

PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO EN
LOS HOSTALES DE VILLA DE LEYVA

GARCIA GONZALEZ KATHERIN PAOLA

VERA CASALLAS ANGIE LORENA

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA

FACULTAD DE ARTE, COMUNICACIÓN Y CULTURA

PROGRAMA DE HOTELERÍA Y TURISMO

BOGOTÁ D.C

2017

PROYECTO DE PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD EN EL
SERVICIO EN LOS HOSTALES DE VILLA DE LEYVA

GARCIA GONZALEZ KATHERIN PAOLA

VERA CASALLAS ANGIE LORENA

Edwin Alberto Bernal Tristancho

Asesor de trabajo

Tesis de grado para optar al título de profesional en Hotelería y Turismo

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA

FACULTAD DE ARTE, COMUNICACIÓN Y CULTURA

PROGRAMA DE HOTELERÍA Y TURISMO

BOGOTÁ D.C

2017

Nota de aceptación

Firma del presidente de jurado

Firma del jurado

Firma del jurad

Bogotá, D.C., Noviembre de 2017.

Dedicatoria

Este trabajo de grado lo dedicamos a Dios, por guiarnos a lo largo de este camino, por ser el motor de nuestras vidas y darnos fortaleza en cada paso que dábamos.

A nuestros padres por su sacrificio y esfuerzo, porque siempre estuvieron a nuestro lado siendo pilar fundamental en nuestra formación como profesionales, por los consejos, por la oportunidad y recursos para lograrlo.

A todos ustedes, muchas gracias.

Agradecimientos

En primera instancia quiero agradecerle a Dios por haberme acompañado a lo largo de esta carrera, por haberme brindado fortaleza y conocimiento para sacar adelante cada uno de mis propósitos.

A mi madre, quien siempre me acompaño, por ser mi apoyo, por ser ejemplo de mi vida, por su motivación constante, por su paciencia y amor incondicional, por haber creído en mí hasta el último momento sin importar las dificultades y circunstancias.

A mi compañera Lorena Vera, por haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencias que nunca olvidare, por acompañarme en este camino de crecer profesionalmente, por su dedicación para con este proyecto mediante su trabajo y conocimiento que complemento cada uno de los temas reflejados en este documento.

Y por último, quiero expresar mis agradecimientos al profesor Edwin Bernal, quien con su asesoría encamino nuestras ideas y enriqueció el contenido de este trabajo.

GARCIA GONZALEZ KATHERIN PAOLA

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios, permitirme llegar hasta este punto y por guiarme a lo largo de mi carrera por el mejor camino y darme las fuerzas para culminar este ciclo de mi vida.

A mis padres, mis motores de vida, quienes con mucho esfuerzo lograron el que ahora yo pueda estar culminando esta etapa, les agradezco por su apoyo incondicional, pero más que nada por su amor infinito.

A mi compañera y amiga Katherin Garcia, quien me acompañó a lo largo de todo este proceso, por su apoyo en nuestra formación profesional, por su colaboración en este arduo trabajo, pero sobre todo por su maravillosa amistad.

Por último, quiero expresar mis agradecimientos al profesor Edwin Bernal, quien, sin conocer nuestro proceso académico, nos brindó sus conocimientos para poder culminar satisfactoriamente este proyecto.

VERA CASALLAS ANGIE LORENA

Resumen

La industria turística durante los últimos años se ha considerado en muchos países como uno de los renglones de la economía más importantes para el desarrollo. El crecimiento de la oferta de alojamiento ha crecido de la misma manera sin embargo el subsector de alojamiento en la tipología de hostales también ha tenido un fuerte crecimiento durante los últimos años, ya que se han vuelto más populares. Este proyecto se basa en fortalecer la calidad en los hostales del municipio de Villa de Leyva, en el primer capítulo se genera un análisis de oferta y demanda sobre el municipio, el cual incluye estadísticas claras acerca de los prestadores turísticos que se encuentran dentro del marco geográfico del municipio; el segundo capítulo contiene un diagnóstico de los prestadores turísticos con el fin de conocer el estándar de calidad y así poder fortalecer su calidad en la prestación del servicio. En el tercer capítulo y conforme al análisis realizado, se estructuró la propuesta que deben aplicar los hostales del municipio para brindar un servicio de calidad.

Abstract

The tourism industry in recent years has been considered in many countries as one of the most important sectors of the economy for development. The growth of the accommodation offer has grown in the same way but the housing subsector in the type of hostels has also had a strong growth during the last years, since they have become more popular. This project is based on strengthening the quality of the hostels in the municipality of Villa de Leyva, in the first chapter an analysis of supply and demand is generated on the municipality, which includes clear statistics about tourist providers that are within the framework geographical area of the municipality; the second chapter contains a diagnosis of the tourism providers in order to know the quality standard and thus be able to strengthen their quality in the provision of the service. In the third chapter and according to the analysis, the proposal that the hostels of the municipality should apply to provide a quality service was structured.

CONTENIDO

Introducción	1
1. Problema de investigación	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Descripción del problema	3
2. Justificación	5
3. Objetivo de la investigación	7
3.1. Objetivo general	7
3.2. Objetivos específicos	7
4. Marco referencial	8
4.1. Marco teórico	8
4.1.1 Teoría del servicio - Modelo del triángulo del servicio.	8
4.1.2 Modelo SERVQUAL – Calidad de Servicio.	9
4.2. Marco conceptual	11
4.2.1 Hostal.	11
4.2.2 Calidad.	11
4.2.3 Satisfacción del Cliente.	12
4.2.4 Calidad en el servicio.	12
4.2.5 Atención al cliente.	12
4.2.6 Norma técnica.	13
4.2.7 Cliente interno.	13

4.2.8 Cliente externo.	13
4.2.9 Sistema de gestión.	14
4.3. Marco geográfico.	14
4.4. Marco legal.	15
6. Diseño metodológico	17
6.1. Tipo de investigación	18
6.2. Método de investigación: Cualitativo	18
7. Capítulo 1. análisis de la oferta y la demanda de los establecimientos de alojamiento en el municipio de villa de leyva	19
7.1. Análisis de la oferta	19
7.2. Análisis de la demanda	25
7.2.1 Perfil del cliente.	27
8. Capítulo 2. generar un diagnóstico de la prestación de los servicios en los hostales del municipio para verificar el estado actual de los establecimientos en cuanto a calidad.	29
8.1. Universo y muestra	29
8.2. Instrumentos de medición	35
8.2.1 Check List.	35
8.2.2 Encuestas	41
8.2.3. Entrevista a un experto.	55
9. Capítulo 3. formular y plantear la estrategia de fortalecimiento de calidad en el servicio para los hostales del municipio de Villa de Leyva	61
9.1. Fase 1: Definición de la estructura organizacional	62
9.2. Fase 2: Diseño de la documentación necesaria para operar	69

	X
9.1. Fase 3: Diseño de un plan de capacitación	78
9.1. Fase 4: Cumplimiento de norma técnica sectorial Colombiana 002 de los requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje	80
10. Conclusiones	86
11.Recomendaciones	87
12. Referencias bibliográficas	88
13. Tabla de figuras	90
13. Tablas	93
14. Anexos	94
14.1 Check list	94
14.2 Encuesta satisfacción del cliente	116
14.3 Entrevista	119

Introducción

La presente investigación lleva como título propuesta de fortalecimiento de la calidad en el servicio en los hostales de Villa de Leyva sustentada en una evaluación previa del mismo, en la cual se analiza la calidad de la atención, los niveles de satisfacción y la percepción general de los huéspedes.

La satisfacción de los clientes y su relación con el servicio está directamente relacionada a la calidad del mismo, puesto que la calidad es esencial en la conformación de una buena imagen tanto de la organización como del destino, siendo así el instrumento más adecuado para fidelizar a los clientes. Por esta razón se ha considerado importante evaluar la calidad del servicio para los hostales de Villa de Leyva, para que una vez evaluado el servicio se identifiquen las falencias y sea posible proponer soluciones para contrarrestar las causas de las debilidades en esta área, puesto que son un segmento en el que se evidencia una gran presencia, influencia principalmente por el constante flujo de turistas en el municipio que por su costo encuentran su mejor opción en los hostales, pero no por esto se debe dejar de lado la percepción que se lleva el cliente.

De esta manera, será posible proponer puntos de mejoramiento en la calidad y satisfacción de los clientes actuales y el mejoramiento de la imagen frente a estos y los futuros clientes. Como primera medida se analizará la situación actual de los hostales, se recolectará la información necesaria como datos, cifras y estadísticas, tanto del establecimiento como del entorno, con el fin de entender las necesidades que tienen los hostales en cuanto a la calidad en el Servicio al Cliente.

Finalmente, se realizará el proceso de evaluación en el que se determinará los puntos que presentan debilidades, para que con base en esto se realice una propuesta de fortalecimiento acertada, con el propósito de establecer unos parámetros que deben seguir para prestar un servicio de calidad y a su vez generar una experiencia integral al huésped.

1. Problema de investigación

1.1. Planteamiento del problema

La calidad se ha convertido en uno de los elementos principales y diferenciadores dentro de la industria hotelera, considerándose como uno de los factores más competitivos en el sector. En este contexto la calidad en los servicios está ocupando un lugar primordial, por que induce al uso de instrumentos o herramientas que permitan garantizar la calidad a través de la mejora continua.

La gestión de la calidad en el sector hotelero se basa en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y huéspedes, los cuales sienten distintas sensaciones y experiencias personales, que requieren sean coordinadas por el personal directamente implicado en prestar un servicio cada vez mejor frente a los diferentes clientes que son cada día son más exigentes.

En este orden de ideas, los establecimientos de alojamiento ubicados en Villa de Leyva deben asegurar la calidad de todos los elementos del producto turístico, incluyendo el área de recepción, mantenimiento, servicios técnicos, entre otros, así como el esfuerzo constante en el planteamiento del desarrollo de nuevos servicios y productos centrados en la calidad y la satisfacción del cliente.

Estos deben definir claramente los requisitos del cliente, asegurar la prestación del servicio bajo unos parámetros de calidad, realizar un seguimiento de la satisfacción durante la prestación del servicio y una evaluación posterior en el que se evalué si fueron cumplidas o no las expectativas del cliente para la mejora continua de los servicios.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo fortalecer la calidad en la prestación del servicio en los hostales del municipio de Villa de Leyva?

1.3. Descripción del problema

El Sistema de Información Turística Regional de Boyacá - SITUR, resaltó que en el primer semestre de 2017 el departamento de Boyacá tuvo un mayor porcentaje de visitantes en sus 123 municipios del departamento con respecto a los años anteriores.

Según el informe del Sistema de Información Turística Regional de Boyacá -SITUR-, en el primer semestre de 2017, estos fueron los municipios más visitados del Departamento por ser grandes potenciales en atractivos turístico: Paipa, Villa de Leyva, Tunja, Duitama, Sogamoso, Ráquira, Iza, Ventaquemada, Chiquinquirá, Tota, Aquitania, Monguí, Nobsa, Tibasosa, Sutamarchán, Samacá, Moniquirá y Sotaquirá, un 95.1% de los visitantes fueron de diferentes partes del país, mientras el 4.9% fueron residentes extranjeros en el país, con 1.32% procedentes de México, el 0.74% de Estados Unidos, el 0.49% de Venezuela, el 0.41% de Argentina, el 0.33% de Francia, el 0.25 de Chile, el 0.25% de Ecuador y el 1.11% de otros países.

Turistas de origen nacional con mayor frecuencia: con un 52.62% de Bogotá, 5.28% Bucaramanga, 4.16% Medellín, 3.01% Yopal, 2.32% Cali, 2.1% Villavicencio, 1.9% Ibagué, 1.36% Chía, 1.32% Zipaquirá, 1.28% Barranquilla, 1.24% Cúcuta y un 18.52% de otros municipios de Colombia.

Los datos estadísticos son recolectados por el sistema de encuestas, que son aplicadas a los sectores promotores del turismo en el departamento. Del 95.2% de los encuestados por el Sistema de Información Turística Regional de Boyacá - SITUR, mencionaron que vinieron a Boyacá por motivos personales, el 75.22% lo hizo por descubrir los destino naturales que tiene Boyacá, también en temporadas de vacaciones de mitad y final de año, descanso laboral y espacios de ocio, el 15.12% por planes familiares y/o amigos, el 6.76% iban de paso a otro destino nacionales, con un 1.86% por establecer una temporada de formación educativa, el 0.87% por asistir a todos los monumentos y desarrollar el turismo religioso y el 0.17% por un turismo de salud y atención médica.

En cuanto al tipo de alojamiento utilizado en el departamento de Boyacá se cuenta con: 47.94 % de los encuestados afirmaron haberse hospedado en un hotel, el 32.56 % en casa de familiares y/o amigos, 7.87% en posada turística, 4.47% en camping, el 4.29% en hostel/albergue/refugio, 3.04% en casa/cabaña de vacaciones arrendada, 2.68% en finca agro turística/alojamiento rural, 1.79% en centro vacacional, 1.25% habitación rentada en vivienda familiar, 2.15% otros.

En este contexto, el departamento de Boyacá población objeto de estudio de la presente investigación posee un valioso patrimonio histórico, además de los locales boyacenses que son fieles a sus tradiciones, trajes, comidas típicas y mercados, fiestas patronales, bailes y ritmos folclóricos, que lo convierte potencialmente en atractivo para los turistas, identificándolo como uno de los más ricos, representativos y atractivos dentro de la diversidad cultural del país.

El gremio hotelero de Boyacá cuenta con una estructura que permite ofrecer una variedad de alojamientos con toda clase de servicios, como lo son la oferta de cabañas, residencias familiares y pequeños complejos habitacionales, hoteles, hostales especialmente en Villa de Leyva.

Villa de Leyva es uno de los destinos más visitados tanto por turistas nacionales como extranjeros y posee una gran variedad de establecimientos, en los que se puede destacar los hostales, que son un segmento que ha crecido significativamente en el municipio, debido al crecimiento del turismo y con ello la variedad de turistas que buscan diferentes ofertas de establecimientos, pero con este crecimiento también se han podido evidenciar falencias en el servicio, en la infraestructura, la falta de estandarización de procedimientos, que al final se ve reflejado en los niveles de satisfacción del cliente. Es por esto que se debe mejorar en los estándares de calidad, puesto que su economía se basa principalmente en el turismo.

2. Justificación

Villa de Leyva es un destino internacionalmente reconocido, por su reconocimiento como uno de los pueblos en Colombia considerados patrimonio nacional. Este reconocimiento le ha permitido incrementar el número de turistas tanto nacionales como internacionales, igualmente es uno de los muy pocos que aún conserva su arquitectura colonial republicana que permanece casi intacto. Adicional a esto también es muy concurrido por que cuenta con diferentes ambientes y actividades desde un desierto hasta increíbles lugares naturales.

No obstante, muchos de los turistas han generado comentarios negativos a través de las plataformas de reservas que sin duda son un referente decisivo para el cliente a la hora de considerar donde hospedarse, basan su decisión en varios elementos como lo es el servicio, empezando por la atención del personal, la cual en muchas ocasiones no es cordial, los servicios ofrecidos no cumplen las expectativas del huésped, no existe un protocolo establecido para la prestación del servicio. Estas opiniones generan que no solo se cree una mala imagen del establecimiento sino también del destino, las cuales le dan la vuelta al mundo ya que son generadas en páginas especializadas en hotelería y generan una idea preconcebida del destino.

Es por esto, que por medio de esta propuesta se pretende hacer un análisis exhaustivo de las problemáticas que se presentan en la prestación del servicio, analizando las áreas funcionales y operativas de los hostales, para definir las estrategias a aplicar para el mejoramiento de la calidad en los servicios prestados. En vista de la inadecuada calidad de los servicios hoteleros puede afectar el desarrollo turístico y económico del municipio impactando tanto a las personas locales como a las de otros lugares, perdiendo la imagen que tienen en el país.

Para lograr darle solución a esta problemática se pretende realizar un plan de fortalecimiento de la calidad en el servicio, basado en la planeación, la gestión por procesos, la comunicación, el trabajo en equipo y el enfoque al cliente, los cuales conducirán a la mejora continua de la calidad en el servicio, en el que se tenga en cuenta personal calificado en el área de talento humano para mejorar los procesos de contratación en los que se aplique un perfil calificado,

mejorar los procesos administrativos que se reflejaran en la prestación del servicio de las áreas operativas.

Cabe resaltar que la industria turística ha tenido un desarrollo y crecimiento importante en los últimos años y así mismo ha venido aumentando el número de hostales en el país, el cual en este momento es un número significativo en relación con el total de establecimientos de alojamiento que se encuentran operando. Específicamente en Villa de Leyva hace algunos años se contaba con tan solo unos pocos y hoy en día se considera que hay una mayor presencia, ofreciendo una oferta más amplia para este segmento de mercado, complementando la oferta hotelera ya que están enfocados en un tipo de turista distinto, generalmente a personas que tendrán estancias largas, y por razones de costos encuentran su mejor opción en un hostel.

3. Objetivo de la investigación

3.1. Objetivo general

Realizar una propuesta para el fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos en los hostales del municipio de Villa de Leyva.

3.2. Objetivos específicos

- Realizar un análisis de la oferta y la demanda de los establecimientos hoteleros en el municipio de Villa de Leyva.
- Generar un diagnóstico de la prestación de los servicios en los hostales del municipio para verificar el estado actual de los establecimientos en cuanto a calidad.
- Formular y plantear la estrategia de fortalecimiento de la calidad en el servicio de los hostales del municipio de Villa de Leyva.

4.Marco referencial

4.1. Marco teórico

El marco teórico que se presenta a continuación, fundamenta esta investigación y proporciona al lector una idea más clara sobre el tema. Se referencian teorías que contribuyen a la comprensión de la presente investigación.

4.1.1 Teoría del servicio - Modelo del triángulo del servicio.

Esta teoría indica que existen cuatro elementos clave, los cuales deben generar una interacción entre sí, para que este modelo sea efectivo. Albrecht (1998) afirma:

Este modelo considera los siguientes elementos clave: la estrategia de servicio, el personal y los sistemas de servicio. Los tres deben estar enfocados en el cliente como elemento central de la gestión. El primer paso es el cliente, donde se debe identificar a quién se va a servir o atender y además entender sus necesidades y motivaciones. El segundo paso es definir la estrategia de servicio, es decir ¿qué es lo que se va a ofrecer? La oferta de servicios deberá servir como un factor diferenciador de la competencia. Son los clientes los que deben percibir como algo distinto y para ello, la oferta debe significar algo concreto, algo valorado por los clientes, algo por lo que estén dispuestos a pagar. El tercer paso es definir el Sistema de servicio, ¿cómo se va a hacer realidad la oferta de servicios? El sistema de servicios incluye los procedimientos y normas de servicio, la forma cómo se está organizado y todos los elementos físicos necesarios para generar y entregar el servicio, por ejemplo, locales, muebles, equipos, herramientas, aplicativos informáticos, materiales y sistemas de gestión en general.

El sistema de servicio debe estar diseñado en base a los clientes, con el objetivo de lograr que tengan una experiencia de servicio memorable y positiva cuando interactúan con la empresa. El cuarto paso, es el personal, es decir ¿con quién se va a hacer realidad la oferta de servicios?, ¿qué perfil deben tener?, ¿cuáles son sus motivaciones y necesidades?, ¿qué apoyo necesitan para realizar su trabajo? El triángulo de servicio considera que el personal es un

factor fundamental del servicio y que, en la práctica, son las personas las que ayudarán a diferenciarnos y lograr impactar positivamente a los clientes. (p.31)

En este contexto la teoría del triángulo de servicio nos propone unos elementos que van enfocados a la satisfacción del cliente, en el que se deberán desarrollar estrategias para la prestación de servicios siempre apoyándose en el personal ya que son fundamentales para influenciar positivamente a los huéspedes.

4.1.2 Modelo SERVQUAL – Calidad de Servicio.

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala². Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron del paradigma de la des confirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL.

Este modelo considera cinco aspectos, los cuales categorizan las expectativas de los consumidores respecto al servicio.

