieran utilizar un servicio pueda identificar el lugar más cercano la capacidad con la que cuenta el hotel en cuanto a habitaciones, camas, entre otros, también se relacionan su dirección y su teléfono o celular para una mejor experiencia en cuanto al servicio al cliente y su capacidad hotelera, este objetivo permite colocar las cosas más fáciles en cuanto a servicio hotelero tanto para los clientes como también para los hoteles del municipio de Aguachica.

Discusión

Para la investigación de campo se aplicó un instrumento para conocer la capacidad con la que cuentan los hoteles del municipio de Aguachica Cesar y así mismo que tipo de estrategias se han implementado en la mejora continua de los mismos., en cuanto al diagnóstico realizado a la capacidad operativa, se encuentra que existe demanda muy alta de viajeros y visitantes al municipio en reseña, pero la oferta de hospedaje no está equilibrada, situación que genera decrecimiento de los sistemas económicos y afectación a las diferentes actividades y opciones de compra en todos los sectores del Municipio de Aguachica Cesar, así mismo se ve perjudicado el sector turístico.

Teniendo en cuenta el aporte de Domínguez, S. (2019). Desarrollo un proyecto titulado “Análisis del Impacto que Genera la Ocupación Hotelera en Fechas Turística en la Ciudad de Maracaibo-Venezuela.

Específicamente en este proyecto se analizaron aspectos fundamentales que conllevaron a evaluar la situación de la demanda y la capacidad hotelera en la ciudad reseñada, utilizando herramientas fundamentales como la aplicación de encuestas y la observación directa, parámetros que también fueron utilizados en la actual investigación con mucha efectividad.

En la evaluación de los servicios que se presentan u ofrecen los hoteles en el municipio de Aguachica cesar, se identifico que son los básicos, no se encuentra incluida ninguna actividad que tenga que ver con la parte turística, situación que limita y frena el turismo en el Municipio de Aguachica Cesar, es preciso implementar estrategias para el fortalecimiento de la ocupación hotelera y ofrecer a la población oportunidades en el campo del esparcimiento.

Con base a todos los propietarios entrevistados, la percepción referente a la capacidad hotelera, se encuentra que en un 60% es insuficiente para la gran cantidad de demanda existente, un 30% miran como una oportunidad la creación de nuevos hoteles, con otras características y actividades propias de los gustos de los visitantes, pero en la aplicación de las encuestas se encontró que un 90% de los propietarios que respondieron las encuestas, donde afirman que no reciben ninguna ayuda por parte del gobierno situación que los limita al crecimiento de sus negocios, fue posible encontrar que un 40% de los entrevistados culpan a la indomabilidad masiva que existe en la población en estudios.

La investigación determina finalmente propone Elaborar una plantilla digital utilizando la herramienta **INFOGRAM** con la información hotelera del Municipio de Aguachica para incentivar la oferta de los destinos turísticos del municipio, con el fin de conocer e primera mano la oferta actual con la que cuenta el municipio.

Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados arrojados en la investigación realizada para el sector hotelero del Municipio de Aguachica Cesarse pudieron identificar y evaluar los siguientes aspectos:

En el municipio de Aguachica, existe un total de treinta y un (45) hoteles. La capacidad operativa de los hoteles de Aguachica está dada por un total de 752 habitaciones; dispuestas con 660 camas sencillas, 690 camas dobles y 270 camas semidobles. Se dispone de un total de 152 trabajadores que atienden la parte administrativa, recepcionistas, ayudantes de cocina, botones, meseros, chef, camareras, vigilantes y labores de mantenimiento y mayordomía.

Si el turismo en Aguachica se llegara a incrementar en altos volúmenes, esta capacidad sería insuficiente para atender la demanda potencial, tanto en infraestructura como en cantidad y calificación de personal para atender con excelente calidad a los turistas; la mayoría del personal que labora tiene un nivel de formación medio y no manejan el idioma inglés, lo cual sería indispensable para la atención del turismo internacional.

En lo referente a la propuesta de acciones de mejora tendientes a garantizar un excelente servicio y promover el municipio de Aguachica como destino turístico, se tuvo en cuenta la situación encontrada en los diferentes establecimientos investigados y se enmarca básicamente al acompañamiento, asesoría y seguimiento por parte de la Cámara de Comercio de Aguachica para la obtención de registros y certificaciones en calidad turística, para que se beneficien de las exenciones que dispone la ley; intervención de las entidades educativas de la región para capacitar y formar el recurso humano que requiere el sector; intervención de las alcaldía municipal en la señalización de sitios de interés turístico y actores del mismo y en el seguimiento y vigilancia del cumplimiento de los requisitos legales; al sector hotelero que elabore proyectos de inversión para mejorar su infraestructura física, administrativa y creación de su página web y a las entidades gubernamentales, gestionar recursos para infraestructura vial, rutas de acceso a los sitios de interés turístico, creación del Punto de Información Turística PIT y creación de un portal turístico regional.

