

**ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD HOTELERA EN EL MARCO DE LA OFERTA
DE SERVICIOS PARA EL TURISMO EN AGUACHICA - CESAR**

PROYECTO DE GRADO

ESTUDIANTES

CASTRO MORA ANDREA

QUIÑONES FLÓREZ LICETH KATHERINE

DIRECTOR DE PROYECTO

LILIANA MARÍA CASTEBLANCO MARTÍNEZ

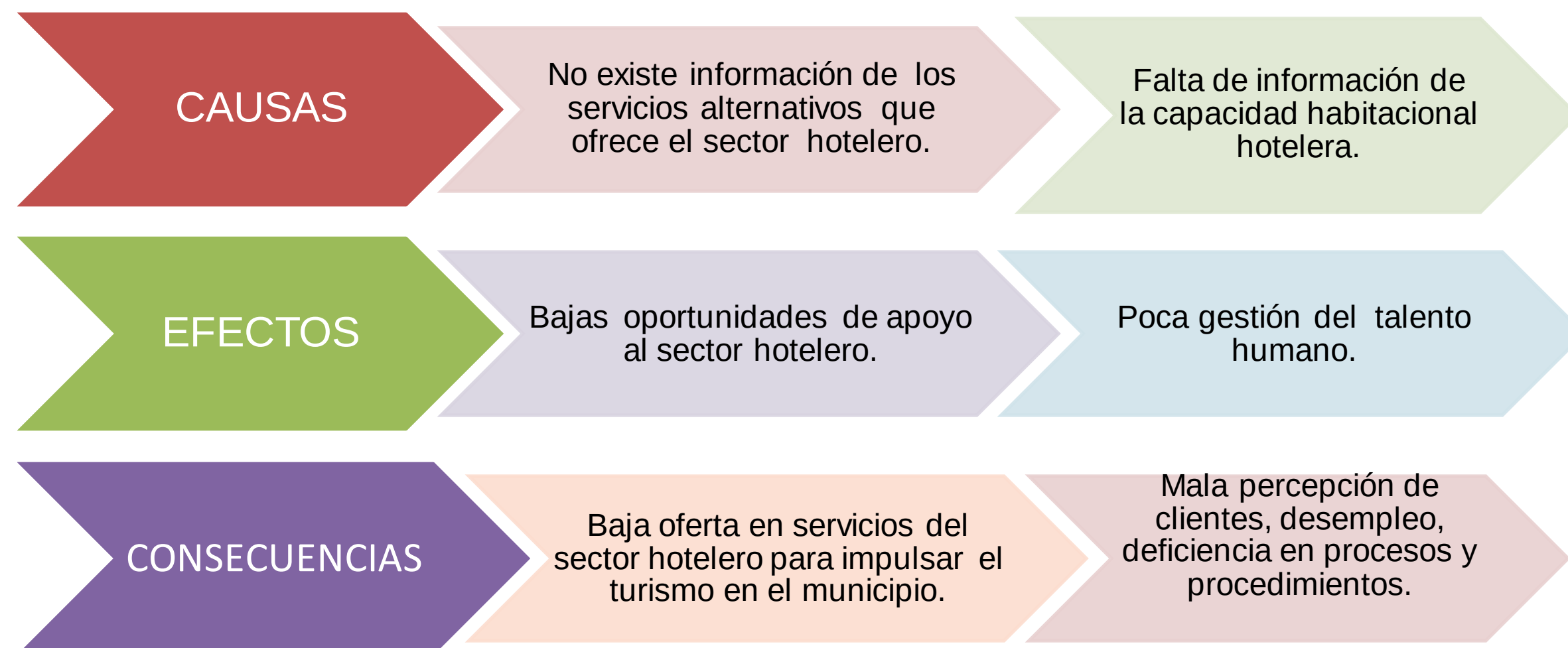
**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AGUACHICA
2024 - 1**



INTRODUCCIÓN

Según las diferentes investigaciones se ha podido identificar que el sector hotelero en Aguachica ha crecido gracias al turismo y la llegada de empresas. El apoyo gubernamental es clave para este desarrollo, mejorando la imagen de la ciudad 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.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA



JUSTIFICACIÓN

Aspecto Teórico: Teorías de Kotler y Porter sobre desarrollo económico y competitividad en turismo.