- **Fiabilidad:** Es la habilidad para prestar el servicio de un modo adecuado.
- **Tangibilidad:** Es la apariencia de los elementos e instalaciones físicas, equipos, personal, y comunicación.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición de ayudar a los clientes y servirles de una forma rápida.
- **Confianza:** Conocimiento y amabilidad por parte del personal y su habilidad para transmitir confianza.
- **Empatía:** Es la atención personalizada que brinda la empresa a sus clientes y brinda atención a los detalles

Este modelo es un instrumento para la medición de la calidad en el servicio, el cual sirve para poder identificar discrepancias, lo que hace es comparar las expectativas antes de que se preste el servicio, con la percepción una vez que el servicio se haya realizado, todo según los cinco elementos antes mencionados.

El modelo es utilizado para generar análisis GAP(brechas) que son determinantes para la entrega de un servicio de calidad.

GAP 1: Expectativas de los consumidores vs. Percepciones de la organización.

Originado por la falta de orientación en el ámbito del marketing o la aplicación errada de las herramientas de investigación de mercados.

GAP 2: Percepción de la organización sobre las expectativas de los consumidores vs. Especificaciones de calidad. Es el resultado de falta de estándares y objetivos que se deben orientar siempre al cliente.

GAP 3: Especificaciones de calidad vs servicio que se ofrece realmente. Ambigüedad en la definición de roles y conflictos en la organización, sistemas de supervisión y controles inadecuados, también por la falta de trabajo en equipo y se crea como consecuencia de no tener disponibles los recursos que son adecuados (tecnología, sistemas y personal) para que así se pueda satisfacer las especificaciones del consumidor.

GAP 4: Discrepancia entre el servicio real y comunicación externa. Son las promesas que se generan por medio del marketing para los clientes, pero no son consecuentes con el servicio.

GAP 5: Discrepancia entre expectativas de los clientes y sus percepciones del servicio prestado. Se considera la verdadera medida de calidad del servicio. La percepción de una mala calidad es una causa de cualquier discrepancia.

(Oliva & Jair, 2005)

4.2. Marco conceptual

El marco conceptual que se presenta a continuación, proporciona la definición de conceptos fundamentales utilizados en la presente investigación.

4.2.1 Hostal.

Los hostales se consideran hoy en día como una nueva propuesta de alojamiento que según Schirrmann, fundador del primer hostel del mundo, se enfocan en brindar albergue o alojamiento a viajeros y generar un intercambio cultural entre jóvenes de distintos países (Schirrmann, 1909). Ahora bien, según el Reglamento General de Actividades turísticas ecuatoriana hostel se define como “todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones” y también definido en la Norma Técnica Sectorial Hotelera 013 como “Establecimiento, que presta el servicio de alojamiento en habitaciones privadas o compartidas, al igual que sus baños. Además, debe contar con áreas de uso compartido dotadas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios”.

4.2.2 Calidad.

La calidad es un concepto que ha ido cambiando y evolucionando a través de los años y existen una gran variedad de significados, que diversos autores definen.

Según las Norma ISO 9000:2000 la calidad es definida como “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, mientras que Drucker la define como “Lo que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora”, ambos significados son muy distintos, pero al relacionarlos se puede decir que la calidad es una serie de características específicas que se deben cumplir para lograr la satisfacción del cliente.

Además, Feigenbaum define la calidad como “la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas del cliente”.

4.2.3 Satisfacción del Cliente.

La satisfacción del cliente está directamente relacionada con la calidad, y este concepto es definido por Soledad Carrasco como “El factor que relaciona la calidad con la competitividad, de manera tal que un cliente que percibe la calidad esperada se sentirá satisfecho y generará más adquisiciones.

En la actualidad, la satisfacción del cliente es el mayor objetivo que tienen las organizaciones, para que así este mismo genere compras nuevamente, sin embargo, no es algo fácil de hacer, ya que la satisfacción se mide desde la percepción del cliente, y este en algún momento se puede ver influenciado por otras personas, y muchas veces la satisfacción depende del estado de ánimo del mismo.

4.2.4 Calidad en el servicio.

En este proyecto nos enfocaremos en la calidad en el servicio, por lo cual es muy importante definir este término, Soledad Carrasco Fernández indica que “la calidad en servicio consiste en igualar las expectativas de los clientes a sus percepciones cuando reciben el servicio.

En otras palabras, la calidad en el servicio es evaluar el cumplimiento, si el servicio prestado cumple con las expectativas del cliente, es por esto que está directamente relacionado con el término anterior, la satisfacción del cliente, ya que en ambos casos es el cliente quien decide si el servicio es de calidad o no lo es, teniendo en cuenta sus expectativas y si estas fueron cumplidas o superadas.

4.2.5 Atención al cliente.

Definido como el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. (Serna, 2006). A partir de este concepto se puede decir que la atención al cliente es un factor indispensable para que una organización tenga éxito, es por esto que es tan importante, ya que esto hace competente a una compañía en relación a las demás, es por esto que se debe tener un enfoque para el desarrollo y mejoramiento de la atención al cliente. Las personas encargadas del servicio al cliente deben ser conscientes de la importancia de esta, ya que son estos quienes

están directamente relacionados con el cliente y están representando la organización ante los consumidores.

4.2.6 Norma técnica.

De acuerdo con el decreto 2269 de 1993 una norma técnica es un “Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado. Las normas técnicas se deben basar en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia y sus objetivos deben ser los beneficios óptimos para la comunidad.

Las normas técnicas establecen parámetros de cumplimiento con los que deben cumplir las organizaciones para las que valla dirigido, haciendo que el servicio o producto ofrecido sea uniforme.

4.2.7 Cliente interno.

Para entender este concepto, es preciso definirlo, el cliente interno es clave, es quien realiza directamente el servicio prestado. La calidad del servicio prestado recae por completo en la impresión que los clientes obtengan del personal que lo ofrece (Zeithmal&Bitner)

4.2.8 Cliente externo.

Para Karl Albrecht, “es aquella persona que espera satisfacer una necesidad o un deseo utilizando los recursos de otra persona o de un grupo de personas”. (Albretch, 1992)

El cliente externo tiene gran importancia en cualquier compañía, ya que son estos quienes proveen ingresos a través de las compras que realizan, adicional por que, si estos se sienten satisfechos con los servicios que recibieron, seguramente generaran compras repetidamente.

4.2.9 Sistema de gestión.

Según la norma ISO 9000, un sistema de gestión es un conjunto de normas, interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

Es importante entender el concepto de un sistema de gestión y cuál es la importancia de implementarlo; un sistema de gestión asegura en un alto porcentaje, el hecho de que las características del producto o servicio que se ofrece cumplan con los requisitos del cliente.

4.3. Marco geográfico.



Figura 1. Marco Geográfico y la fuente es elaboración Propia.

Este proyecto se desarrollará en Villa de Leyva, uno de los municipios más conocidos del departamento de Boyacá. Las calles de piedra y las fachadas blancas reciben a los viajeros que llegan a Villa de Leyva, un municipio boyacense que hace parte de la Red de Pueblos Patrimonio de Colombia y al que se llega desde Bogotá en unas tres horas por tierra hacia el nororiente de la ciudad. Fundada el 12 de junio de 1572 y reconocida por su arquitectura colonial, Villa de Leyva vive con intensidad el siglo XXI, pero comparte su historia con quienes la visitan.

Su enorme plaza principal, tiene un área de 14.000 metros cuadrados, es considerada la más grande de Colombia, empedrada y rodeada por viejos edificios coloniales que se conservan como la iglesia catedral, la iglesia del Carmen, al museo Antonio Nariño, entre otros.

Cada rincón de este hermoso pueblo tiene una historia que contar, el pasado está vivo con sus habitantes quienes guardan toda su tradición.

Villa de Leyva está ubicada a una altura de 2.143 m.s.n.m. con una temperatura promedio de 18 °C y una población de 12.000 habitantes. Su extensión es de 128 km², Villa de Leyva limita por el Norte con los municipios de Arcabuco y Gachantivá, al sur los municipios de Sáchica y Chíquiza al oriente los municipios de Chiquiza y San Pedro de Iguaque y al occidente los municipios de Santa Sofía, Sutamarchán y Gachantivá.

La arquitectura de Villa de Leyva es de estilo colonial tendencia presente en sus construcciones antiguas que hoy se puede apreciar en edificaciones como la Casa del Primer Congreso, Casa de Don Antonio Nariño, Casa de la Real Fábrica de Licores, Claustro de San Agustín y muchas otras que muestran la belleza de sus balcones, arcos y portones. Villa de Leyva es inspiración de poetas y escritores que encuentran la paz en el recorrido de sus calles empedradas o en la contemplación de la majestuosidad de la Plaza mayor, única en su género en Latinoamérica.

4.4. Marco legal.

Este proyecto está fundamentado en la norma internacional ISO 9000:2015 de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales especifican todos los elementos que debe integrar el sistema y como deben funcionar en conjunto para asegurar la calidad de los bienes y servicios que produce la organización.

Por otro lado, en ella se definen todos los términos relacionados con la calidad y establece lineamientos generales para el sistema de gestión de la calidad.

El objeto de la norma consiste en que las empresas demuestren la capacidad para proporcionar productos que cumplan con requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables y aumente satisfacción de clientes a través de mejora continua. Sobre el campo de aplicación explica que es genérica, que puede ser adaptada a cualquier tipo de organización sin importar tipo, tamaño y producto suministrado, especialmente a:

- Las organizaciones que buscan el éxito sostenido por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad.
- Los clientes que buscan la confianza en la capacidad de una organización para proporcionar regularmente productos y servicios conformes a sus requisitos.
- Las organizaciones que buscan la confianza en su cadena de suministro en que sus requisitos para los productos y servicios se cumplirán.
- Las organizaciones y las partes interesadas que buscan mejorar la comunicación mediante el entendimiento común del vocabulario utilizado en la gestión de la calidad.

La norma ISO 9000 al centrarse en los procesos y en la satisfacción del cliente, proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.

Por otro lado, también se tendrán en cuenta las siguientes normas técnicas sectoriales colombianas:

NTSH 001 REALIZACION DE ACTIVIDADES BASICAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO: Esta norma proporciona los requisitos para organizar el inicio y cierre de actividades y operar equipos y elementos de trabajo de acuerdo con los parámetros definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

NTSH 002 NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. INFORMACION A CLIENTES, ATENCION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE ACUERDO A POLITICAS DE SERVICIO: Esta norma proporciona los requisitos para atender sugerencias y reclamaciones cumpliendo el protocolo de servicio y brindando información conforme a requisitos del cliente en los establecimientos hoteleros y otros tipos de alojamiento

NTSH 003 NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. PRESTACION DE SERVICIO DE RECEPCION Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES: Esta norma proporciona los requisitos para ofrecer productos y servicios dando respuesta al cliente, realizar check in y check out de huéspedes, y reservas habitaciones de acuerdo con procedimientos definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

NTSH 013 NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. HOSTALES. REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS: Norma que proporciona las características de calidad en planta y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hostales para obtener su certificado de calidad turística.

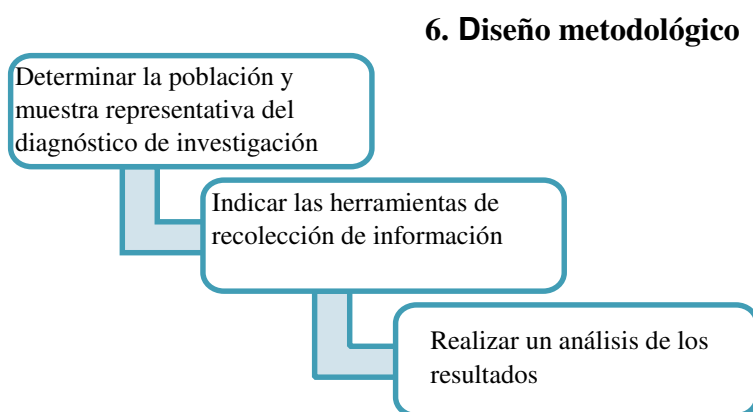


Figura 2. Método de la investigación y fuente es elaboración propia.

6.1. Tipo de investigación

En la investigación del diagnóstico de la calidad en los hostales de Villa de Leyva, se implementará una investigación descriptiva la cual es “un tipo de investigación concluyente que tiene como objetivo principal la descripción de algo, generalmente las características o funciones del problema en cuestión” (Malhotra, 1997, p. 90). La investigación descriptiva busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno.

6.2. Método de investigación: Cualitativo

El énfasis en este caso cualitativo, está en el estudio independiente de cada característica, pues es posible que de alguna manera se integren la medición de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno, en ningún momento se pretenden establecer la forma de relación entre estas características (Datateca.unad.edu.co/, 2005).

7. Capítulo 1. análisis de la oferta y la demanda de los establecimientos de alojamiento en el municipio de villa de leyva

7.1. Análisis de la oferta

“La oferta se define como la cantidad de bienes o servicios que se ponen a la disposición del público consumidor en determinadas cantidades, precio, tiempo y lugar para que, en función de éstos, aquél los adquiera” (Espejo, 2011). De acuerdo a lo anterior, A través del análisis de la oferta se pretende determinar la cantidad de establecimientos de alojamiento constituidos legalmente, puesto que es indispensable conocer el mercado existente y cuál ha sido su alcance frente a la prestación de servicios de calidad, con el fin de visualizar un panorama general y analizar la situación actual del municipio de Villa de Leyva., puesto que mientras mayor sea el conocimiento que se obtenga sobre los competidores, mejores elementos de juicio se tendrán para diseñar las estrategias de fortalecimiento de la calidad en el servicio.

Con la investigación realizada se obtuvieron los siguientes datos:

El departamento de Boyacá cuenta con un total de 123 municipios de los cuales únicamente 71 cuentan con establecimientos de alojamiento que poseen el registro nacional de turismo, existiendo un total de 825 (Ver tabla 1: Establecimientos de alojamiento en el departamento de Boyacá), en el que se puede evidenciar que el mayor número de alojamientos es representado por el municipio de Villa de Leyva con 215 (Ver gráfico 1: Establecimientos de alojamiento en el departamento de Boyacá), siendo así el 26.06% de la totalidad. Seguidamente el municipio de Tunja con 70 establecimientos, es decir el 8.48%, luego el municipio de Paipa con 64 establecimientos que corresponden al 7.75%, por otro lado, el municipio de Duitama con 59 establecimientos siendo así el 7.15% y finalmente el municipio de Sogamoso con 51 establecimientos que corresponde al 6.18%.

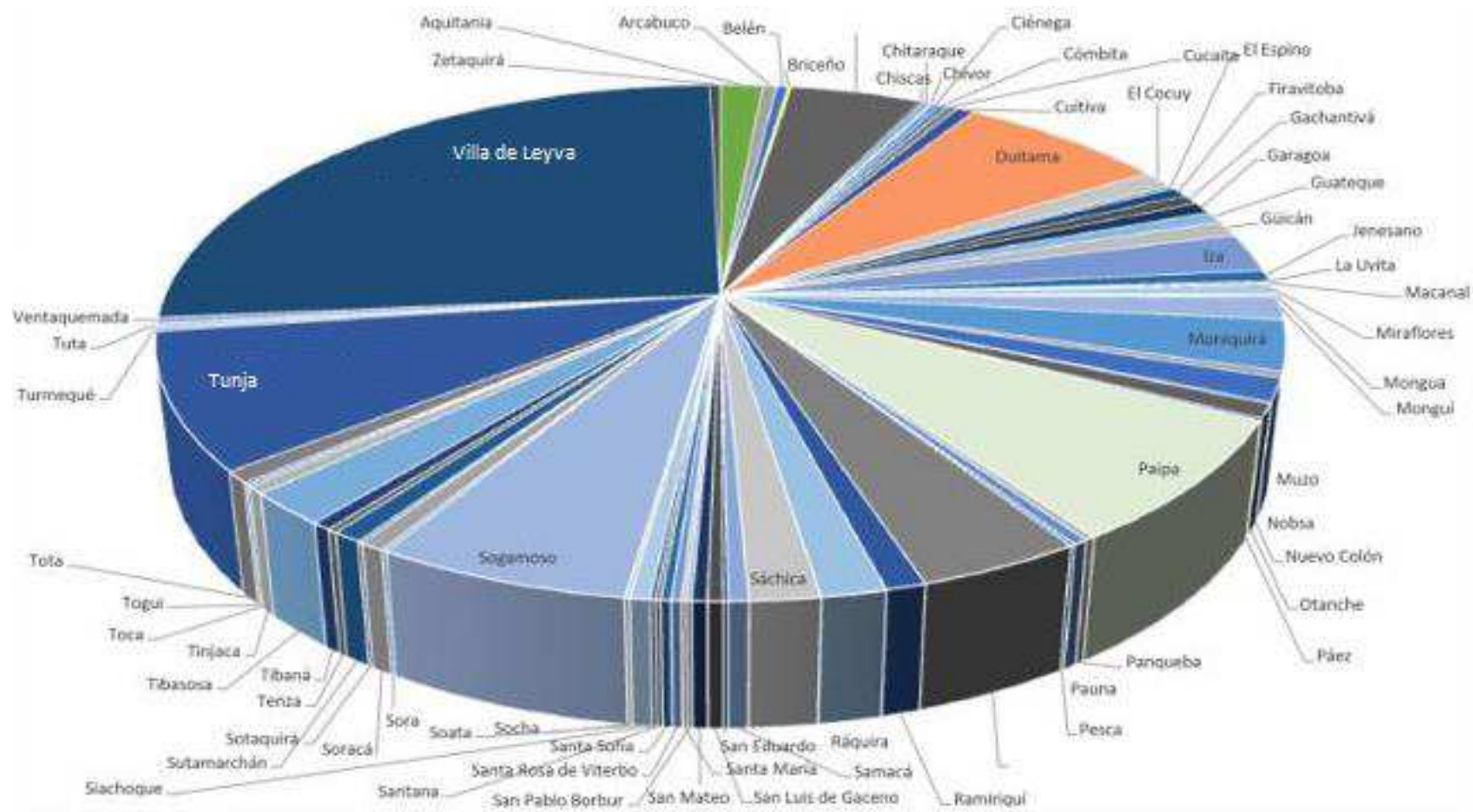


Figura 3: Establecimientos de alojamiento en el departamento de Boyacá

Fuente: Elaboración propia a partir de registros en Confecamaras del municipio de Tunja – septiembre 2017

Tabla 1. Establecimientos de alojamiento en el departamento de Boyacá

Municipio	Cantidad de establecimientos de alojamiento
Aquitania	12
Arcabuco	4
Belén	3
Briceño	1
Chiquinquirá	37
Chiscas	1
Chitaraque	2
Chivor	1
Ciénega	2
Cómbita	2
Cucaita	3
Cuítiva	5
Duitama	59
El Cocuy	9
El Espino	2
Firavitoba	5
Gachantivá	5
Garagoa	6
Guateque	6
Güicán	8
Iza	20
Jenesano	6
La Uvita	1
Macanal	1

Miraflores	5
Mongua	1
Monguí	12

Moniquirá	26
Muzo	3
Nobsa	12
Nuevo Colón	1
Otanche	7
Páez	1
Paipa	64
Panqueba	2
Pauna	3
Pesca	1
Puerto Boyacá	33
Ramiriquí	8
Ráquira	13
Sáchica	14
Samacá	4
San Eduardo	1
San Luis de Gaceno	3
San Mateo	3
San Pablo Borbur	1
Santa María	1
Santa Rosa de Viterbo	2
Santa Sofía	2

Santana	1
Siachoque	1
Soata	4
Socha	1
Sogamoso	51
Sora	1
Soracá	5
Sotaquirá	1
Sutamarchán	6
Tenza	2
Tibaná	4
Tibasosa	17
Tinjacá	4
Toca	1
Togüí	1
Tota	6
Tunja	70
Turmequé	2
Tuta	2
Ventaquema la	3
Villa de Leyva	215
Zetaquirá	3
Total	825

Fuente: Elaboración propia a partir de registros en Confecamaras del municipio de Tunja