Recomendaciones

Con base a los diferentes hallazgos del presente estudio, los proponentes recomiendan a la parte gubernamental y a los pobladores del municipio implementar algunas medidas que a continuación se relacionan:

- Los Propietarios y/o administradores de los hoteles, deben tomar conciencia de la importancia y obligatoriedad de obtener los registros de la Cámara de Comercio de Ocaña y el Registro Nacional de Turismo, para poder ejercer su actividad y garantizar así los servicios de alojamiento y hospedaje a todos los visitantes que lo requieran, teniendo en cuenta el cumplimiento del reglamento para la prevención de sanciones.

- Proyectar la ampliación de la infraestructura en cuanto a habitaciones y camas con miras a garantizar la futura demanda de turistas; así mismo iniciar un proceso de capacitación, formación y profesionalización del personal, de tal manera que se puedan ofertar servicios hoteleros de excelente calidad para ser competitivos; dentro de esta capacitación, se debe incluir el inglés como segunda lengua, ya que se espera una afluencia de turistas extranjeros.

- Para iniciar los procesos de asociatividad, se requiere que los hoteles del municipio de Aguachica, hagan uso de las nuevas tecnologías y diseñen su página Web, de tal forma que se puedan observar sus instalaciones, precios, ubicación y todo lo relacionado con la prestación de sus servicios hoteleros desde cualquier parte del mundo y faciliten su contratación por parte de agencias que vendan a Aguachica y su región como destino turístico o por las personas que deseen viajar directamente sin la intermediación de un agente.

- Es de vital importancia que la Cámara de Comercio de Aguachica, entidad directamente relacionada con el desempeño empresarial, luego de conocer esta información y con la proyección de crear el clúster turístico, convoque a los establecimientos hoteleros para que tomen conciencia del potencial turístico existente y del compromiso que deben adquirir para iniciar los procesos de registro, mejora y certificación que les permita hacer parte del clúster, como mecanismo para mejorar su competitividad y ofrecer servicios de excelente calidad.

Referencias Bibliográficas

VARELA, Rodrigo. Innovación Empresarial, Arte y Ciencia en la creación de empresas. Bogotá. Prentice Hall. 2001.

MANKIEW, Gregory. Macroeconomía. Bogotá. Mayol Ediciones, 2005.

KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary. Fundamentos de Marketing. 6ta Edición. México. Prentice Hall. 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. Bogotá. Mc Graw Hill. 2002.

VÉLEZ, Maria Elena. Un Hotel Cada tres días. Revista Poder. Sabado 23 de Agosto de 2008. Version online. Septiembre 12 de 2008

FRIEND, Graham y ZEHLE, Stefan. Cómo Diseñar un Plan de Negocios. The Economist. 2008. pgs. 7. 114 Análisis de factibilidad para la creación de un hotel temático en Cartagena de Indias

RINCÓN, Cuellar Luis Fernando. La SAS Gana Terreno. Revista Misión Pyme. Edición 27. AbrilMayo 2009.

NANCLARES, José. Marketing y Planificación para Restaurantes. España. Paraninfo. 2001.

ZUBIRIA, F. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, D.C: Estudios.

<https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>

<https://www.omnibees.com/es/2019/10/marketing-hoteler/>

<http://todacultura.com/turismo/index.htm>

<http://marketing.infobaeprofesional.com/notas/20635-Hoteles-boutique-le-sacan->

<http://www.turismocolombia.com/Intereses/Noticias/Noticiasdeestemesenwwwturismocolombia.com/LanzamientodelaencuestadeturismodeColombia/tabid/674/language/es-CO/Default.aspx>
(encuesta de turismo) (google: Turismo Colombia pág. 2)

Apéndices

Apéndice A Cronograma de actividades.

Cronograma (En meses y semanas)																					
Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Responsables
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Escogencia de la temática																					Las proponentes
Identificación del problema																					Las proponentes
Planteamiento de objetivos																					Las proponentes
Identificación de la población objetivo																					Las proponentes
Diseño del marco referencial																					Las proponentes
Construcción del diseño metodológico del proyecto																					Las proponentes
Selección de instrumentos de recolección de información																					Las proponentes
Elaboración de hipótesis																					Las proponentes
Establecer los recursos disponibles																					Las proponentes
Sustentación de Anteproyecto																					Las proponentes
Formulación de la encuesta																					Las proponentes
Aplicación de la encuesta																					Las proponentes
Desarrollo del capítulo I:																					Las proponentes
Desarrollo del capítulo II:																					Las proponentes
Desarrollo del capítulo III:																					Las proponentes
Discusión de resultados																					Las proponentes
Conclusiones																					Las proponentes
Recomendaciones																					Las proponentes
Referencias bibliográficas, webgrafía																					Las proponentes
Sustentación final del proyecto																					Las proponentes

Apéndice B Recursos Disponibles (materiales, institucional, financiero).

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Impresiones y fotocopias	50	300	15000
Transporte combustible	3	5000	150000
Computador portátil	3	150000	300000
Internet (consumo mensual)	4	40000	160000
Celular (datos consumo mensual)	3	250000	75000
Lapiceros	3	15000	45000