Aspecto Social: Hoteles mejoran la percepción empresarial en la comunidad.

Aspecto Práctico: Importancia de la gestión empresarial aplicada.

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVO ESPECIFICOS

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 en la información hotelera del Municipio de Aguachica para incentivar la oferta de los destinos turísticos del municipio.

OBJETIVOS

TIPO DE INVESTIGACIÓN POBLACIÓN, MUESTRA.

Descriptiva:
examina las situaciones encontradas. CHAVEZ
(2007).

TIPO DE
INVESTIGACION

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)

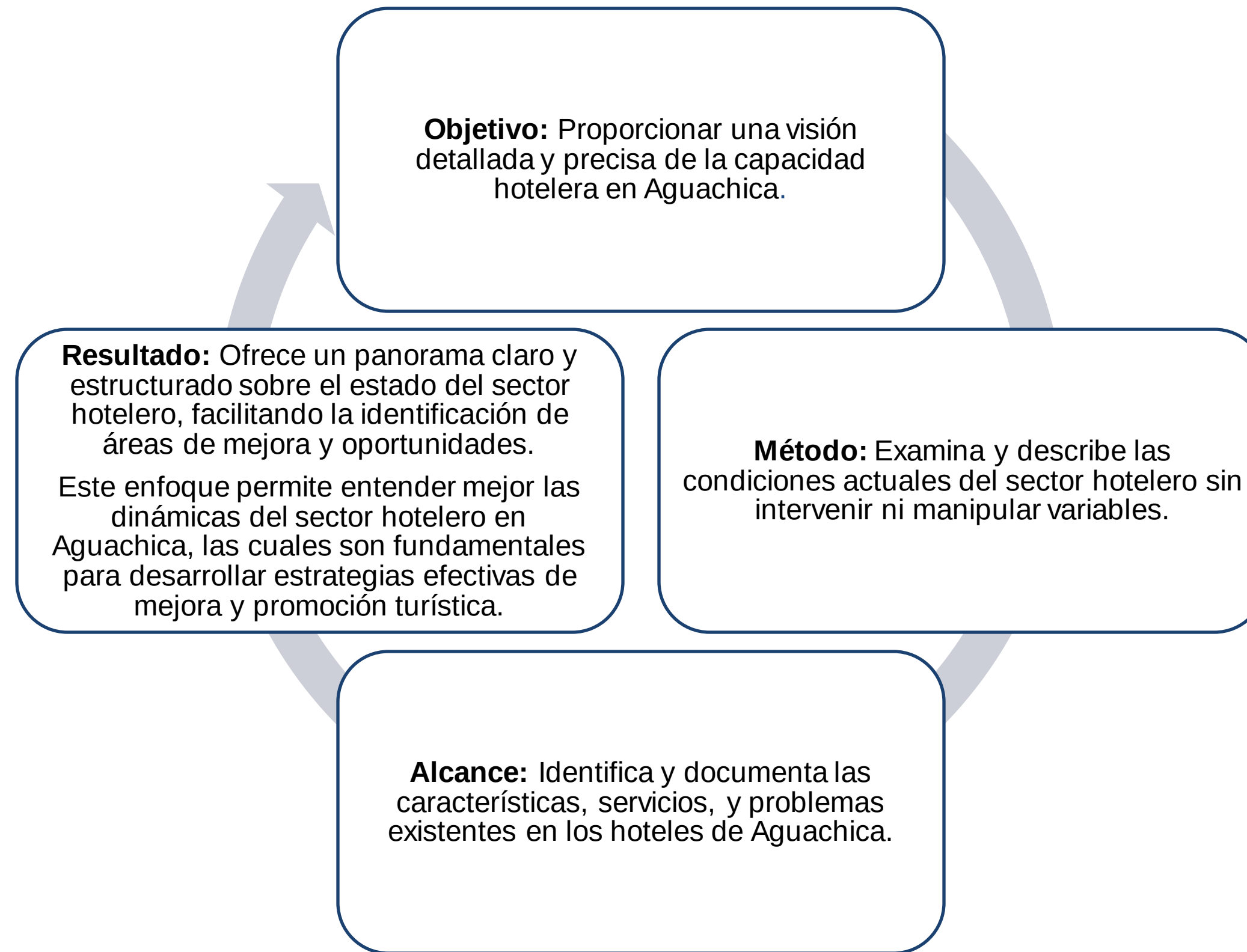
N = Población estudiada = (45)