Según el análisis realizado anteriormente, Villa de Leyva es el municipio que lidera en la cantidad de oferentes en cuanto a servicios de alojamiento, por lo tanto siendo éste el escenario objeto de la investigación, se indago a cerca de la cantidad de establecimientos de alojamiento por su tipología. (Ver gráfico 2: Establecimientos de alojamiento en el municipio de Villa de Leyva por tipologías)

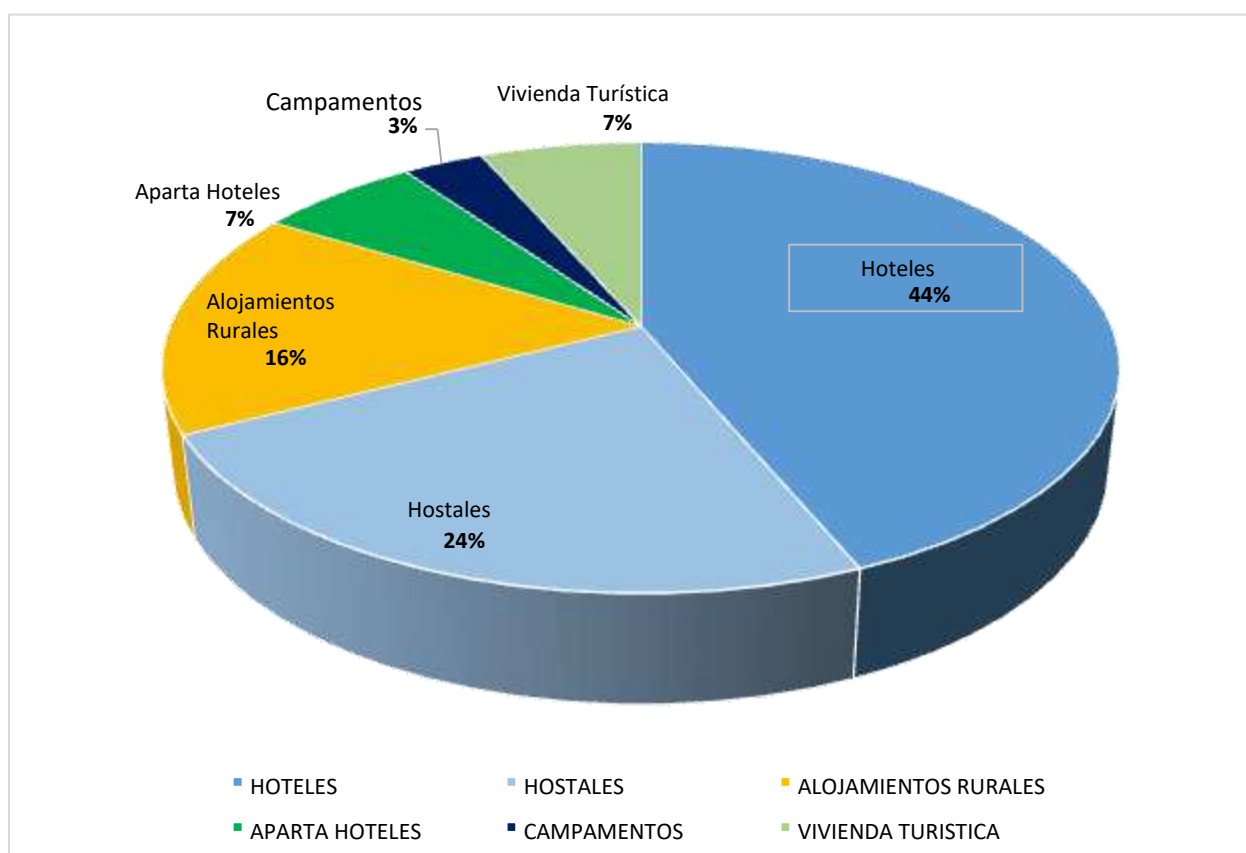


Figura 4: Establecimientos de alojamiento en el municipio de Villa de Leyva por tipologías

Fuente: Elaboración propia a partir de registros en Confecamaras del municipio de Tunja, septiembre 2017

De acuerdo a la información recopilada se identificó que de los 215 establecimientos de alojamiento del municipio de Villa de Leyva, en primer lugar se encuentran los hoteles con un total de 94 establecimientos correspondientes al 43.72%, seguidamente están los hostales con un total de 51 correspondiendo al 23.72% de la totalidad, esto evidencia que este tipo de establecimiento ha tenido un crecimiento a través de los años y tiene un porcentaje de


participación significativo en el municipio, por último, encontramos los alojamientos rurales con un total de 35 .

7.2. Análisis de la demanda

Definida por Kotler como "El deseo que se tiene de un determinado producto que está respaldado por una capacidad de pago". (Kotler, 2002) y según Laura Fisher, autora del libro "Mercadotecnia", la demanda se refiere a "las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado" (Fischer, 2011)

Según lo anterior cuando se habla de demanda, se tienen en cuenta dos elementos primordiales, primero la cantidad de bienes o servicios que las personas están dispuestas adquirir y segundo los compradores o consumidores que adquirirán dichos bienes o servicios.

A continuación, se realizará un análisis de la demanda del departamento de Boyacá, enfocada al sector turístico y los prestadores de servicio de alojamiento y hospedaje.



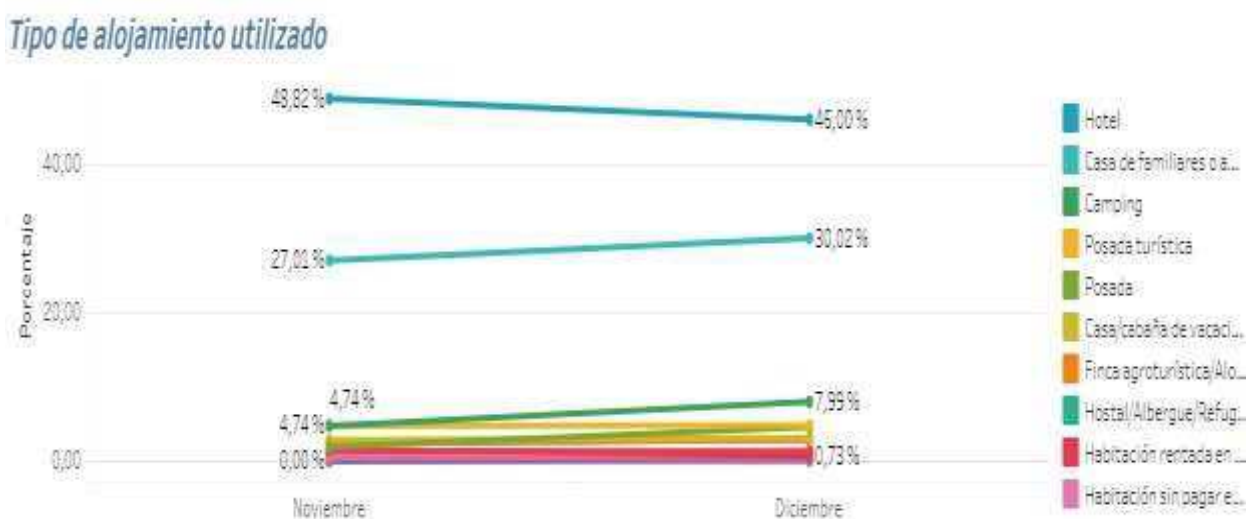
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL DEPARTAMENTO DE BOYACÁ

INDICADOR	2016	ec %16/	2016	2017	Crec %17/16	Período Acum.
Llegada de Pasajeros aéreos internacionales en vuelos regulares	0	-	0	0	0%	-
Llegada de Pasajeros aéreos nacionales en vuelos regulares	0	-	0	0	0%	-
Visitantes extranjeros no residentes	5.392	20%	2.141	3.322	55,16%	FEB-JUL
Visitantes parques nacionales naturales	14.992	-40%	11.452	6.448	-43,70%	ENE-JUN
Salidas pasajeros terminal de transporte terrestre	568.393	-60%	101.728	196.353	93,02%	MAY-JUN
Pasajeros en Crucero	0	-	0	0	0%	-
Prestadores de servicios turísticos activos en RNT	925	18%	677	810	19,65%	ENE-AGO
Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje	729	18%	677	830	19,65%	ENE-AGO
Ocupación hotelera (%)	38,70	-12%	0,36	0,37	0,01%	ENE-JUN
Total Habitaciones Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje	10.126	-32%	9.543	10.980	15,06%	ENE-AGO
Total Camas Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje	17.882	-19%	16.893	20.037	18,61%	ENE-AGO

Figura 5: Información estadística de alojamiento del departamento de Boyacá Fuente: Centro de información turística del departamento de Boyacá

Según estadísticas del Centro de Información turística de Colombia (CITUR) en el departamento de Boyacá, en el año 2017 hubo una ocupación hotelera correspondiente al 0,37 teniendo un crecimiento de 0,1% en relación con el año anterior.

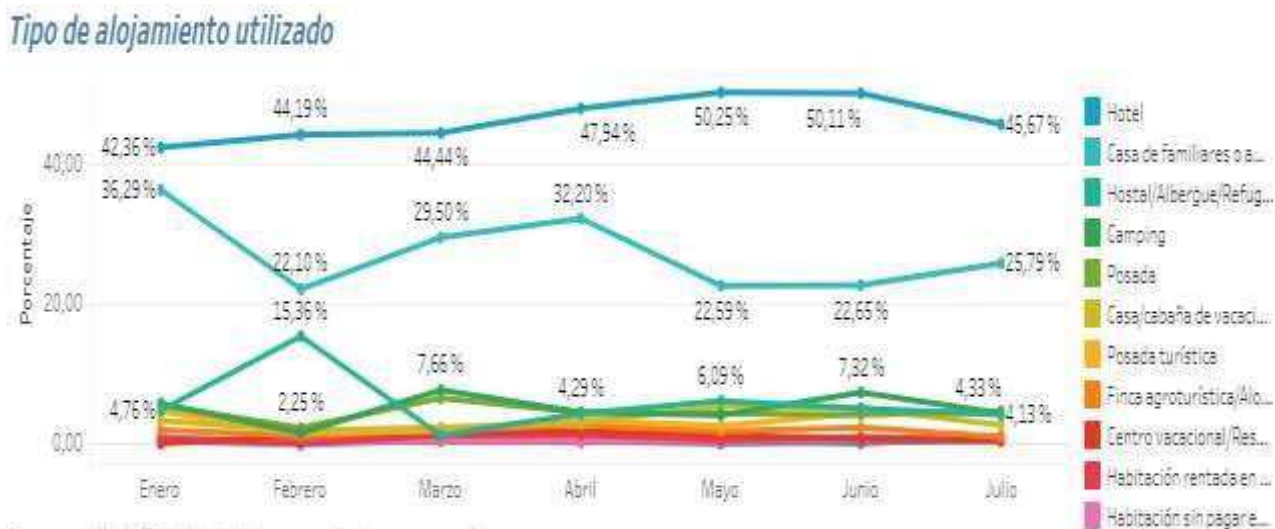
Figura 6: Información estadística del tipo de alojamiento utilizado en el departamento de



Boyacá, 2016

Fuente: Centro de información turística del departamento de Boyacá

Figura 7: Información estadística del tipo de alojamiento utilizado en el departamento de



Boyacá, 2017

Fuente: Centro de información turística del departamento de Boyacá

De acuerdo a la gráfica anterior se puede concluir que el tipo de alojamiento más utilizado en el año 2017 en el departamento de Boyacá son los Hoteles, teniendo el mayor porcentaje de utilización, en segunda posición se encuentra el alojamiento en casa de familiares o amigos cercanos, y en una tercera posición se encuentran los hostales, los cuales han tenido un crecimiento notorio con relación al año anterior, ya que anteriormente se encontraban posicionados en el renglón octavo de utilización.

Los hostales son una industria que cobra cada día más fuerza por los servicios que ofrece y por el precio por el que se puede adquirir.

7.2.1 Perfil del cliente.

La Asociación de Hostales de Colombia, organización gubernamental sin fines de lucro, realizó un estudio bajo la supervisión estratégica y operacional de las empresas Quality Time y B&Optimos, acerca del perfil del tipo de cliente que se dirige a estos escenarios, según dicho estudio se puede indicar lo siguiente:

El tipo de cliente para el que van dirigidos los hostales son los llamados Backpackers o mochileros, este tipo de cliente no tienen planificación alguna de su viaje, si no que puede escoger diferentes maneras de realizar sus recorridos.

Motivos para venir a Colombia: Los backpackers indican que su viaje a Colombia es motivado por las recomendaciones recibidas por parte de viajeros o amigos a cerca de sus atractivos.

Selección del hostel: Este tipo de clientes se deja guiar en su gran mayoría por buscadores o páginas de internet, verificando los comentarios ya sean negativos o positivos que han recibido los establecimientos, ya que estos son su principal fuente de información para realizar la selección. Según estos, las páginas más confiables son TripAdvisor y Hostelworld.

Nivel de Satisfacción: Lo que más resaltan los backpackers de los hostales en Colombia, es la amabilidad de la atención en el servicio, la tranquilidad y los buenos precios. Adicional

también valoran el hecho de que el establecimiento de alojamiento brinde servicios como lavandería, acceso a internet, computadoras, entre otros.

Duración de estadía: Generalmente este tipo de clientes suele destinar una estadía larga en el país, por lo general son 25 días, en los cuales recorren diferentes destinos de Colombia. Suelen alojarse 3 días en un mismo hostel, esto mientras se realiza el recorrido por la región.

Gasto promedio: El costo de una noche de alojamiento en un hostel está en un promedio de \$ 25.000 COP.

8. Capítulo 2. generar un diagnóstico de la prestación de los servicios en los hostales del municipio para verificar el estado actual de los establecimientos en cuanto a calidad.

8.1. Universo y muestra

La muestra es una parte del universo, la cual agrupa las condiciones o características de una población específica, de tal manera que se pueda adquirir una muestra pequeña, pero sin que se pierda de ninguna manera la exactitud de los resultados.

De acuerdo a un informe estadístico suministrado por la secretaria de turismo del municipio de Villa de Leyva, este cuenta con 215 establecimientos de alojamiento (Hoteles, hostales, alojamientos rurales, aparta hoteles, campamentos y viviendas turísticas), registrados legalmente bajo el Registro Nacional de Turismo, el cual es un requisito previo y obligatorio para la prestación de servicios turísticos y en los demás registros exigidos por la ley.

Tabla 2. Establecimientos de alojamiento del municipio de Villa de Leyva

Tipos de Establecimientos de Alojamiento	Cantidad
Hoteles	94
Hostales	51
Alojamientos rurales	35
Aparta hoteles	14
Campamentos	7
Vivienda turística	14
Total	215

Fuente: Elaboración propia a partir de registros en Confecamaras del municipio de Tunja, Septiembre 2017

La población o universo está compuesta por la totalidad de un número de elementos que van a ser estudiados, para esta investigación se analizara una población finita, que consta de un número limitado de elementos, los cuales en este caso serán 51 hostales que se encuentran radicados de manera legal en el municipio de villa de Leyva.

Una muestra de una población es determinada como un subconjunto de la misma, la cual se obtiene para indagar las características de la población. Para la presente investigación se tomó una muestra por conveniencia, la cual es una técnica de muestreo no probabilístico, en la cual los sujetos son seleccionados por su accesibilidad, es decir que no fueron seleccionados por un criterio de tipo estadístico. De acuerdo a lo anterior, se escogieron 10 hostales del municipio, los cuales corresponden al 20% de la población de hostales, estos fueron elegidos debido a que se ofrecieron voluntariamente a ser objeto de la investigación ya que contaban con las disposiciones y la disponibilidad de tiempo para permitir el ingreso al establecimiento y generar la medición de la calidad.

A continuación, se realiza una descripción breve de los establecimientos seleccionados:

HOSTAL RANA / LEARN SPANISH IN VILLA DE LEYVA	
 <p>Fuente: https://www.tripadvisor.co/Hotel_Review-g676524d2171905-Reviews-Hostal_Rana-Villa_de_Leyva_Boyaca_Department.html#photos;</p>	RNT: 22733
	Dirección CALLE 10A NO 10 31
	Teléfono 3114642969
	Correo Electrónico: hostalrana1@hotmail.com
	Estado Actual: Activo
	N°. Habitaciones: 5 N°. Camas: 12

Figura 8. Ficha técnica Hostal Rana - fuente de elaboración propia.

HOSTAL DEL CARMEN	
 <p>Fuente: https://www.google.com.co/maps/uv?hl=es-419&pb=!1s0x8e41d7127f2975ef%3A0x6faf4681ecce7c52!2m2!2m2!1i80!2i80!3m1!2i20</p>	RNT: 22195
	Dirección CALLE 13 10-97
	Teléfono 3005658181
	Correo Electrónico: hostal.del.carmen@hotmail.com
	Estado Actual: Activo
	N°. Habitaciones: 6 N°. Camas: 10

Figura 9. Ficha técnica Hostal del Carmen - fuente de elaboración propia.

CASA HOSTAL VILLA DE LEYVA	
 <p>Fuente: Propia</p>	RNT: 42693
	Dirección CALLE 125 # 50-28
	Teléfono 3134077132
	Correo Electrónico: casahostalvilladeleyva@gmail.com
	Estado Actual: Activo
	N°. Habitaciones: 3 N°. Camas: 8

10. Ficha técnica Casa Hostal Villa de Leyva - fuente de elaboración propia.


FAMILY HOST	
 <p>Fuente: Propia</p>	RNT: 48885
	Dirección CALLE 7A No.7-42
	Teléfono 3152122277
	Correo Electrónico: familyhostvilladeleyva@gmail.com
	Estado Actual: Activo
	N°. Habitaciones: 4 N°. Camas: 10

Figura 11. Ficha técnica Family Host- fuente de elaboración propia.

VILLA PEPITA REAL	
 <p>Fuente: https://rec.bstatic.com/images/hotel/max1024x768/831/83141486.jpg</p>	RNT: 49759
	Dirección CALLE 7A No.7-42
	Teléfono 3002022802
	Correo Electrónico: javaponte@hotmail.com
	Estado Actual: Activo
	N°. Habitaciones: 4 N°. Camas: 12

12. Ficha técnica Villa Pepita Real- fuente de elaboración propia.

ALFONDOQUE HOSTEL	
 <p>Fuente: https://ucd.hwstatic.com/propertyimages/2/270063/36.jpg</p>	RNT: 46886
	Dirección CARRERA 8A 11-49
	Teléfono 3166179301
	Correo Electrónico: santiagomojica@hotmail.com
	Estado Actual: Activo
	N°. Habitaciones: 5 N°. Camas: 14

Figura 13. Ficha técnica Alfondoque Hostel- fuente de elaboración propia

TINVA HOSTAL	
 <p>Fuente: Propia</p>	RNT: 48025
	Dirección CARRERA 8 A 11 83
	Teléfono 3115673543
	Correo Electrónico: martinfrancoa@gmail.com
	Estado Actual: Activo
	N°. Habitaciones: 3 N°. Camas: 9

14. Ficha técnica TinVa Hostel- fuente de elaboración propia.

HOSTAL XUÉ	
 <p>Fuente: https://tec.bstatic.com/images/hotel/max1024x768/921/92129157.jpg</p>	RNT: 48827
	Dirección CALLE 7A 6A-25
	Teléfono 3124510742
	Correo Electrónico: argfabianrodriguez@gmail.com
	Estado Actual: Activo
	N°. Habitaciones: 4 N°. Camas: 10

Figura 15. Ficha técnica Hostal Xué- fuente de elaboración propia.

HOSTAL EL PINO	
 <p>Fuente: https://qec.bstatic.com/images/hotel/max1024x768/630/63054133.jpg</p>	RNT: 41960
	Dirección CARRERA 8 7 96
	Teléfono 3107929593
	Correo Electrónico: reservashostalelpino@gmail.com
	Estado Actual: Activo
	N°. Habitaciones: 10 N°. Camas: 15

16. Ficha técnica Hostal el pino- fuente de elaboración propia.

MINI HOTEL DE LA VILLA	
 <p>Fuente: https://media-cdn.tripadvisor.com/media/photos/06/cd/bf/26/mini-hotel.jpg</p>	RNT: 36777
	Dirección CALLE 10 10-29
	Teléfono 3133784070
	Correo Electrónico: minihoteldelavilla@gmail.com
	Estado Actual: Activo
	N°. Habitaciones: 6 N°. Camas: 13

Figura 17. Ficha técnica Mini hotel de la villa- fuente de elaboración propia.

8.2. Instrumentos de medición

Los instrumentos que se describirán a continuación, fueron elaborados con la finalidad de conocer el estado actual de los hostales en cuanto a la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente de acuerdo a los servicios obtenidos.

Seguidamente se describirá de manera específica los resultados obtenidos a través de los instrumentos de investigación y así mismo se describe brevemente el análisis de los aspectos que se detallan en cada uno de estos, los cuales permitieron obtener información para generar la propuesta de fortalecimiento de la calidad en el servicio.

8.2.1 Check List.

La lista de chequeo es un tipo de ayuda de trabajo informativo. Obedece también a los nombres: Listas de control u hojas de verificación. La lista de chequeo, como herramienta

metodológica está compuesta por una serie de ítems, factores, propiedades, aspectos, componentes, criterios, dimensiones o comportamientos, necesarios de tomarse en cuenta,

para realizar una tarea, controlar y evaluar detalladamente el desarrollo de un proyecto, evento, producto o actividad. Dichos componentes se organizan de manera coherente para permitir que se evalúe de manera efectiva, la presencia o ausencia de los elementos individuales enumerados o por porcentaje de cumplimiento u ocurrencia. (Olivia, 2009) Falzatev, (2012) plantea que los pasos a seguir para construir una lista de chequeo, son:

1. Hacer la lista de actividades o tareas a verificar.
2. Denominar los atributos (lo cualitativo) y variables (lo cuantitativo) a verificar de cada actividad.
3. Determinar, del paso anterior, la importancia o impacto de cada atributo y variable en el resultado final.
4. Definir la frecuencia de verificación: Mensual, quincenal, semanal o diaria
5. Tener claridad sobre quien realizará la verificación. Si es un proceso largo, se deben distribuir las responsabilidades de verificación entre las personas que participan, de tal manera que cada una de ellas se enfoque en unos pocos atributos o variables a controlar.

De acuerdo a lo anterior se elaboró un check list mediante los pasos propuestos por Falzatev, instrumento orientado a los lineamientos de control que se deberían implementar en los hostales, especificando los parámetros y aspectos importantes relacionados con las instalaciones físicas, equipamiento inmobiliarios y procesos, que deben tomarse en cuenta y que son claves para mejorar el servicio y las relaciones con el cliente. (Ver anexo 1: Check List)

Después de hacer un recorrido por los hostales de Villa de Leyva, y teniendo claro que aspectos se evaluarán de cada hostel, se generó un check list a los 10 hostales mencionados anteriormente, en función de los objetivos planteados en el proyecto, con base en los indicadores descritos en las siguientes normas:

- NTS H 001 Realización de actividades básicas para la prestación del servicio

- NTS H 002 Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio
- NTS H 003 Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes
- NTS H 013 Requisitos de planta y servicio

Para la evaluación se definieron los siguientes niveles de medición, siendo 1 Cumple y 0 no cumple. Se evaluaron 148 indicadores a los cuales se les asignó la puntuación descrita anteriormente, de los cuales se obtuvieron los siguientes una serie de resultados descritos en la siguiente tabla:

Tabla 3: Matriz de resultados del Check list

MATRIZ DE RESULTADOS					
	NTSH 001	NTS H 002	NTS H 003	NTS H 013	TOTAL
	11	13	14	110	148
HOSTAL RANA	3	6	3	54	66
HOSTAL DEL CARMEN	5	5	7	64	81
CASA HOSTAL VILLA DE LEYVA	4	8	7	66	85
FAMILY HOST	4	8	6	58	76
VILLA PEPITA REAL	4	2	4	64	74
ALFONDOQUE	5	6	7	66	84
TINVA HOSTAL	6	6	7	68	87
HOSTAL XUE	6	5	7	70	88
HOSTAL EL PINO	5	6	7	65	83
MINI HOTEL DE LA VILLA	5	6	7	66	84

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que ninguno de los hostales objeto de esta evaluación, cumplen con más del 60% de los indicadores establecidos en la normatividad legalmente vigente que constituyen los factores necesarios para prestar un servicio de calidad.

Hostal Rana: Se evidencia que este establecimiento cumple únicamente con un 45% del total de los indicadores contemplados en las normas evaluadas. Dentro de los hallazgos encontrados se puede establecer que de la NTS 001 únicamente se cumple con un 27% de los ítems, ya que no tiene un manual de procedimientos establecido para el alojamiento, el personal tiene falencias en conocimiento requeridos para el manejo de información. La NTS 002 contiene aspectos de manejo de atención y sugerencias, de lo cual se puede indicar que el hostel en mención no tiene ningún control sobre estas, por el contrario, se suele hacer caso omiso a las mismas y no implementar acciones correctivas. También fue posible identificar que el hostel tiene diversas falencias en cuestiones de instalaciones, ya que no cuenta con el mobiliario necesario para los servicios ofrecidos. Adicional a esto el factor negativo más evidente es la falta de preparación del personal que allí labora, ya que no tiene vocación de servicio al cliente.

Hostal del Carmen: Este establecimiento cumple con un 55% de los indicadores evaluados en el check list, según los resultados obtenidos por el mismo se evidencia falta de conocimiento y preparación del personal, falta de un manual de procedimientos en el que se especifique como debe ser el manejo de cada área, adicional a que según lo informado por la persona encargada del hostel, el establecimiento no está abierto para todo el mercado, ya que en general se trata de no recibir turistas extranjeros, porque no se tienen la disposición para hacerlo debido a que los procesos con este tipo de huésped son diferentes a si ingresara un turista nacional.

Casa Hostal Villa de Leyva: Teniendo como base los resultados obtenidos, se puede identificar que el hostel cumple con 58% del total de indicadores evaluados, ya que de igual manera no cuenta con un manual de procedimientos, el personal, aunque cuenta con mucha experiencia en el sector, no tiene ninguna formación académica necesaria para la prestación del servicio, el área de recepción no está bien definida, entre otros. Se tiene en cuenta que el hostel ha generado estrategias innovadoras para el servicio, como son las clases de inglés que

se dictan de forma gratuita gracias a un mecanismo de voluntariado de extranjeros, que llegan al hotel para aprender y brindar sus conocimientos a la población, sin embargo, se nota la falta de instalaciones adecuadas para generar la correcta prestación de servicio dentro del alojamiento.

Family Host: El cumplimiento de las normas equivale a un 52%, después de obtener el resultado de la evaluación, es posible confirmar que no tienen un manual de procedimientos establecidos, el hostel no cuenta con condiciones óptimas de limpieza, existe una falencia en cuanto a la seguridad de objetos personales de los turistas, ya que no se tienen mecanismos o las herramientas necesarias para asegurar la seguridad de los objetos personales de los huéspedes del establecimiento. Otra de las falencias percibidas, es el hecho de que no se cuente con un control que quejas y/o sugerencias dentro del establecimiento, sin esto se debe entender que es algo que no permite la mejora continua del lugar.

Villa Pepita Real: De acuerdo a los resultados obtenidos se puede informar que el hostel cumple con un 50% de los ítems a cumplir, ya que de igual manera es un hostel que no cuenta con un manual de procedimientos aplicable, el personal no tienen ningún tipo de preparación académica en el sector, por lo cual tiene muchos vacíos en conocimientos, también es importante indicar que en el hostel no hay ninguna persona de manera permanente, es decir, no hay una persona que este las 24 horas en la recepción, por lo cual no se ofrece un servicio de tiempo completo. No existe dentro del establecimiento ningún tipo de señalización, no se ofrece adicionalmente ningún tipo de servicio complementario como la alimentación.

Hostal Alfondoque: Al realizar un análisis de los resultados obtenidos se evidencia que este establecimiento únicamente cumple con el 56% de los indicadores, que corresponden al 45% de los factores definidos en la NTSH 001 de la realización de actividades básicas para la prestación del servicio, debido a que este no cuenta con un manual de procedimientos ni de protocolo de servicio, elementos clave para la prestación de un servicio de calidad, puesto que apoyar la operación y aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, incluyendo las normas básicas de cumplimiento para todo el personal, ahora bien, en cuanto a los indicadores definidos en la NTSH 002 de la información a clientes, atención a sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio solo se evidencio un

cumplimiento del 46% debido a que éste no cuenta con un mecanismo que permita atender las sugerencias y reclamaciones de los huéspedes y por lo tanto no se generan acciones correctivas y/o preventivas de las mismas. Por otro lado, respecto al cumplimiento de los indicadores establecidos en la NTSH OO3 de la prestación se puede observar que este solamente tiene un cumplimiento del 50%, puesto que al no contar con un elemento clave como lo es el manual de procedimientos, no se tiene definido un proceso para el check in y check out de los huéspedes, así como también el hecho del desconocimiento de la normatividad vigente por falta del personal consecuencia de la falta de capacitaciones que puedan atender a la prestación del portafolio de servicios. Por último, respecto al cumplimiento de la NTSH 013 de los requisitos de planta y servicio solo se obedece a un 60% debido a que no se cuenta con la debida demarcación de las zonas de esparcimiento, alojamiento, baños, cocina, entre otros que son esenciales en la experiencia del huésped, además no se cuenta con un plan de contingencia para emergencias, no se cuenta con un programa de mantenimiento de los equipos, entre otros elementos que son indispensables para fortalecer la calidad en el servicio.

TinVa Hostal: De acuerdo a los resultados obtenidos se reveló que solo se cumple con el 58% de los indicadores objetos de la evaluación, puesto que el establecimiento no cuenta con un manual de procedimientos el cual es objeto clave de la operación, además de que en primera medida la percepción que genera el personal es de falta de conocimiento de los procesos internos, así como el desconocimiento de sus funciones, al siempre responder con dudas acerca de lo que se le preguntaba. Adicionalmente, al ingresar al hostel la persona encargada a pesar de que se percata de la llegada de los huéspedes, no se esmera por atenderlos si no que por el contrario decide continuar con sus actividades a menos a que alguno anuncie su llegada y llame su atención. Por otro lado, el aseo de las instalaciones es muy regular, los elementos de las zonas de esparcimiento como sala de estar, cocina, entre otros no se encuentran en optimas consecuencias a causa del uso y deterioro normal, pero que el prestador no ha invertido en la mejora de los mismos, con el fin de garantizar la experiencia del huésped y la imagen del establecimiento.

Hostal Xué: Se obtuvo un cumplimiento del 59% porque a pesar de que cuenta con buenas instalaciones, es decir aseadas y llamativas a la vista que generan un ambiente tranquilo, se encuentran falencias en el personal y los procedimientos de servicio, en primera medida la

carencia de un manual de procedimiento y de protocolo de servicio, lo cual genera una percepción deficiente de la presentación del personal ya que no se cuenta con un uniforme, al igual que la carencia de información acerca del desarrollo de sus funciones y por sobre todo una falta de actitud de servicio, al igual que la falta de agilidad en la atención y poca facilidad para comunicarse. Adicionalmente, la carencia de un mecanismo de seguridad que custodie los elementos personales de los clientes.

8.2.2 Encuestas

La Encuesta, según Méndez (1995) “tiene aplicación en aquellos problemas que se pueden investigar por método de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes, opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación” (p.106). Esta técnica se considera pertinente en la investigación ya que permitió obtener información de la muestra seleccionada, con la finalidad de recopilar todo lo referente a la percepción de los huéspedes frente a la calidad en el servicio de los establecimientos en los que se hospedaron.

Existen varios métodos para evaluar la satisfacción del cliente por medio de la calidad en el servicio, los más utilizados se basan en el modelo de desconfirmación y en el de la opinión, siendo el SERVQUAL el primero desarrollado por (Zeithaml et al., 1993; 4). El cual afirma que la percepción de la calidad del servicio está basada en la calidad percibida y es el resultado de la discrepancia entre las percepciones y las expectativas sobre el desempeño del servicio, adicionalmente este modelo es el más completo, ya que abarca factores como: bienes materiales, confiabilidad, sensibilidad, aseguramiento, empatía y cuidado del cliente (Robledo, 2001).

En la actualidad SERVQUAL es el modelo de investigación más usado para medir la calidad de servicios. “permite a los gestores detectar, de acuerdo con los índices, qué aspectos del servicio son importantes y cuál es el nivel de satisfacción como resultado de la comparación de la importancia de un servicio” (Gadotti y Franca, 2009. Cap 1. Administración de la Calidad. P. 6).

En el desarrollo de esta metodología se tuvieron como referencia lo que señala la tabla 3. La cual describe las cinco dimensiones de calidad y los ítems de cada una de ellas, de acuerdo a las características de los servicios que presta cada uno de los establecimientos que se utilizan para juzgar la calidad del servicio.

Tabla 4. Dimensiones del modelo SERVQUAL

Dimensiones	Indicadores
Confiabilidad	Entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
Responsabilidad	Como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
Seguridad	Como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
Empatía	La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.
Bienes materiales o tangibles	Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación, limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

Fuente: Schiffman y Lazar, 2001

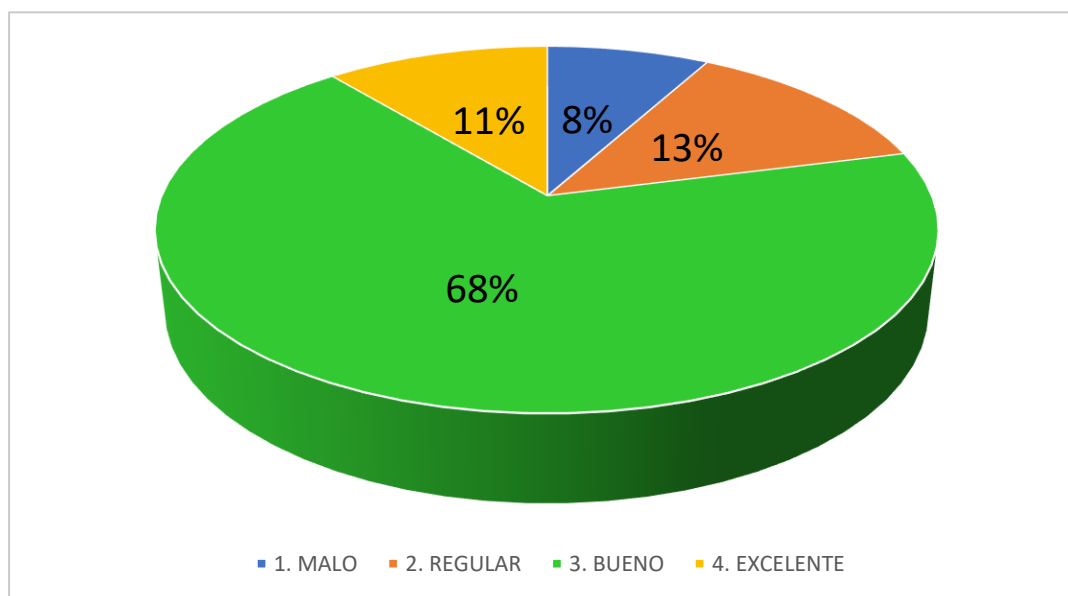
De acuerdo a este modelo se realizó la encuesta a 100 personas las cuales son huéspedes de los hostales objeto de esta investigación, éstas fueron elegidas de acuerdo al método de muestreo por conveniencia no probabilístico, puesto que en primera medida eran de fácil acceso ya que en el desarrollo del instrumento de medición del check list era necesario entrar a las instalaciones de los hostales y mediante previa autorización de los propietarios del establecimiento, abordábamos a las personas que se encontraban en las zonas de esparcimiento solicitándoles su colaboración en el diligenciamiento de la encuesta, por otro lado, se decidió utilizar este método de muestreo ya que

se carecía de datos estadísticos como el número de los turistas que llegan al municipio y que a su vez se hospedan en hostales, siendo imposible determinar la población de estudio, dato esencial para poder resolver la ecuación probabilística.

Seguidamente se describe, los resultados y análisis obtenidos a través de la encuesta (Ver anexo 3: Modelo de encuesta), que permitieron obtener información para el diseño de la propuesta de fortalecimiento a la calidad en el servicio.

Responsabilidad

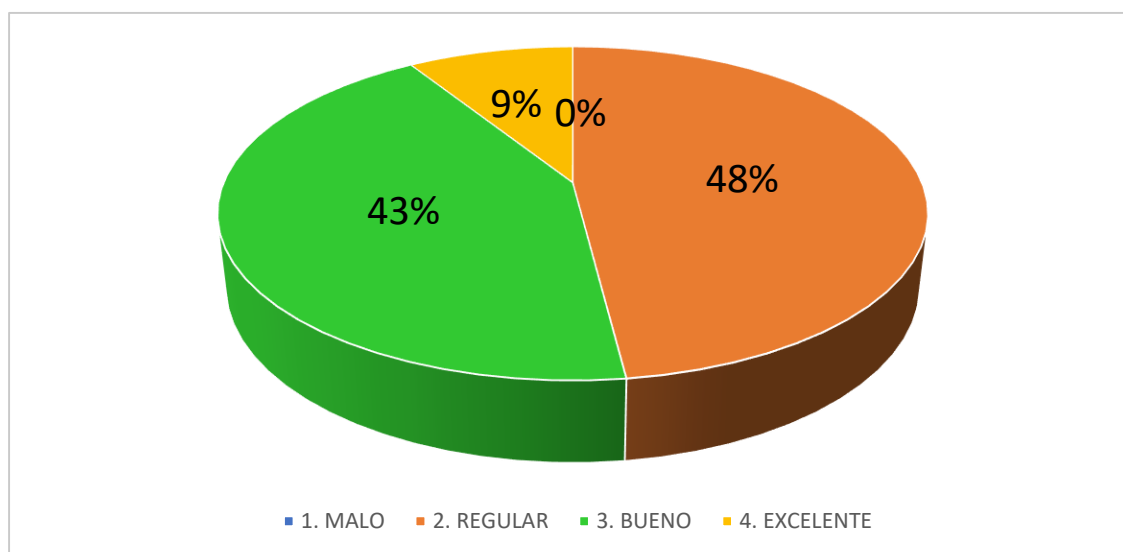
Figura 18. ¿El servicio es brindado con agilidad y rapidez?



Fuente: Elaboración propia

Se evidenció que el 68% de los encuestados considera que el servicio era bueno ya que era brindado con agilidad y rapidez, mientras que por el contrario el 21% considera que variaba de regular a malo debido a que durante la estadía el personal no era suficiente para concentrar su atención en el huésped, esto debido también a que se le son asignadas funciones de las distintas áreas de trabajo.

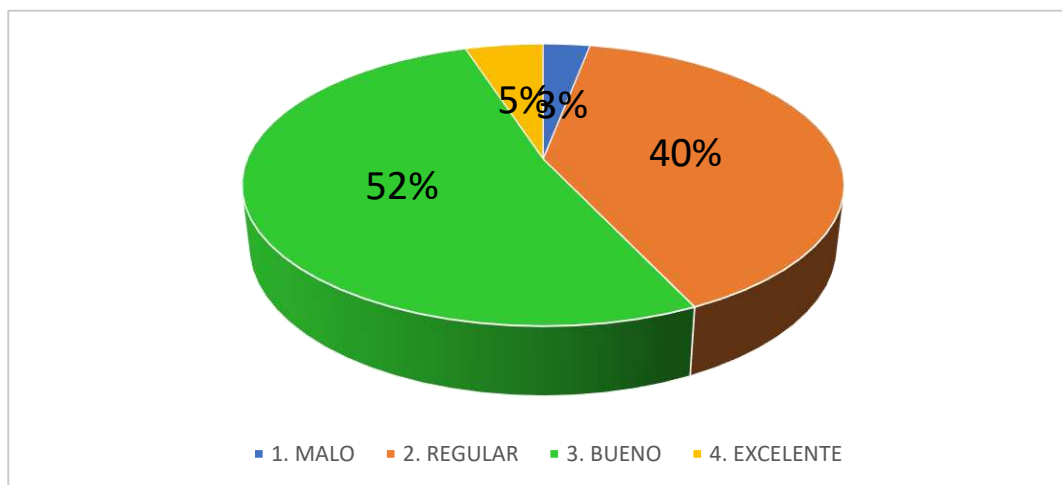
Figura 19. ¿El personal tiene disposición para resolver sus requerimientos?