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

POBLACIÓN Y
MUESTRA



DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS

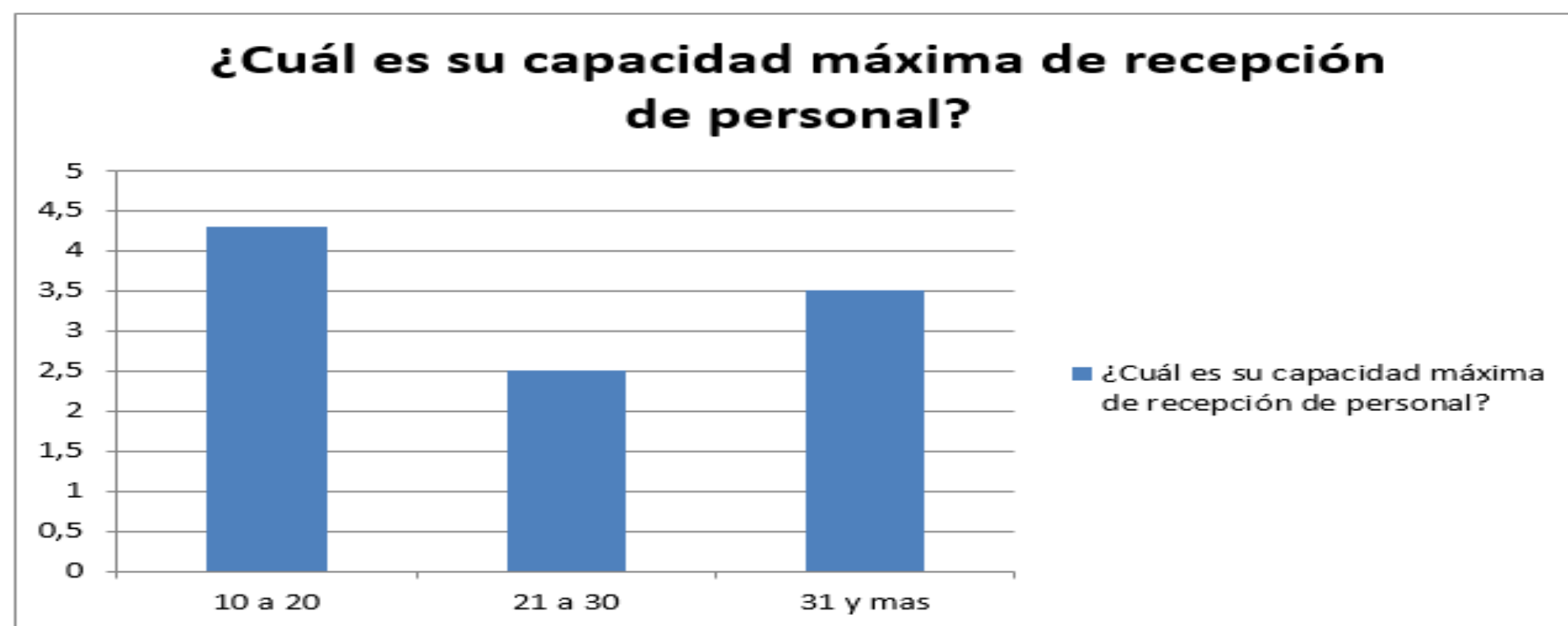
CAPITULO I

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



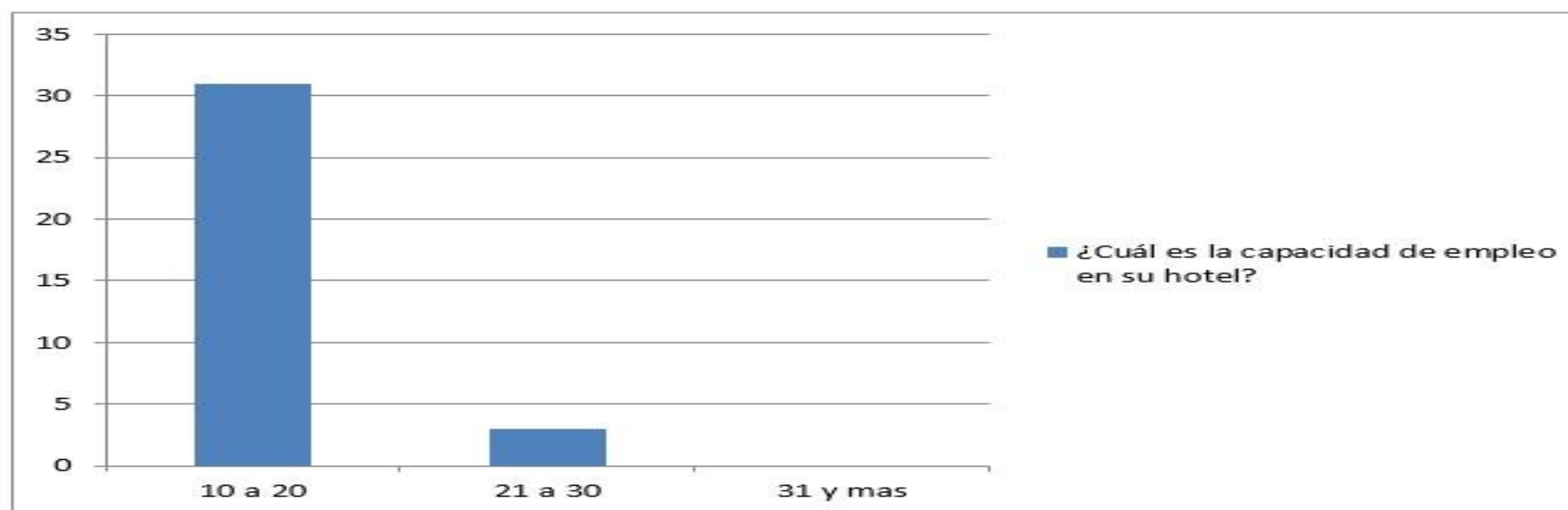
CAPITULO I ANALISIS DE DATOS

Capacidad de personal

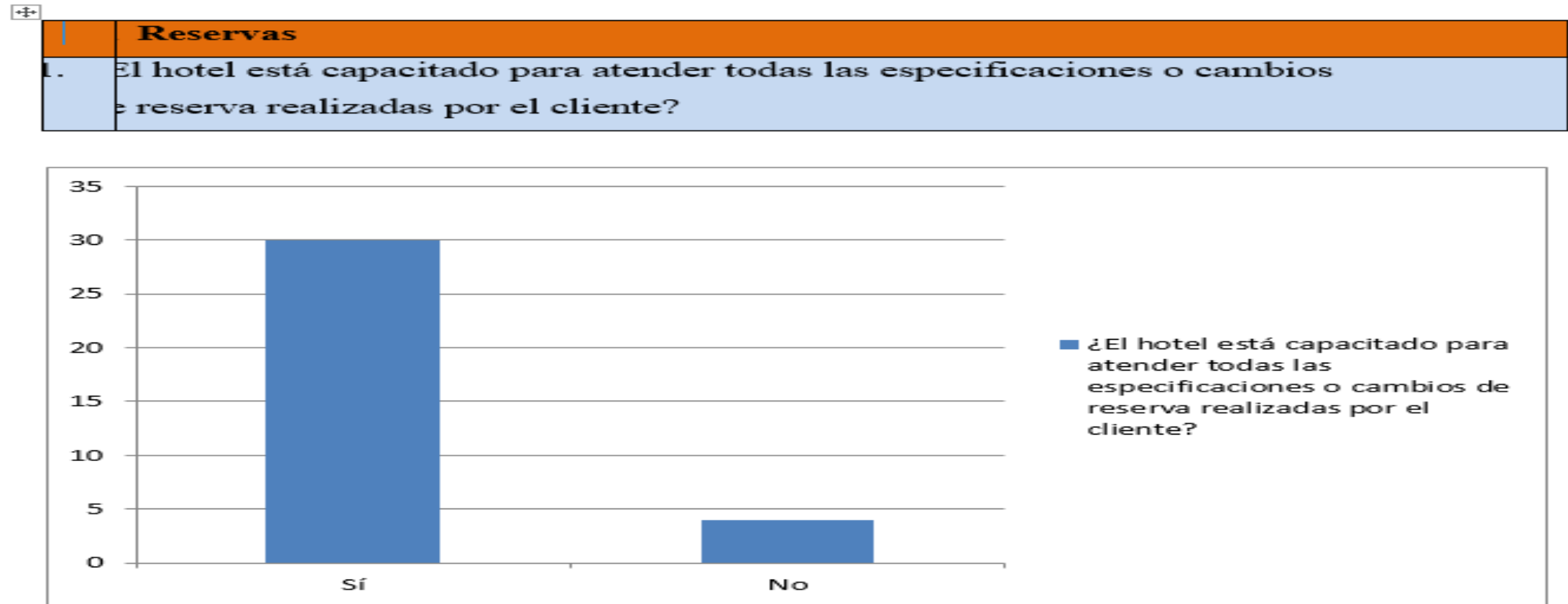


Análisis: Con la pregunta antes establecida para la muestra en la cual se les consulta cuál es su capacidad máxima de recepción de personas de las cuales se relacionan de esta manera de 10 -20 recepciones respondieron 21 encuestados, de 21 -30 contesto solo 1 encuestado y por ultimo entre 31 – Mas respondieron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

Figura 7 Capacidad de Empleo



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 ultimo 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.



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.

Encuesta a Propietarios de Hoteles en Aguachica

- Capacidad hotelera insuficiente, no cubre la demanda de visitantes.
- Falta de apoyo gubernamental para fortalecer el turismo.
- Ausencia de incentivos para el sector.
- Sitios turísticos locales en estado de abandono.



CAPITULO II

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..





La calidad en los hoteles se ha convertido en una estrategia turística esencial. El turismo ha evolucionado y la calidad de los servicios ha mejorado, lo que beneficia a la sociedad. El control en los alojamientos busca satisfacer las necesidades y expectativas de los huéspedes, ofreciendo una experiencia directa al interactuar con el establecimiento. Es crucial que los hoteles proporcionen una recepción adecuada, buena comunicación, precios accesibles, atención a las necesidades de los huéspedes, servicios técnicos y mantenimiento adecuado.



CAPITULO III

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.