Fuente: Elaboración propia

El 43% de los encuestados consideran buena la disposición que tiene el personal a la hora de resolver sus requerimientos debido a que muestran sincero interés por solucionar los inconvenientes en pro de que se sientan a gusto en el establecimiento, por el contrario el 57% un porcentaje no muy alejado del anterior considera que varía de regular a malo basado en experiencias en los que se sienten ignorados al solicitar un requerimiento o incluso una mala actitud por parte del personal.

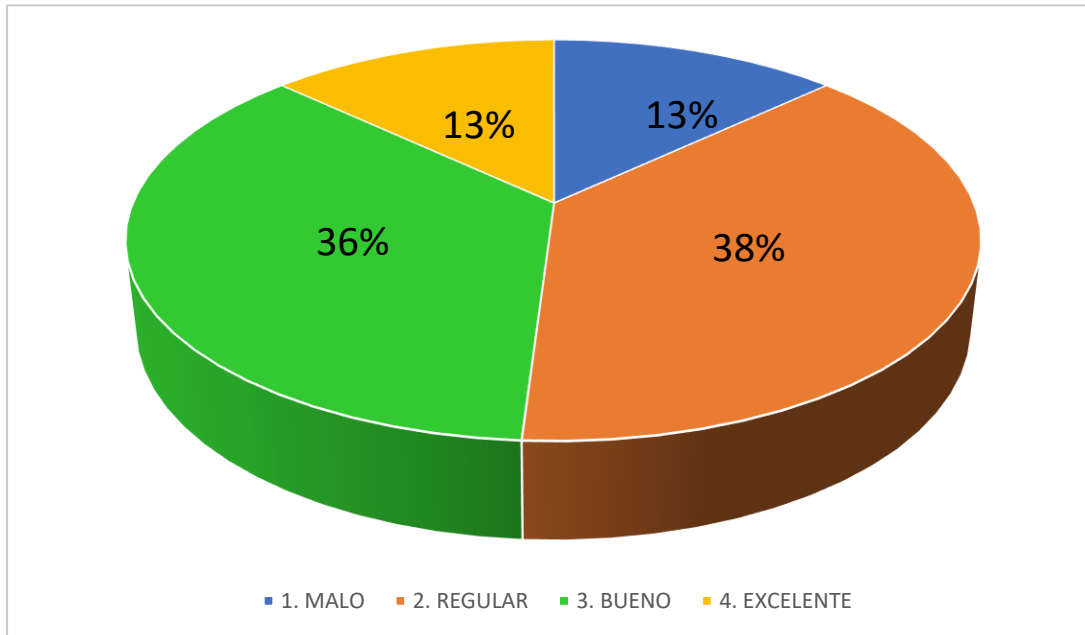
Figura 20. ¿El personal es claro al informar las condiciones del servicio a prestar?



Fuente: Elaboración propia

El 52% de los encuestados consideran que el personal es bueno al informarles las condiciones del servicio, pero el número de personas que consideran que es regular correspondiendo al 40% es un porcentaje muy cercano de los que consideran que es bueno, es decir, no existiendo una variación significativa. Todo esto se debe a que los encuestados consideran que a pesar de que se les explica al momento del registro lo que incluye su tarifa y todas las normas que deben cumplir, al realizar su registro de salida se encuentran con la sorpresa de que deben cancelar un valor superior al adquirido debido a que les realizan cargos por servicios como por ejemplo el uso de la cocina, que durante su estadía nunca se le informó que tenía un valor adicional o el uso de los equipos de entretenimiento como videojuegos y demás.

Figura 21. ¿En relación precio calidad, usted diría que el servicio es?

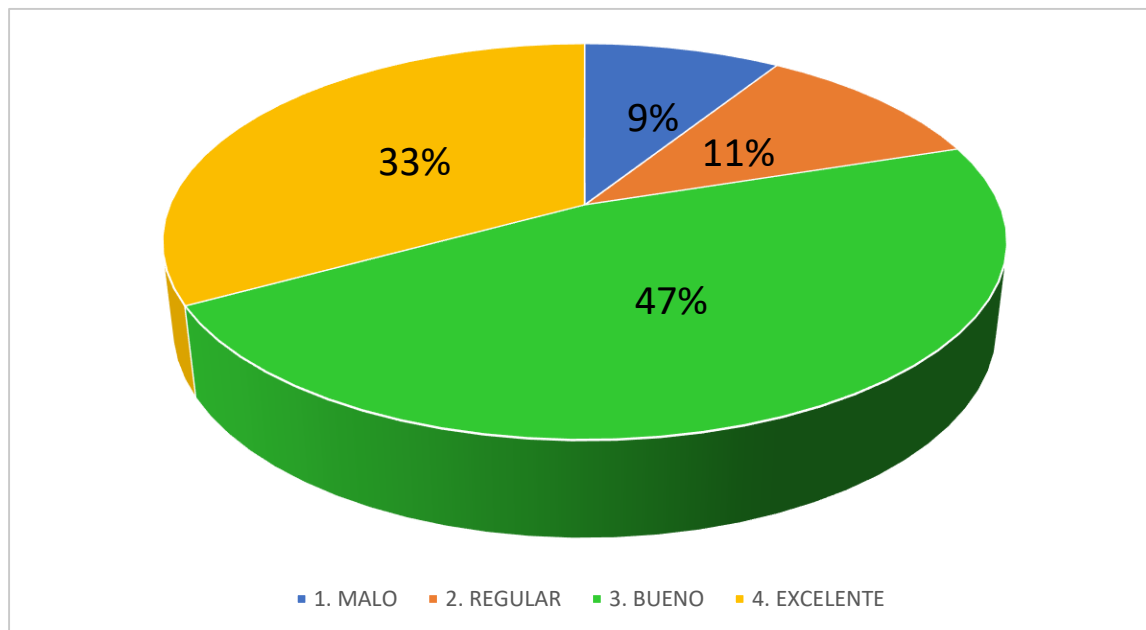


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos obtenidos el 36% de los encuestados considera que el servicio es bueno en relación al precio/calidad, pero aun así la opinión es dividida puesto que el 38% de los encuestados, es decir un porcentaje muy similar al descrito anteriormente, consideran que la relación de precio/calidad es regular debido a que en muchos casos lo recibo en relación a lo que pagan no es justo debido a que consideran que las instalaciones no eran tan buenas, al igual que la tarifa no incluía servicios adicionales e incluso el servicio brindado por el personal no era el mejor, todo esto de acuerdo a experiencias previas en otros destinos o tipos de alojamiento. Pero aun así la opinión es dividida puesto que el 36% de los encuestados, es decir un porcentaje muy similar al descrito anteriormente.

Seguridad

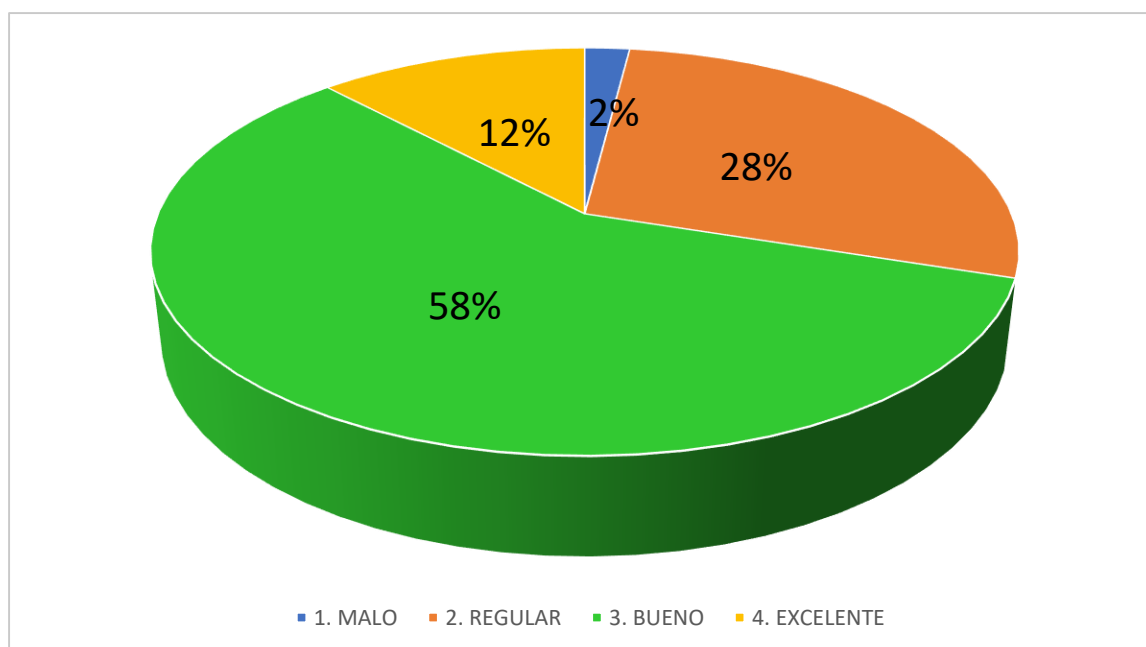
Figura 22. ¿El personal del establecimiento le genera confianza?



Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que al 80% de los encuestados, el personal les genera confianza, seguidamente el 9% piensa que no es confiable.

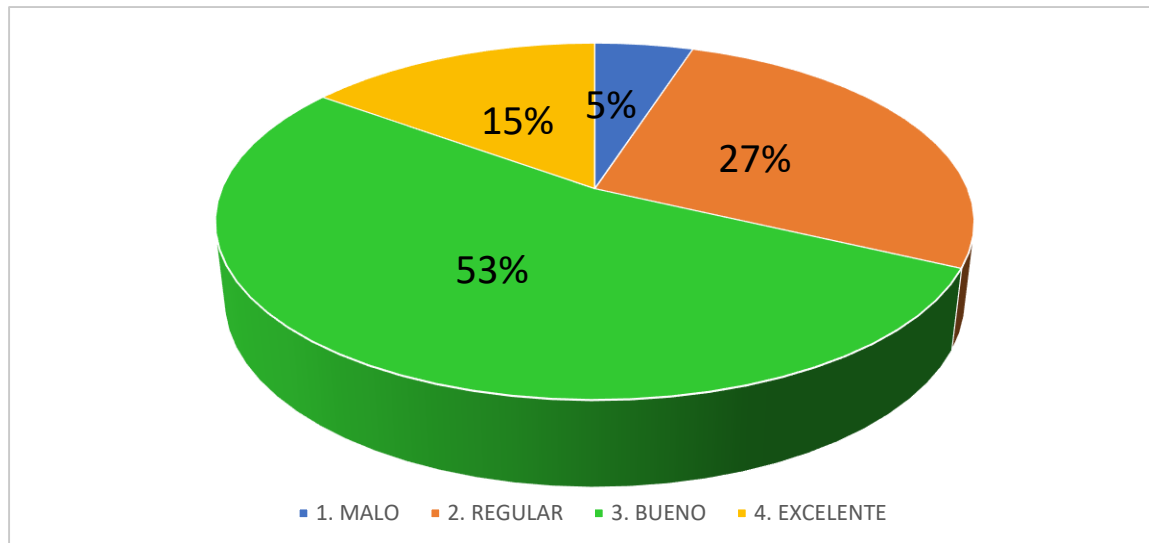
Figura 23. ¿El personal mostro amabilidad y cortesía al atenderlo?



Fuente: Elaboración propia

El 58% de los encuestados piensa que el personal mostro amabilidad y cortesía al atenderlo, es decir más de la mitad del total de encuestados, mientras que por otro lado únicamente el 30% piensa que no es tan notorio, puesto que clasifican su respuesta en regular y malo.

Figura 24. ¿Durante su estadía se sintió seguro en el establecimiento?

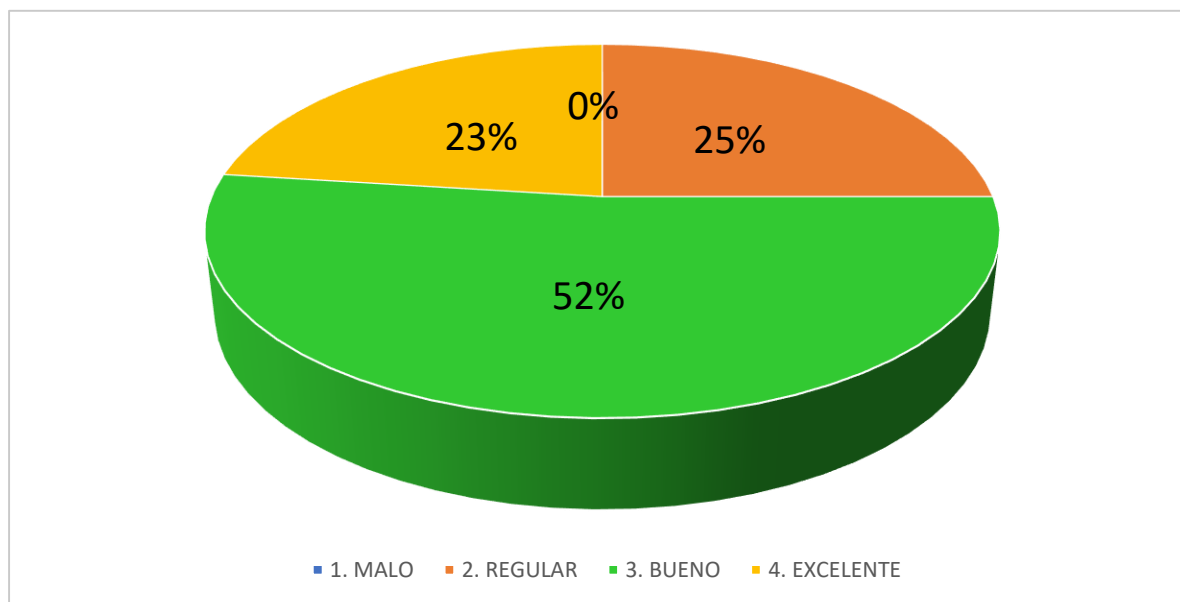


Fuente: Elaboración propia

El 68% de los encuestados se sienten seguros del establecimiento, pero aun así, el 32% no se sienten de la misma manera debido a que no todo el tiempo se encuentra una persona encargada del establecimiento al igual que no todos éstos cuentan con casillas de seguridad.

Empatía

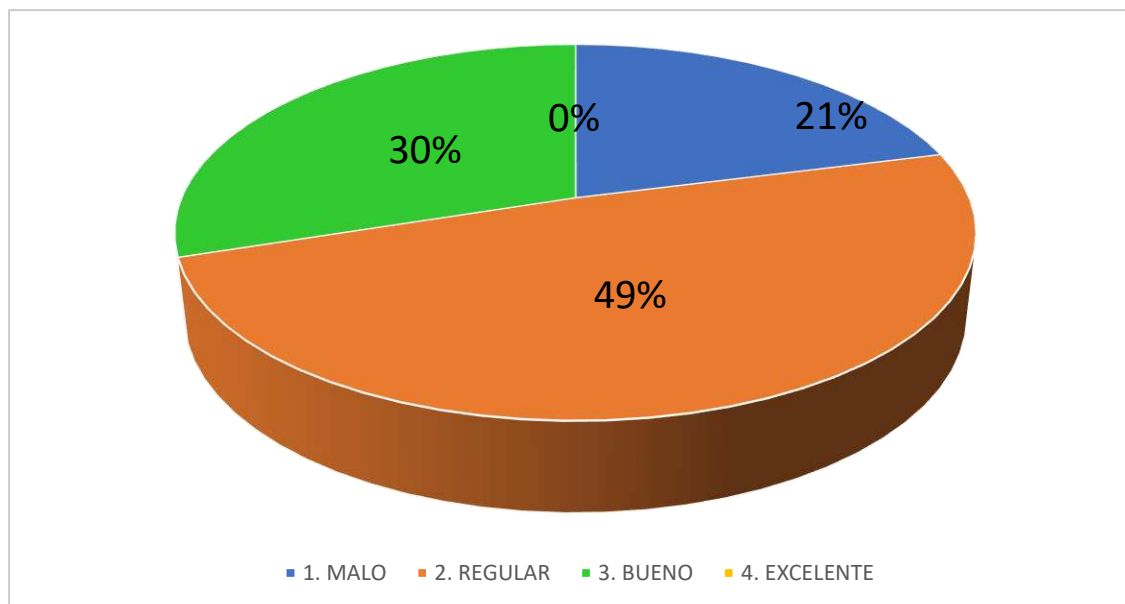
Figura 25. ¿Recibió atención personalizada durante su estadía?



Fuente: Elaboración propia

El 52% de los encuestados considera que recibió atención personalizada, pero por el contrario el 25% piensa que no fue así, debido a que el personal no se encontraba todo el tiempo en el lugar de trabajo, al igual que al encontrarse grupos grandes en el establecimiento y el personal ser tan poco, no se podía obtener la atención de esa manera.

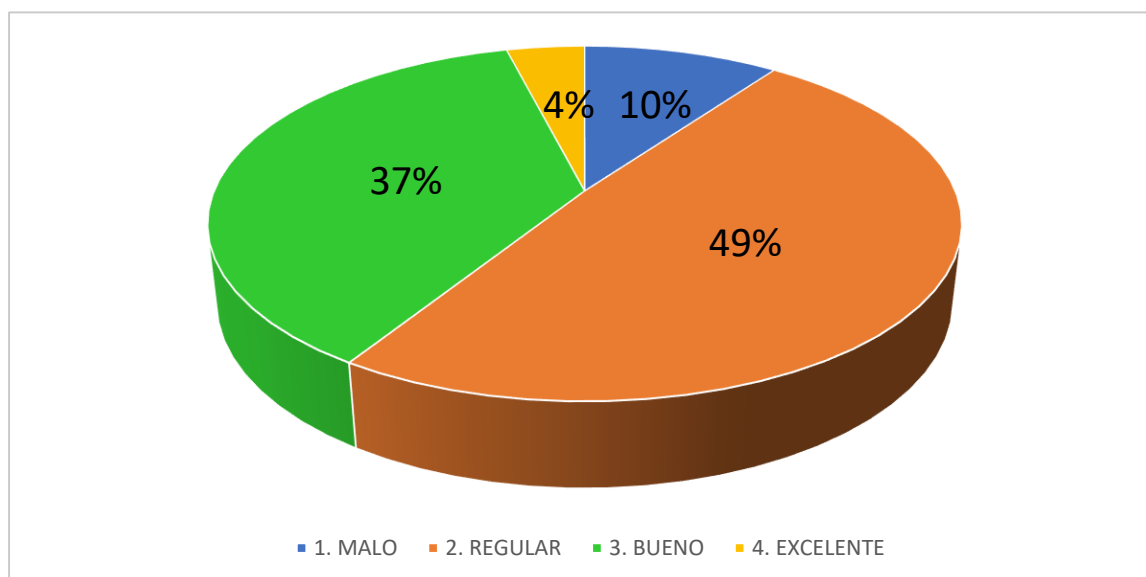
Figura 26. ¿Durante su estadía siempre hubo personal del establecimiento disponible para atender sus solicitudes?



Fuente: Elaboración propia

El 49% de la población encuestada indicó que era regular, según lo que manifestaron es que la persona encargada del hostel no está de tiempo completo en el lugar, solo se acerca para recibir y entregar las habitaciones, pero pueden no ver al encargado durante el resto del día.

Figura 27. ¿El personal en general comprendió y dio respuesta a cada una de sus necesidades?