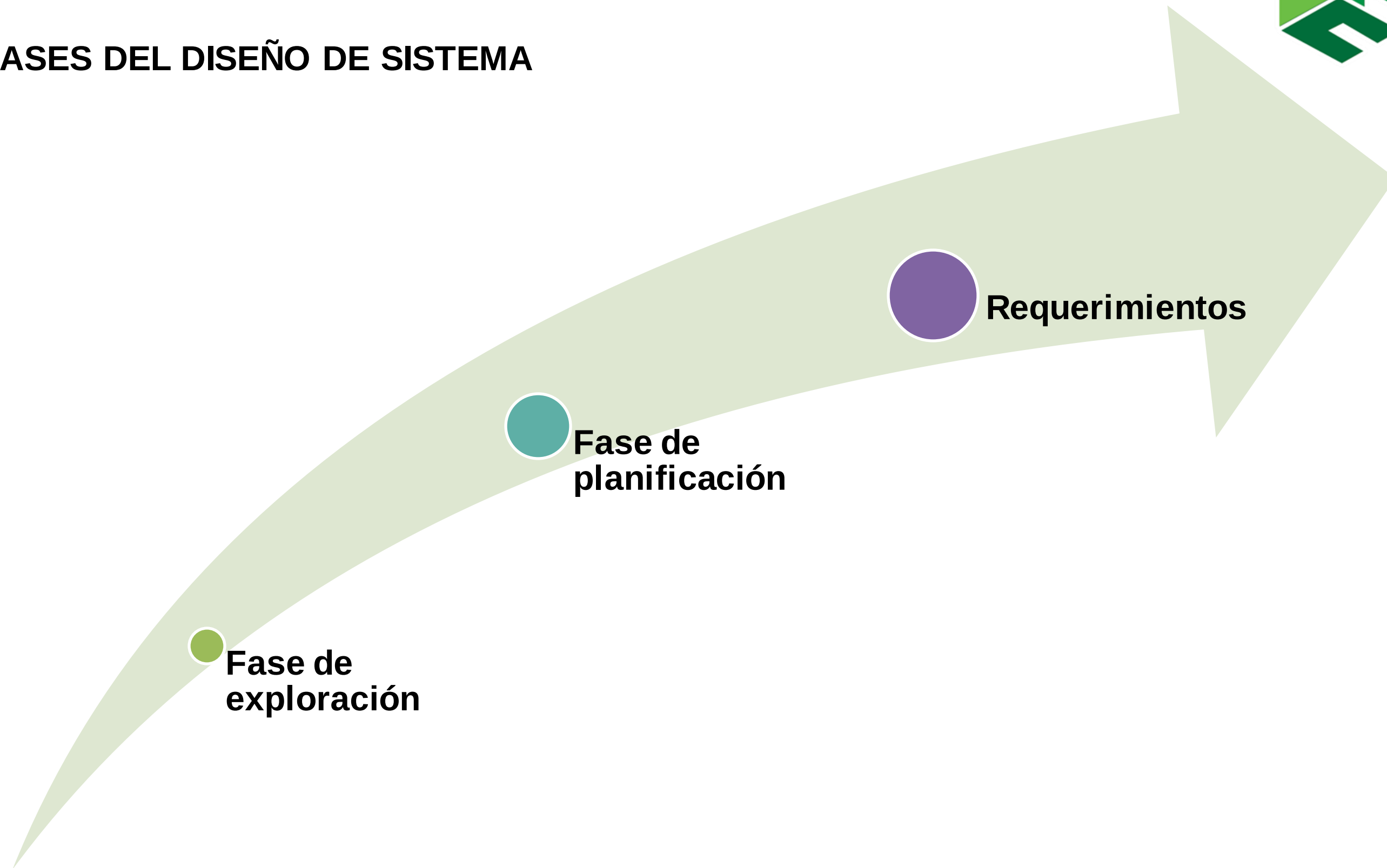


Plantilla digital de los hoteles del municipio de Aguachica.

HOTEL MONTERREY PLUS	HOTEL SILOE	HOTEL REAL CITY	HOTEL KEVIN DAVID	HOTEL MINGO
•Capacidad de alojamiento: 52 personas •Cantidad de habitaciones: 26 habitaciones •Capacidad de la habitación: 1 habitación 2 personas •Dirección: Calle 3 #39-91 Aguachica Cesar •Celular: 3116652060	•Capacidad de alojamiento: 30 personas •Cantidad de habitaciones: 15 habitaciones •Capacidad de la habitación: 1 habitación 2 personas •Dircción: Cra 14 #5-111 Aguachica Cesar •Telefono: 5652019	•Capacidad de alojamiento: 30 personas •Cantidad de personas: 15 habitaciones •Capacidad de habitación: 1 •Dirección: Calle 5 #21-73 Aguachica Cesar •Celular: 3164682581	•Capacidad de alojamiento: 54 personas •Cantidad de personas: 27 habitaciones •Capacidad de habitación: 1habitacion 2 personas •Dirección: Cra 36 #4-34 Aguachica Cesar •Celular: 3146860011	•Capacidad de alojamiento: 116 personas •Cantidad de personas: 58 habitaciones •Capacidad de habitación; 1 habitación 2 personas •Dirección: Calle 3 #39-55 Aguachica Cesar •Celular: 3105457077

HOTEL LOS CASTILLOS	HOTEL LOS ESTORAQUE	HOTEL ESCOCIA	HOTEL Y RESTAURANTE EL CHALET	HOTEL REYMAR
•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	•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	•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	•Capacidad de alojamiento: 100 personas •Cantidad de habitaciones: 50 habitaciones •Capacidad de habitación: 1 habitación 2 personas •Dirección: Calle 5 # 3-41 Aguachica Cesar •Celular: 3188482475	•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

FASES DEL DISEÑO DE SISTEMA



SISTEMA DE INFORMACION PROPUESTA PARA EL SECTOR HOTELERO EN EL MUNICIPIO DE AGUACHICA CESAR.

Implementación y Diseño de la Plataforma:

Equipamiento tecnológico necesario:
computadoras, teclados, impresoras, etc.

Requerimientos de Reportes:

Reportes de reservaciones: semanal,
mensual, trimestral.

Reportes de estadía de los clientes:
llegada y salida.

Reporte de habitaciones "Ocupadas"
y "Disponibles".

Control de acceso a
usuarios.

Administración de la
plataforma por el hotel.
Acceso online para usuarios y
administrador.

Requerimientos Técnicos:

Implementación de la plataforma en
el host de la alcaldía de Aguachica,
Cesar.

Configuración de usuario y
contraseña para el hotel.
Diseño e implementación de la
información del hotel.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Sector Hotelero en Aguachica:

- Aguachica cuenta con 34 hoteles y 752 habitaciones (660 camas sencillas, 690 dobles, 270 semidobles).
- Hay 152 empleados en diversas funciones administrativas y operativas.
- La capacidad actual es insuficiente para un aumento significativo en el turismo, especialmente en infraestructura y personal calificado. La mayoría del personal tiene formación media y no maneja inglés, necesario para el turismo internacional.

Cámara de Comercio: Asesorar y acompañar en la obtención de registros y certificaciones de calidad turística.

Entidades Educativas:

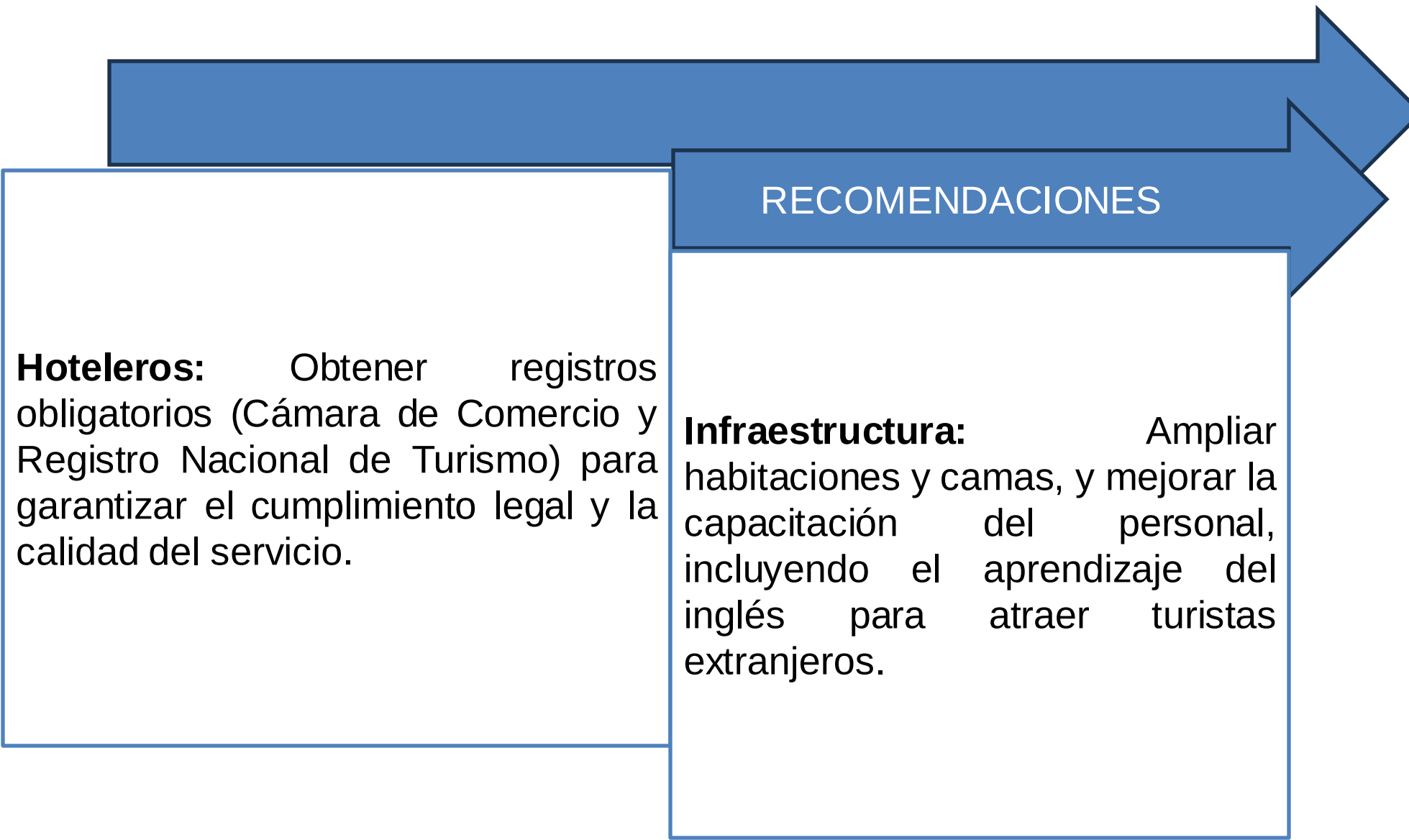
Capacitar y formar al personal del sector hotelero.

Alcaldía Municipal: Mejorar la señalización turística y vigilar el cumplimiento de requisitos legales.

ACCIONES A MEJORAR

Sector Hotelero: Elaborar proyectos de inversión para mejorar infraestructura y servicios, incluyendo la creación de una página web.

Gobierno: Gestionar recursos para infraestructura vial y la creación de un portal turístico regional.



RECOMENDACIONES

Hoteleros: Obtener registros obligatorios (Cámara de Comercio y Registro Nacional de Turismo) para garantizar el cumplimiento legal y la calidad del servicio.

Infraestructura: Ampliar habitaciones y camas, y mejorar la capacitación del personal, incluyendo el aprendizaje del inglés para atraer turistas extranjeros.

BIBLIOGRAFIA

- ARELA, 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. Abril-Mayo 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->

¡Gracias!