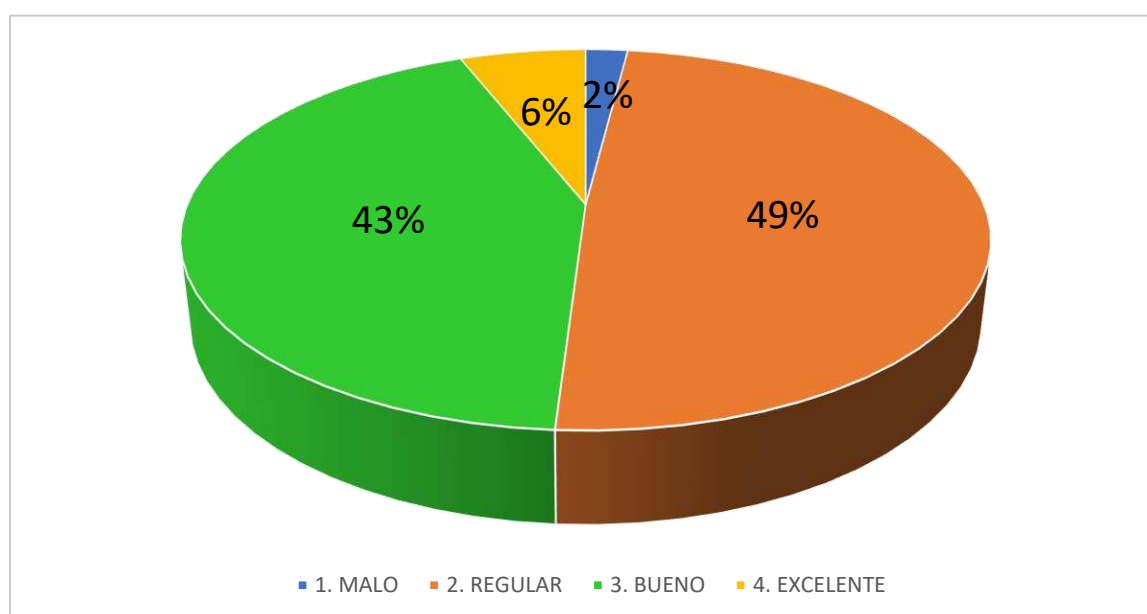


Fuente: Elaboración propia

De igual manera la mayoría de los encuestados respondió que en cuanto a este ítem el resultado es regular, ya que no fue posible que dieran respuesta a cada una de sus necesidades porque no había una persona en el hostel que brindara atención de tiempo completo.

Confiabilidad

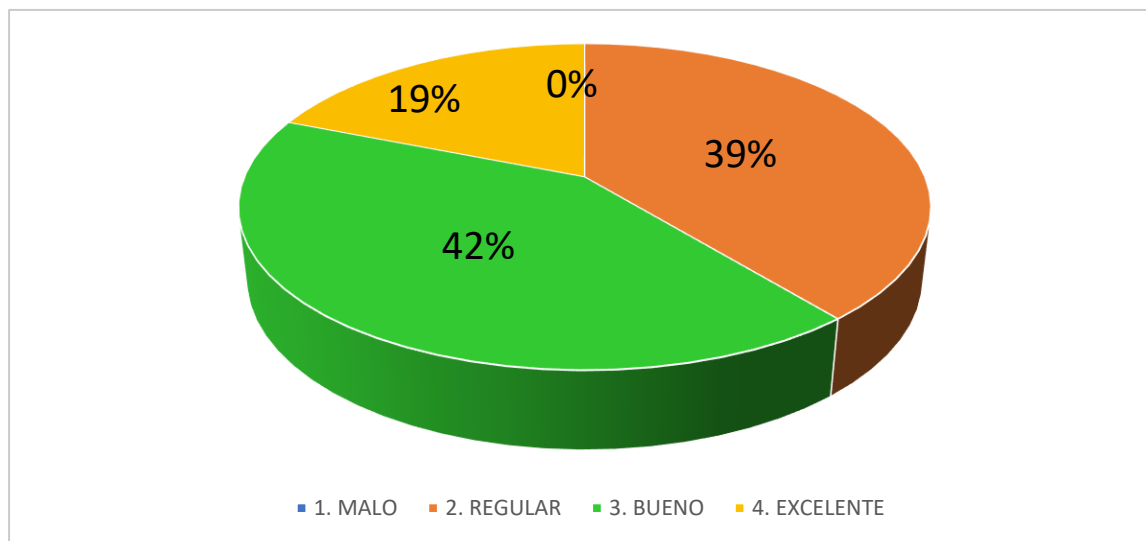
Figura 28. ¿El trato brindado por parte del personal es respetuoso y amable?



Fuente: Elaboración propia

El 43% de la población indicó que el trato sí fue respetuoso y amable, aunque hubo un 2% de la población que indicó que no fue así, aunque es un porcentaje bastante menor en relación con el número de encuestados es importante que ese tipo de situaciones no se presenten.

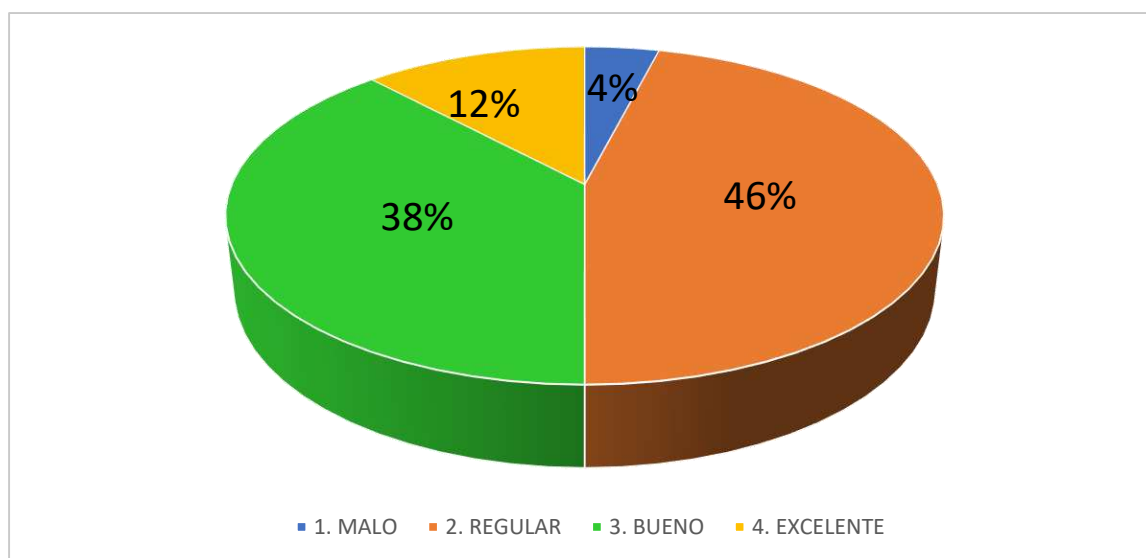
Figura 29. ¿Se ejecutó el servicio de manera correcta y desde el primer momento?



Fuente: Elaboración propia

El 42% de los huéspedes encuestados indicaron que con respecto a este ítem el servicio fue bueno y el 39% regular, ya que se plantea la misma problemática de que el servicio no es brindado de la manera correcta porque no hay empleados de los hostales que estén allí para ejecutar el servicio desde el primer momento en que el huésped llega al establecimiento de alojamiento.

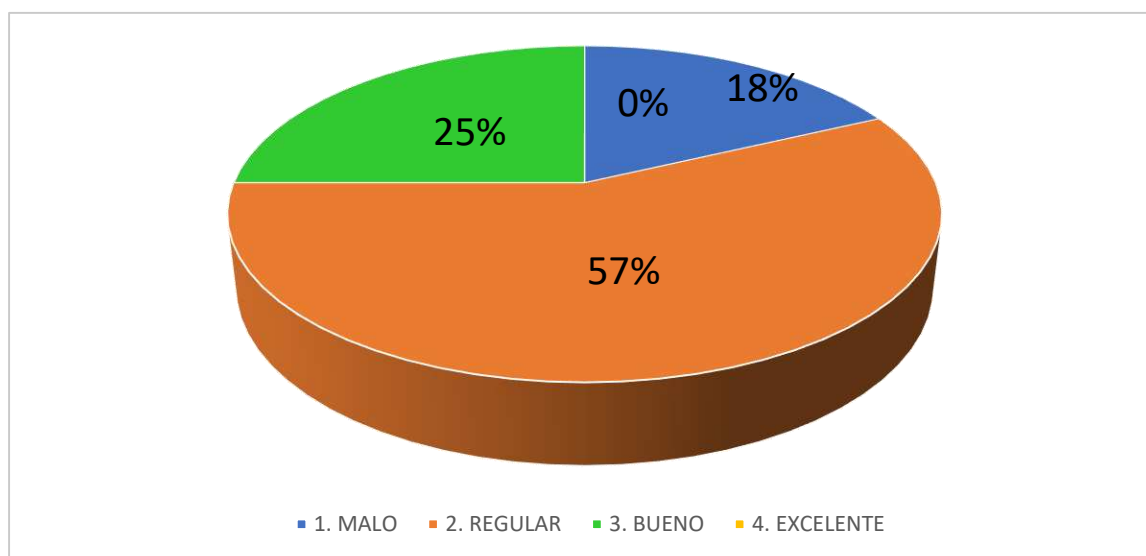
Figura 30. ¿Recibió los servicios en relación a lo que se le prometió?



Fuente: Elaboración propia

La población encuestada indicó que no se recibieron todos los servicios que se prometieron inicialmente, ya que ocurre que en muchas ocasiones los hostales publican o indican a los huéspedes que los baños son privados en algunas habitaciones, y en el momento en el que llegan a tomar el servicio se dan cuenta que los baños son compartidos, lo mismo pasa con las habitaciones y las zonas comunes.

Figura 31. ¿El personal que le atiende muestra dominio y conocimientos sobre los servicios que ofrece el hostel?

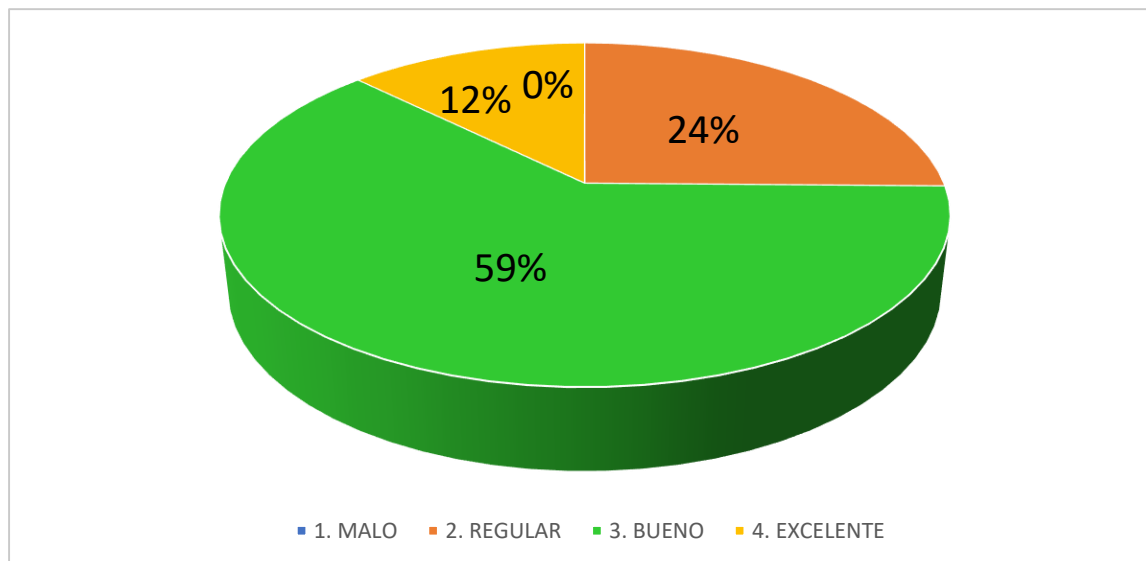


Fuente: Elaboración propia

En general la mayoría de la población respondió asertivamente, ya que los empleados de dichos establecimientos tienen por lo general claro cuáles son los servicios que ofrecen, pero suele ocurrir que en muchos no tienen definido el tema de la alimentación o la cocina compartida, por lo cual se presta para confusiones ya que no se informa de manera correcta al huésped si puede o no utilizar la cocina, o si en algunos casos directamente el personal del hotel es quien prepara alimentos para los huéspedes.

Bienes tangibles

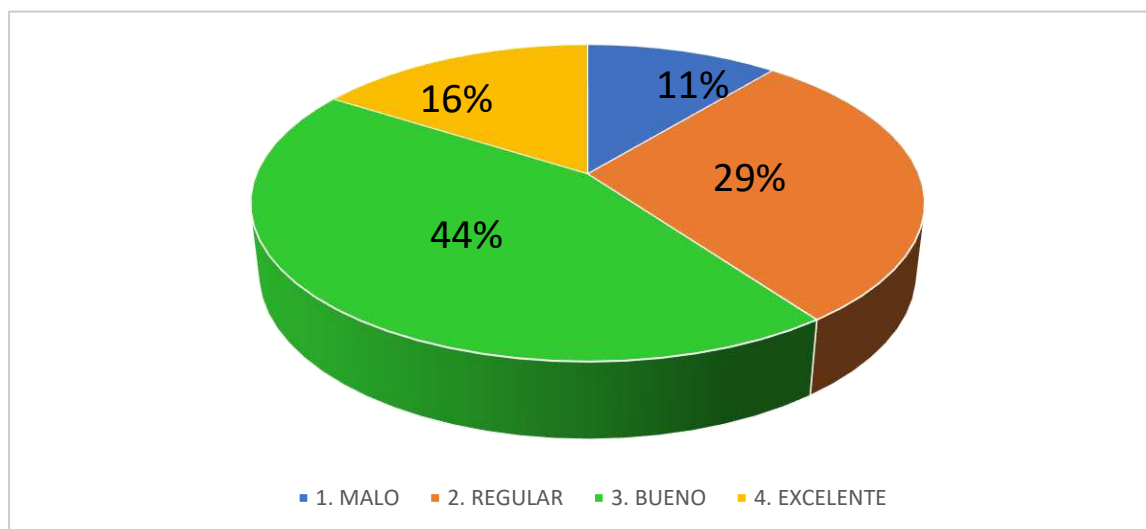
Figura 32. ¿La presentación personal de los empleados es apropiada?



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de las personas piensa consideran que el personal tiene una buena presentación pero que aun así en algunos establecimientos algunos no tenían un uniforme establecido y genera una mala impresión.

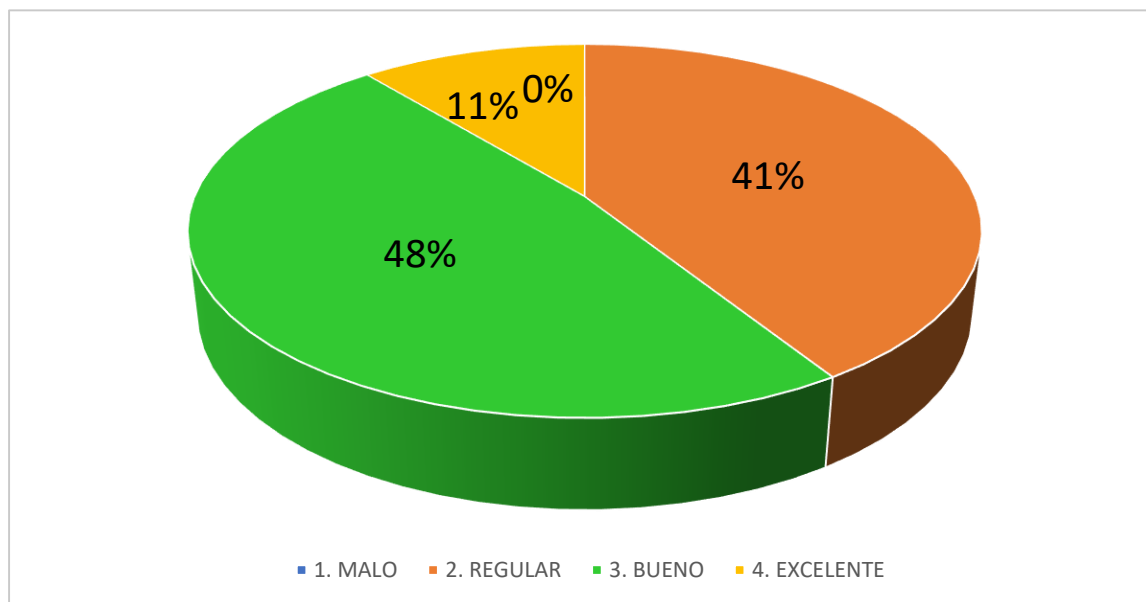
Figura 33. ¿Las instalaciones en general eran agradables y se encontraban en buen estado?



Fuente: Elaboración propia

El 44% de los encuestados piensa que las instalaciones eran buenas y agradables, pero por otro lado el 31% considera que a las dependencias les hace falta mantenimiento y que adicional deberían tener más zonas de esparcimiento.

Figura 34. ¿Los elementos materiales son visualmente atractivos?



Fuente: Elaboración propia

El 48% de los encuestados piensa que los elementos eran visualmente atractivos, pero aun así el 41% tiene una percepción diferente ya que no todos los elementos estaban en buenas condiciones, algunos ya demasiado desgastados, en relación al precio que estaban pagando.

8.2.3. Entrevista a un experto.

Sabino, (1992:116) comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

Las preguntas son formuladas por un investigador, las cuales lo que hacen es aportar algún tipo de dato, que pueda ser útil para el tema a tratar. La entrevista es una técnica utilizada que brinda un enfoque cualitativo a los resultados de una investigación. Las preguntas se formulan para ser solucionadas por una persona que puede aportar datos de interés, una de las ventajas de las entrevistas es que los datos son proporcionados por los actores sociales de los cuales se necesita conocer sus deseos, actitudes, opiniones, conductas entre otros datos relevantes.

Existen dos tipos de preguntas que se utilizan para generar una entrevista, las semiestructuradas o estructuradas, para esta investigación se tomaron preguntas semiestructuradas, para obtener información de tipo cualitativo. Este tipo de entrevistas son de gran ayuda, ya que el investigador formula ciertas preguntas, pero durante la entrevista, puede darse que el entrevistador genere preguntas adicionales para obtener mayor información sobre el tema que está tratando.

En esta investigación se generó una entrevista a una experta en el tema turístico, en esta ocasión se decidió entrevistar a la doctora Mariel Cecilia Hernandez Areiza, quien en la actualidad ocupa el cargo como Secretaria de Turismo del municipio de Villa de Leyva. (Ver Anexo 2 Entrevista Secretaria de Turismo del Municipio de Villa de Leyva)

MATRIZ DE ANALISIS DE INFORMACION OBTENIDA DE ENTREVISTA		
HERRAMIENTAS	VARIABLES	ANALISIS O CONCLUSIONES
ENTREVISTA	CAPITAL HUMANO	<p>La mayor problemática percibida en el municipio de Villa de Leyva en cuanto al personal que labora en los establecimientos de alojamiento es precisamente el fenómeno de rotación, uno de los más comunes en la industria turística.</p> <p>Este fenómeno en el municipio está muy marcado, se ve muy constantemente que los establecimientos cambian de personal, pero una de las causas de este fenómeno es el hecho de que las garantías de los empleados no son las mejores, ya que los colaboradores no reciben un salario que se ajusta a las labores realizadas en dichos establecimientos, adicional a que no tienen derecho a prestaciones sociales, como la salud, pensión o vacaciones. Esto genera un factor de desmotivación para el personal.</p> <p>Es importante que los empresarios y dueño establecimientos de</p>

		<p>alojamiento del municipio piensan en fidelizar a sus clientes internos, ya que de estos depende el éxito de la organización, son ellos la imagen visible al cliente y quienes brindan el servicio final al usuario o huésped. Otra evidencia es la falta de preparación del personal que está a cargo de los establecimientos, muchos de ellos no cuentan con estudios en la industria turística, sus conocimientos son totalmente empíricos, por lo cual como mínimo deberían ser capacitados para tener conocimientos claros de los procesos que se deben llevar a cabo dentro del establecimiento para ofrecer y brindar un servicio de calidad. Según los resultados obtenidos también se puede establecer que el personal no tiene capacitación, muchos piensan que el proceso que generan en su trabajo diario es el correcto, y puede que así sea, pero es importante formarse y recibir unos conocimientos básicos para poder generar de manera correcta su labor.</p>
	<p>PLANES DE</p>	<p>La Secretaria de Turismo con ayuda de entidades estatales generan</p>

	<p>CAPACITACION</p>	<p>jornadas de capacitación, sin embargo, los prestadores turísticos y sus empleados la mayoría de veces no muestran ningún interés por asistir. En el municipio se han generado diversos espacios de capacitación en varios temas, pero los asistentes son muy pocos, lo cual demuestra un desinterés por aprender, por formarse y querer brindar un servicio bueno, de calidad y que cumpla con las expectativas de los clientes.</p>
	<p>PROMOCION DEL MUNICIPIO POR PARTE DE LOS OPERADORES TURISTICOS</p>	<p>Los prestadores turísticos del municipio tienen mayor acceso a los turistas que lo visitan, por esto son quienes deberían promocionar e informar a los turistas sobre los atractivos con los que cuenta el municipio. Sin embargo, esto no sucede en el municipio, muchos de los prestadores no informan a sus huéspedes de las festividades o atractivos con los que cuentan, esto es una falencia que se da por parte de los prestadores, ya que, si se brindara ese tipo de información a los turistas, esto se vería transformado como un beneficio para ellos y para la industria turística, ya que esto generaría que el turista generara una nueva visita al destino.</p>

	<p>CERTIFICACIÓN DE SUSTENTABILIDAD OBTENIDA POR EL MUNICIPIO</p>	<p>El pasado mes de agosto se dio a conocer la certificación que recibió el municipio de Villa de Leyva como uno de los ocho destinos turísticos sustentables del país, el municipio se sometió a la auditoria de la autoridad competente para recibir dicha certificación, auditoria en la cual el destino logro demostrar que la actividad turística no tiene impactos ambientales, socioculturales y económicos.</p> <p>Sin embargo, por medio de la herramienta de check list, utilizada anteriormente en este proyecto, se logró identificar que los prestadores de servicio no cumplen con los parámetros o requisitos de dicha certificación, para mantener un equilibrio como el que indica la ley es importante que los prestadores turísticos que están dentro del marco geográfico del municipio también implementen dichas acciones y se consideren prestadores que contribuyan con la sostenibilidad del destino.</p>
--	--	--

Tabla 5. Matriz de análisis de información obtenida de entrevista. Fuente de elaboración propia

9. Capítulo 3. formular y plantear la estrategia de fortalecimiento de calidad en el servicio para los hostales del municipio de Villa de Leyva

A partir de la investigación generada, se diseñó una propuesta de fortalecimiento de la calidad en el servicio para los hostales del municipio de Villa de Leyva, fundamentada en fortalecer todos los elementos involucrados, de esta manera a partir de lo que define la ISO 9000 sobre los estándares de calidad nacionales e internacionales y los niveles de servicio, al igual que al ser Colombia pionera en verificación de procesos de calidad a través de la expedición de normas claras y concretas en el que establecen los lineamientos necesarios para mejorar la prestación del servicio, fortaleciendo la gestión de la calidad como estrategia para permitir el posicionamiento del país, como lo es la norma técnica sectorial Colombiana de alojamiento de hospedaje 001 de la realización de actividades básicas para la prestación del servicio, la norma técnica sectorial Colombiana de alojamiento de hospedaje 002 de la información de clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio, la norma técnica sectorial Colombiana de alojamiento de hospedaje 003 de la prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes y la norma técnica sectorial Colombiana de alojamiento de hospedaje 0013 de los requisitos de planta y servicios para los hostales, se diseñó un sistema de gestión de la calidad, siendo éste “la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad, en términos generales consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que emplea para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de los clientes” (ISO9001, 2008, pág. 10)

El sistema de gestión de calidad se realiza con el fin de definir cuáles son los lineamientos para que los hostales que se encuentran ubicados en el municipio de Villa de Leyva, logren brindar servicios de calidad, a partir de las siguientes fases:

9.1. Fase 1: Definición de la estructura organizacional

La estructura organizacional es “la división de todas las actividades de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos, estableciendo autoridades, que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar objetivos” (Chiavenato, 2002), por lo tanto al definir una estructura del establecimiento, se podrá delimitar el trabajo de cada uno de los individuos, en el que se especifiquen obligaciones y reglas para desempeñar las actividades designadas.

El diseño organizacional es una herramienta primordial dentro de la institución, ya que aporta muchos beneficios para el crecimiento del establecimiento, dentro de estos se encuentran:

- Focalizar la empresa en su estrategia de negocios.
- Tener un buen desempeño de las funciones laborales.
- Mejorar la calidad y reducir los tiempos de realización y revisión de procesos, subprocesos y actividades.
- Incrementar la satisfacción de los clientes internos y externos con procesos más controlados.
- Utilizar el conocimiento adquirido, tratando de reinventar lo menos posible.

De acuerdo a lo anterior, es necesario contar con los siguientes elementos, puesto que son mecanismos para facilitar el cumplimiento correcto y eficiente de los planes, permitiendo integrar las actividades por cada uno de los integrantes del establecimiento:

Misión

“La misión de una organización enuncia a que clientes sirve, que necesidades satisface y qué tipos de productos ofrece. Por su parte, una declaración de misión indica, en términos generales, los límites de las actividades de la organización”. Complementando esta definición, los autores comentan que, en la actualidad, las empresas que se atienen al concepto de marketing, expresan su misión

con base en el cliente, de modo que refleje las necesidades que intentan satisfacer y los beneficios que proveen” (Stanton, 2004). Según lo anterior la misión cobra una importancia significativa, ya que esta indica cual es la razón de existencia de la organización, su propósito específico, los productos que oferta y para quienes los ofertan, es decir cuál es el mercado al que se dirige.

Visión

Para Jack Fleitman, en el mundo empresarial, la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad (Jack, 2000).

La visión permite determinar que se quiere lograr a futuro dentro de la organización, esta proporciona información de las decisiones que se deben tomar para llegar al objetivo deseado.

Tanto la misión como la visión permiten la oportunidad de que la organización pueda expandirse dentro del mercado al cual fue ofrecido.

Valores organizacionales

Los valores organizacionales son definidos por Andrade (1995) como "aquéllas concepciones compartidas de lo que es importante y, por lo tanto, deseable, que al ser aceptadas por los miembros de una organización, influyen en su comportamiento y orientan sus decisiones". De acuerdo a lo anterior, este es un elemento clave, puesto que orienta a la construcción de un ambiente de trabajo sano, que permite que los empleados se desarrollen de una manera profesional y favorece de manera directa la realización de las funciones propias del grupo.

Objetivos estratégicos

“Los objetivos estratégicos son las metas y estrategias planteadas por una organización para lograr a largo plazo, la posición de la organización en un mercado específico, es decir, son los resultados que la empresa espera alcanzar en un tiempo mayor a un año, realizando acciones que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión.” (David, 1997), de acuerdo a lo anterior, los objetivos son esenciales para el éxito de la organización porque permiten expresar los cambios que se desean introducir del establecimiento.

Organigrama

“Es la representación gráfica de la estructura de una institución o de una de sus áreas administrativas, en las que se muestran las relaciones que guardan entre sí los elementos que la componen”. (Franklin 2001). De esta manera, se propuso el siguiente modelo específico para los hostales del municipio de Villa de Leyva.

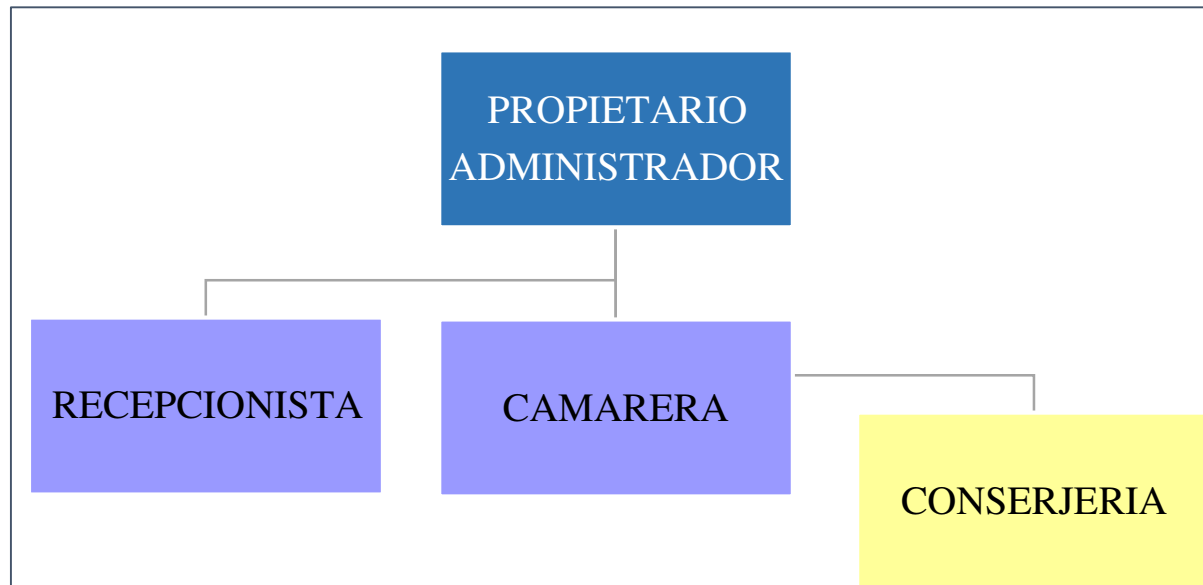


Figura 35: Estructura organizacional para los hostales del municipio de Villa de Leyva

Fuente: Elaboración propia

Descripción de perfiles

A continuación se describirán las funciones del personal requerido para el correcto funcionamiento de los hostales del municipio de Villa de Leyva.

Administrador

Responsabilidades:

Realizar un control administrativo y contable de forma adecuada llevando un registro de gastos e ingresos. Dirigir el personal a su cargo, planificar estrategias que contribuyan con el desarrollo de la organización.

Funciones:

- Optimizar los recursos materiales y humanos
- Controlar el personal
- Retroalimentar al personal
- Selección y entrenamiento del personal
- Manejo administrativo del establecimiento

Perfil:

- Edad: 25 años en adelante

- Educación: Tecnólogo o profesional en Hotelería y Turismo
- Experiencia: 2 años o mas Conocimientos:
- Manejo de personal
- Planeación
- Administración

Recepcionista

Funciones:

- Brindar atención a los huéspedes
- Realizar check in y check out
- Atender quejas, reclamos y/o sugerencias de los huéspedes
- Realizar un control de las reservas Recibir pagos de las reservaciones
- Elaboración de facturas
- Recibir al huésped
- Brindar información requerida por el huésped

Perfil:

- Edad: 20 a 35 años
- Educación: Técnico en Hotelería y Turismo
- Experiencia: 6 meses

Conocimientos:

- Servicio al cliente
- Recepción de llamadas
- Manejo de office
- Elaboración de informes
- Resolución de problemas
- Técnicas de comunicación
- Manejo de normatividad legal vigente de extranjeros
- Interpretación de manual de funciones, procedimientos y protocolo de servicio

Camarera Funciones:

- Limpieza de las habitaciones y áreas comunes
- Atención de solicitudes de los clientes
- Control de las habitaciones
- Informar daños para que sean reparados
- Ayudar a los huéspedes a generar cambio de habitación cuando lo requieran
- Cuidado de implementos de trabajo

Perfil:

- Edad: 20 a 40 años
- Estudios: Secundaria
- Experiencia: 1 año

Conocimientos:

- Habilidades comunicativas
- Servicio al cliente
- Protocolo básico

Mantenimiento**Funciones:**

- Reparación de daños en las instalaciones
- Sugerir mejoras en instalaciones y/o equipos

Perfil:

- Edad: 20 a 45 años
- Estudios: Secundaria
- Experiencia: 1 año

Conocimientos:

- Métodos utilizados, todo tipo de materiales y equipos para mantenimientos y reparaciones ya sea de plomería, electricidad, albañilería, pintura, etc.

9.2. Fase 2: Diseño de la documentación necesaria para operar

Es esencial proporcionar las herramientas necesarias para generar entendimiento de un proceso a quien vaya implementarlo, en el que se expliquen las características técnicas y de operación. Esto consiste en un material de información con el fin de poder prestar servicios de calidad, con el fin de satisfacer al cliente.

En este contexto, es fundamental tener documentado lo siguiente:

1. Manual de la organización

El manual de organización es un instrumento normativo que contiene, de forma ordenada y sistemática, información sobre el marco jurídico-administrativo, atribuciones, antecedentes históricos, misión, visión, objetivos, organización y funciones de una dependencia o entidad. De esta manera se constituye en un concepto de apoyo para describir las relaciones orgánicas que se presentan entre las diferentes unidades de la estructura organizacional.

Este manual define concretamente las funciones encomendadas a cada una de las unidades administrativas que integran la institución, asimismo, explica de forma integral y condensada, todos aquellos aspectos de observancia general en la 40 institución, cuyo fin es lograr que todos sus integrantes logren conocer, familiarizarse e identificarse con la misma.

Los manuales de organización por el alcance de su información se pueden clasificar en: Manual General de Organización: refleja la estructura orgánica de la organización en su totalidad. Manual Específico de Organización: comprende las funciones y responsabilidades de una unidad administrativa en especial, de acuerdo a la división administrativa que se posea en la organización.

Objetivos:

Los objetivos que persigue este tipo de manual son los siguientes:

- Esquematizar los puestos, relaciones y funciones para presentar una visión de conjunto de la organización, o sea, la organización como un sistema.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad organizativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Apoyar a la ejecución correcta de las labores encomendadas a los colaboradores y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como orientación a los colaboradores de nuevo ingreso, para facilitar su incorporación a las diferentes unidades organizativas.
- Definir el flujo de información que permita la aplicación del sistema de información y comunicación.
- Permitir realizar la tarea principal de un directivo: organizar, delegar, supervisar y motivar al personal.

2. Manual de procedimientos

El Manual de Procedimientos es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades. Este tipo de Manual se orienta a especificar detalles de la ejecución de actividades organizacionales, con el fin de unificar criterios a lo interno de la institución sobre la manera correcta en que deben ser realizadas. Al recuperar la información de la forma más adecuada de

desempeñar las tareas se logra asegurar su calidad, así como agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las unidades organizativas que la requieran.

Los manuales de procedimientos contienen un conjunto de definiciones operacionales, señalando la secuencia lógica de las acciones o pasos a seguir para la consecución de bienes o servicios determinados. Además, contienen ilustraciones a base de formularios, fluxogramas y diagramas, cuyo objetivo es recurrir a la representación gráfica de la secuencia de actividades para hacerla más fácilmente comprensible.

En el manual de procedimientos se especifica:

- Quién debe hacer una actividad
- Qué debe hacerse en esa actividad
- Cómo debe hacerse la actividad
- Dónde debe hacerse
- Cuándo debe hacerse la actividad

3. Manual de funciones

Un Manual de Funciones es un documento que se prepara en una organización con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de sus funcionarios. En este Manual se agrupan todas las actividades relacionadas con el funcionamiento y operación de la Institución o de unidad organizativa específica. Este manual documenta los conocimientos, experiencia y tecnología de la institución, para hacer frente a sus retos y funciones, con el propósito de cumplir adecuadamente con su misión.

Objetivos:

- Describir con claridad todas las actividades de una organización y distribuir las responsabilidades compartidas.
- Precisar las funciones encomendadas a cada cargo, logrando con ello deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo evitando repetir instrucciones sobre lo que tiene que hacer cada funcionario.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, ya que facilita su incorporación a las diferentes unidades.

4. Sistema de PQR (Peticiones, quejas y sugerencias)

EL sistema de PQR es una herramienta de gran ayuda que permite conocer cuáles son las inquietudes o manifestaciones que tienen los clientes en relación al producto o servicio ofrecido por una organización, que se da con el fin de fortalecer el servicio y mejorar aquellas falencias o debilidades que se puedan presentar.

Pasos de elaboración

- Diseño de encuestas de satisfacción
- Diseño de formato de quejas más constantes o repetitivas
- Análisis de las quejas, peticiones o sugerencias
- Diseño de estrategias de mejoramiento
- Seguimiento del cumplimiento de las estrategias de mejoramiento

De acuerdo a lo anterior, se propuso el siguiente manual de funciones y procedimientos, aplicable para los hostales del municipio de Villa de Leyva:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Resumen

El presente documento se realiza con el fin de agrupar los diferentes procedimientos que son realizados dentro del establecimiento y se puede generar una estandarización del desarrollo de las actividades en todas las áreas de los hostales por medio de la incentivación del cliente interno, con la implementación del presente manual se quiere lograr que el servicio se brinde de forma eficiente.

Normas del Empleado

- 5 Siempre emplear un trato cordial y amable con los huéspedes, el cual se vea reflejado en los siguientes aspectos
 - Disposición para escuchar siempre al cliente
 - Capacidad para ofrecer soluciones al cliente
 - Generar preguntas que permitan conocer las expectativas del cliente para así poder satisfacerlo
 - Manejo de un tono de voz adecuado
 - Control de emociones frente al huésped
- 6 Mantener siempre una correcta presentación personal
- 7 Mostrar siempre disposición para prestar atención personalizada al huésped
- 8 Estar siempre atento de las necesidades o requerimientos que pueda llegar a tener el huésped

9 Ser ágil y eficiente

ATENCION PRESENCIAL AL CLIENTE

- ✓ Mostrar siempre respeto y cordialidad
- ✓ Sonreír al recibir al cliente
- ✓ Intentar permanecer a la vista del cliente
- ✓ Prestar total atención al cliente
- ✓ Mantener siempre contacto visual con el cliente
- ✓ Posponer la actividad laboral que se esté realizando siempre que el huésped requiera su atención
- ✓ Evitar las llamadas personales en presencia de los huéspedes

ATENCION TELEFONICA

- ✓ Generar un saludo cordial desde el inicio de la llamada
- ✓ Siempre referirse al cliente como Señor o Señora
- ✓ Contestar lo más rápido posible las llamadas entrantes, procurar que sea antes del tercer timbre
- ✓ Prestar especial atención a los que indica el cliente

ATENCION EN LINEA

- ✓ Asegurar respuestas rápidas o inmediatas que sean realizadas a través de correo electrónico o página web
- ✓ Asegurar una buena redacción manteniendo un trato cordial con los clientes

INFORMACIÓN

- ✓ Tener completamente claro cuáles son los servicios ofrecidos por el establecimiento, teniendo pleno conocimiento de las instalaciones, servicios, horarios, etc.
 - ✓ Siempre poder brindar respuesta a las solicitudes o inquietudes de los clientes
 - ✓ Brindar siempre una respuesta concreta a los clientes
 - ✓ Poseer un conocimiento claro del entorno geográfico en el cual se encuentra el hostel para poder brindar amplia información en cuanto los huéspedes la requieran
- MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**
- ✓ Emplear un libro en el cual los huéspedes puedan dejar por escrito sus quejas o sugerencias
 - ✓ Escuchar activamente las quejas y sugerencias de los huéspedes para obtener información de las mismas
 - ✓ No interrumpir al huésped mientras este expresando sus quejas o sugerencias
 - ✓ Presentar una sincera disculpa al huésped por lo sucedido
 - ✓ Informar al huésped que se cuenta con el libro o buzón de quejas y sugerencias para que pueda dejarlas por escrito

SEGURIDAD

- ✓ Tener claro los procedimientos que se deberán llevar a cabo en caso de una emergencia, urgencia o accidente de cualquier tipo
- ✓ Realizar un seguimiento de las entradas y salidas de los visitantes, con el fin de preservar la seguridad de los huéspedes y sus pertenencias
- ✓ Llevar un control de los cargos adicionales objeto de la estadía de sus visitantes dentro del establecimiento que deben ser asumidos por el huésped

RESERVAS

- ✓ Poseer un conocimiento claro de las tarifas que se aplican según la temporada
- ✓ La atención al cliente debe ser con la mayor rapidez y agilidad posible
- ✓ Informar claramente todas las condiciones al huésped al generar la reserva
- ✓ Solicitar anticipo de la reserva en caso de que la misma sea realizada por página web o vía telefónica

CHECK IN CON RESERVA PREVIA

- ✓ Recibir y saludar al cliente de manera cordial con una amble sonrisa
- ✓ Hacerle saber al cliente que se encuentra a su total disposición
- ✓ Indicarle al cliente los servicios ofrecidos por el establecimiento
- ✓ Solicitar el soporte de confirmación de reserva y comparar con el sitio de reservas online
- ✓ Solicitar el diligenciamiento del libro de registro (En caso de ser extranjero se debe realizar el registro de información para el reporte de extranjeros)
- ✓ Informar al huésped sobre las normas básicas del establecimiento (Uso de zonas comunes, uso de casilleros de seguridad, horarios de ingreso y salida, horarios de desayuno, normas para el ingreso de visitantes, entre otros)
- ✓ Mostrar las instalaciones al cliente
- ✓ Instalarlo en la habitación y asignarle la cama en caso de ser compartida

CHECK IN SIN RESERVA PREVIA

- ✓ Recibir y saludar al cliente de manera cordial con una amble sonrisa
- ✓ Hacerle saber al cliente que se encuentra a su total disposición
- ✓ Indicarle al cliente los servicios ofrecidos por el establecimiento

- ✓ Mostrar las instalaciones al cliente
- ✓ Si el cliente decide hospedarse, solicitar el diligenciamiento del libro de registro (En caso de ser extranjero se debe realizar el registro de información para el reporte de extranjeros)
- ✓ Solicitar el pago del servicio al huésped, ya sea en efectivo o medios magnéticos
- ✓ Instalarlo en la habitación y asignarle la cama en caso de ser compartida

CHECK OUT

- ✓ Saludar al huésped de manera cordial
- ✓ Informar al cliente en caso de que haya cargos adicionales
- ✓ Brindar al huésped una factura o soporte de pago por los servicios
- ✓ Indagar al cliente acerca de cómo fue su estadía
- ✓ Solicitar el diligenciamiento de una encuesta de satisfacción del servicio
- ✓ Despedir el huésped de manera formal
- ✓ De ser necesario, brindar información acerca de rutas hacia otros destinos

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA

Dichas labores se deben realizar durante los momentos en los que no se encuentren ocupadas las diferentes áreas del hostel.

Para las habitaciones privadas, se debe llamar a la puerta de la habitación antes de ingresar, es necesario generar dos llamados a la habitación, en caso de no obtener respuesta se debe abrir la puerta y anunciar la entrada con un saludo, en caso de no obtener respuesta se procede a ingresar. En necesario verificar si el huésped se encuentra en la habitación, puede que el mismo este en el baño, en este caso se debe salir de la habitación y regresar en otro momento.

Otra situación que podría presentarse, es que el huésped llegue durante la limpieza, en este caso deberá consultarse con el huésped si desea que se interrumpa la limpieza.

Para las habitaciones compartidas, al momento de hacer check in se debe informar al huésped sobre el horario de limpieza de las habitaciones, que se realizara todos los días en un horario de 11 am a 12 pm.

9.1. Fase 3: Diseño de un plan de capacitación

Capacitaciones

El conocimiento en la actualidad es uno de los activos inmateriales más importantes de cualquier compañía, es por esto que se considera esencial que las personas que laboran en un campo determinado tengan conocimientos en el área en la que se desempeñan.

Para lograr el éxito dentro de una organización es indispensable desarrollar un buen programa de capacitaciones, para así poder lograr que todas las acciones o labores que desarrollen los empleados sean eficientes y de calidad.

Si el personal se siente motivado y tiene los conocimientos que requiere para el desempeño de sus funciones, seguramente la empresa va a poder alcanzar sus logros.

Temáticas

El programa de capacitación estará orientado a temáticas que contribuyan con el fortalecimiento de las habilidades, conocimientos, competencias y actitudes que requieran los colaboradores, los cuales deben abordar los siguientes temas

1. Normatividad legal vigente:

- Normas técnicas sectoriales colombianas de alojamiento y hospedaje

2. Servicio al cliente:

- Procedimientos de servicio
- Protocolo de servicio

3. Manejo de residuos

4. Apropiación de recursos municipales

5. Manejo de reputación online en medios de opinión

Recursos

1. Humanos: Conformado por los participantes y capacitadores

2. Materiales

Infraestructura: El lugar o espacio donde se realizarán las capacitaciones

Mobiliario, equipo y otros: Mesas de trabajo, plumones, esferos, portátil, video beam.

Documentos: Encuestas de evaluación, certificados.

Seguimiento y Evaluación

Al finalizar cada una de las capacitaciones deberá generarse una evaluación a cada uno de los asistentes para analizar su impacto, luego de hacer la verificación de las mismas se generará el respectivo informe, dentro del cual se deberán encontrar las fortalezas y debilidades percibidas durante el proceso de capacitación, para así tener un pleno conocimiento de aplicar correctivos oportunos para las siguientes capacitaciones que se vayan a realizar.

De igual manera será necesario verificar con los encargados de los hostales si se generó un impacto en el área de trabajo.

9.1. Fase 4: Cumplimiento de norma técnica sectorial Colombiana 002 de los requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje

A partir del año 2017, la actualización o inscripción del Registro Nacional de Turismo estará condicionada a la implementación o certificación de las Normas Técnicas Sectoriales de sostenibilidad, que para este caso los establecimientos de alojamiento de hospedaje deberán cumplir con los requisitos definidos en la NTS – TS 002. ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE (EAH). REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD. 2014.

De acuerdo a lo anterior, se propuso cumplir con los siguientes lineamientos, que son indispensables para ofrecer servicios de calidad y así generar una experiencia integral al huésped:

Sustentabilidad turística

Durante los últimos años el turismo se ha vuelto una importante industria aportante a la economía de diversos países, sin embargo, el desarrollo de esta industria también genera impactos negativos que causan daños a los destinos, regiones o países donde se desarrolla. Hace algunos años, la industria comenzó a ser cuestionada ya que no solamente se deben tener en cuenta las ventajas o

beneficios que proporciona, también es necesario verificar las desventajas que se dan por su desarrollo, es por esto que hace algunos años se comenzó a hablar de turismo sostenible, definido por la Organización Mundial del Turismo como “Aquel que atiende las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales, estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida” El desarrollo del turismo sostenible busca mitigar o reducir los impactos ambientales, económicos y socioculturales causados en las regiones receptoras, por esto se ha vuelto casi un reto o desafío para los gobiernos de los países que desarrollan actividad turística.

Según la OMT la sostenibilidad esta adherida a un componente primordial, la calidad. La calidad es un indicador muy importante, ya que con esta se pretende mejorar no solamente la calidad de vida de la población receptora, sino que también se ofrezca calidad al visitante, además también mantener la calidad medioambiental para que los locales y visitantes puedan seguir disfrutando de los escenarios que provee el destino.

Es importante que los prestadores de servicio entiendan y sean conscientes de la relación que existe en el desarrollo sostenible y la calidad, para que estos puedan tener claro que este es el camino a seguir, y que traerá consigo beneficios, que no solamente serán para que los visitantes puedan obtener una mejor experiencia durante su visita, sino que también los prestadores van a tener beneficios, haciéndolos más competitivos en relación con otros destinos.

Ahora bien, en vista de que la calidad es el resultado del proceso que conlleva a la satisfacción de las necesidades y expectativas tanto de los visitantes como locales, a través del uso eficiente de los recursos, es decir, el equilibrio entre la relación de los turistas, su fidelización y la rentabilidad para el destino, lo que trae consigo un beneficio para el entorno, la población local y también las iniciativas públicas o privadas. A partir de lo anterior se decidió realizar una propuesta en la que se integren y coordinen los elementos involucrados.

Según lo anterior, a continuación, se plantearán una serie de estrategias necesarias para contribuir como prestadores de servicio con el desarrollo sostenible del municipio de Villa de Leyva.

Componente Ambiental

Con este enfoque se busca el compromiso del establecimiento que genere satisfacción de los clientes en armonía con los recursos, para lo cual se diseñaron una serie de actividades que incluye el personal y los clientes:

- Concientizar a clientes internos y externos acerca del debido uso de los recursos hídricos y energéticos en las diferentes actividades diarias por medio de elementos gráficos
- Utilización de perlizadores que reduzcan el caudal de agua
- Implementación de bombillas ahorradoras
- Uso eficiente de agua y energía
- Manejo adecuado de productos de aseo
- Capacitar al personal sobre implicado sobre el manejo integral de residuos sólidos y biodegradables para lograr la clasificación y disposición final de los mismos
- Implementación de puntos ecológicos
- Reutilización de recurso hídrico
- Aprovechamiento de luz natural

Componente Económico

El turismo es una industria generadora de desarrollo económico capaz de generar empleo, pero a su vez genera empleos estacionales e inestables, lo que hace que el personal no tenga una remuneración justa acorde con las actividades que realiza.

La sostenibilidad económica implica el uso de prácticas que sean rentables y un crecimiento equitativo, es por esto que es de vital importancia incorporar las siguientes practicas:

- Brindar al personal una remuneración coherente con los servicios realizados
- Ofrecer herramientas necesarias al personal para la realización de sus labores
- Capacitación y formación al personal
- Incentivar la compra de productos locales

Componente Sociocultural

Uno de los impactos negativos del turismo es la pérdida de identidad cultural de las comunidades del país, es por esto que la sostenibilidad social y cultural cobra gran importancia. Por medio del desarrollo de este componente se pretende que la comunidad receptora no pierda sus costumbres o tradiciones, si no que por el contrario haga que los turistas se vean involucrados en esas actividades típicas que realiza la población del destino, mostrando su cultura y brindando una experiencia completa a los turistas.

Se proponen las siguientes actividades para que los prestadores de servicios contribuyan al desarrollo sociocultural

- Informar e involucrar a los turistas en las costumbres y tradiciones del municipio
- Fomentar la apreciación de artesanías típicas
- Diseñar e implementar actividades que acerquen al turista con las costumbres locales
(Elaboración de artesanías, platos típicos, muestras musicales y de danza)

9.1. Fase 5: Diseño de indicadores de medición de la gestión

La Organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo. Por lo tanto, se proponen los siguientes indicadores de medición:

Indicadores/estrategias aplicadas	Resultados	Aspectos a mejorar	Actividades a desarrollar
Diseño de la estructura organizacional			
Implementación de la estructura organizacional			
Definición de cargos y funciones			
Diseño de un manual de funciones			

Diseño del manual de procedimientos			
Diseño de un sistema de peticiones, quejas y reclamos			
Estructuración del protocolo de servicio			
Diseño e implementación de capacitaciones para empleados			
Evaluación del desempeño del personal			
Implementaciones de acciones para fortalecer los elementos ligados al eje económico			
Implementaciones de acciones para fortalecer los elementos ligados al eje sociocultural			
Implementaciones de acciones para fortalecer los elementos ligados al eje ambiental			

10. Conclusiones

El presente proyecto llamado Propuesta para el fortalecimiento de la calidad en los hostales de Villa de Leyva, tiene como conclusiones y recomendaciones los siguientes elementos después de haber realizado el proceso de investigación y el trabajo de campo.

Los hallazgos evidenciados durante la fase de diagnóstico lograron que se pudiera determinar las falencias que existen en la prestación del servicio en los hostales del municipio, por lo cual se elaboró la propuesta indica anteriormente en el tercer capítulo, donde se especifican cuáles son las directrices que deben seguir los establecimientos de alojamiento.

Teniendo en cuenta que el crecimiento de los establecimientos de alojamiento llamados hostales están creciendo muy rápidamente, es de gran importancia que dichos prestadores de servicios turísticos se preparen y organicen para poder cumplir con la demanda que se está presentando.

Los establecimientos que se encuentran en el municipio aun tienen muchas falencias por desarrollar, es importante que se tenga en cuenta que el establecer la estructura organizacional les ayudara a tener un poco más de orden dentro de la organización.

Durante la investigación también se evidencio falta de formación y capacitación del personal, es importante, que las organizaciones comprendan cual es la importancia de que su personal esté capacitado para el cargo que estará desempeñando, ya que eso hará que se brinde un buen servicio a los huéspedes o clientes, alcanzando la satisfacción de los mismos. Esto traerá consigo una ventaja para el establecimiento, ya que seguramente si los clientes se van satisfechos después de recibir el servicio, pueden generar una recompra o ser influenciadores para otros usuarios que estén en busca de los mismos servicios.

11.Recomendaciones

Se recomienda a los futuros estudiantes que tengan interés en el proyecto, la complementación del sistema de gestión en los hostales y en general a todo tipo de establecimiento de alojamiento con el fin que el nivel de satisfacción de los clientes aumente y exista una mayor demanda.

Otra recomendación es realizar un trabajo continuo para implementar el sistema de gestión de calidad.

12. Referencias bibliográficas

- Albretch, A. (1992). *Servicio al cliente interno*. Ediciones Paidós.
- Chiavenato, A. (2002). *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. Colombia: Editorial McGraw-Hill. .
- David, F. R. (1997). *Conceptos de administración estratégica*. Pearson.
- Espejo, L. F. (2011). *Mercadotecnia*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Fischer, L. (2011). *Mercadotecnia*. McGrawHill.
- ISO9001. (2008). *Manual para las pequeñas empresas - Guía sobre la norma ISO 9001: 2008*. ICONTEC.
- Jack, F. (2000). *Negocios Exitosos*. McGraw Hill.
- Kotler. (2002). *Dirección de Marketing*. Pearson.
- Oliva, D., & Jair, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar-revista De Ciencias Administrativas Y Sociales*, 15(25), 71-73. Recuperado el 10 de 9 de 2017, de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Olivia, P. (2009). *Mancera seguridad y salud en el trabajo ltda*. Obtenido de Listas de chequeo: <http://www.minsal.gob.cl/portal/url/item/7cf9e499a55c4cc7e04001011f016c69.pdf>
- Sabino. (1992). *El proceso de investigacion*. Caracas: Panapo.
- Schirrmann. (1909). <http://conceptodefinition.de/hostal/>. Obtenido de Concepto Definicion.
- Serna, H. (2006). *Conceptos basicos en el servicio al cliente*.
- Stanton, E. y. (2004). *Fundamentos de Marketing*. McGraw Hill.

Zeithmal&Bitner. (s.f.). *Services Marketing*. New York: Mc Graw Hill.

Decreto 3400 de 29 de noviembre de 2002, Reglamento General de Actividades Turísticas Ecuatoriano, P 7. Recuperado de:

<http://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2016/04/Reglamento-de-Actividades-Turisticas.pdf>.

Colombia Travel: Vila de Leyva, Colombia, Una belleza de Boyacá, recuperado de:

<http://www.colombia.travel/es/a-donde-ir/andina/villa-de-leyva#ctsections>

Expo Villa: Historia Villa de Leyva, Recuperado de: <http://www.expovilla.com/sobre-villade-leyva/historia>

Lloyd's Register LRQA: ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad recuperado de:

<http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/>

13. Tabla de figuras

Figura 1. Marco Geográfico y la fuente es elaboración Propia Figura

2. Método de la investigación y fuente es elaboración propia.

Figura 3. Establecimientos de alojamiento en el departamento de Boyacá y fuente es elaboración propia a partir de registros en Confecámaras del municipio de Tunja, septiembre 2017

Figura 4. Establecimientos de alojamiento en el municipio de Villa de Leyva por tipologías y fuente es elaboración propia a partir de registros en Confecámaras del municipio de Tunja, septiembre 2017

Figura 5. Información estadística del departamento de alojamiento del departamento de Boyacá – fuente centro de información turística

Figura 6. Información estadística del tipo de alojamiento utilizado en el departamento de Boyacá, 2016. Fuente centro de información turística

Figura 7. Información estadística del tipo de alojamiento utilizado en el departamento de Boyacá, 2017. Fuente centro de información turística

Figura 8. Ficha técnica Hostal Rana – fuente elaboración propia

Figura 9. Ficha técnica Hostal del Carmen– fuente elaboración propia

Figura 10. Ficha técnica Casa Hostal Villa de Leyva– fuente elaboración propia

Figura 11. Ficha técnica Family Host – fuente elaboración propia

Figura 12. Ficha técnica Villa Pepita Real– fuente elaboración propia

Figura 13. Ficha técnica Alfonoque Hostel– fuente elaboración propia

Figura 14. Ficha técnica TinVa – fuente elaboración propia

Figura 15. Ficha técnica Hostel Xué– fuente elaboración propia

Figura 16. Ficha técnica Hostal El Pino– fuente elaboración propia

Figura 17. Ficha técnica Mini hotel de la Villa- fuente elaboración propia

Figura 18. ¿El servicio es brindado con agilidad y rapidez? Fuente elaboración propia.

Figura 19. ¿El personal tiene disposición para resolver requerimientos? Fuente elaboración propia

Figura 20. ¿El personal es claro al informar las condiciones del servicio a prestar? Fuente elaboración propia.

Figura 21. ¿En relación precio calidad, usted diría que el servicio es? Fuente elaboración propia.

Figura 22. ¿El personal del establecimiento le genera confianza? Fuente elaboración propia.

Figura 23. ¿El personal mostro amabilidad y cortesía al atenderlo? Fuente elaboración propia.

Figura 24. ¿Durante su estadía se sintió seguro en el establecimiento? Fuente elaboración propia.

Figura 25. ¿Recibió atención personalizada durante su estadía? Fuente elaboración propia.

Figura 26. ¿Durante su estadía siempre hubo personal del establecimiento disponible para atender sus solicitudes? Fuente elaboración propia.

Figura 27. ¿El personal en general comprendió y dio respuesta a cada una de sus necesidades? Fuente elaboración propia.

Figura 28. ¿El trato brindado por parte del personal es respetuoso y amable? Fuente elaboración propia.

Figura 29. ¿Se ejecuto el servicio de manera correcta y desde el primer momento? Fuente elaboración propia.

Figura 30. ¿Recibió los servicios en relación a lo que se le prometió? Fuente elaboración propia.

Figura 31. ¿El personal que le atiende muestra dominios y conocimientos sobre los servicios que ofrece el hotel? Fuente elaboración propia.

Figura 32. ¿La presentación personal de los empleados es adecuada? Fuente elaboración propia.

Figura 33. ¿Las instalaciones en general eran agradables y se encontraban en buen estado? Fuente elaboración propia.

Figura 34. ¿Los elementos materiales son visualmente atractivos? Fuente elaboración propia.

Figura 35. Estructura organizacional para los hostales del municipio de Villa de Leyva Fuente elaboración propia.

13. Tablas

Tabla 1. Establecimientos de alojamiento en el departamento de Boyacá y fuente es elaboración propia a partir de registros en Confecámaras del municipio de Tunja, septiembre 2017

Tabla 2. Establecimientos de alojamiento del municipio de Villa de Leyva, fuente elaboración propia a partir de Confecámaras

Tabla 3. Matriz de resultados del Check List – fuente elaboración propia

Tabla 4. Dimensiones del modelo ServQual – fuente Schiffman y Lazar 2001

Tabla 5. Matriz de análisis de información obtenida a partir de la entrevista – Fuente elaboración propia

14. Anexos

14.1 Check list

PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO EN LOS HOSTALES DE VILLA DE LEYVA	
Este documento es Anexo del proyecto de investigación 'Propuesta para el fortalecimiento de la calidad en el servicio en los hostales de Villa de Leyva, con el fin de evidenciar la situación actual del establecimiento hotelero frente a la normatividad vigente	
CUMPLE: 1 NO CUMPLE: 0	
Nombre del establecimiento	
Dirección	
Teléfono	
Email	
RNT	
Nombre del encargado	
Cargo	
CHECK LIST	

AREA	DESCRIPCION	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
NTSH 001 REALIZACION DE ACTIVIDADES BASICAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO	El hostel cuenta con un manual de procedimientos			
	Presentación personal se ajusta al manual de procedimientos (Si se cuenta con un manual de procedimientos)			
	El puesto de trabajo es revisado garantizando el cumplimiento de procedimientos			
	Existe un formato para reportar novedades			
	El personal tiene conocimientos en normas de higiene y aseo			
	El Personal tiene conocimiento en servicio al cliente			
	El Personal tiene conocimiento en software y sistemas de información			
	Equipos y elementos se mantienen en condiciones de limpieza			
	El personal tiene conocimientos en normas de seguridad industrial y ocupacional			

	El personal tiene conocimientos en técnicas de limpieza de equipos			
	El personal tiene conocimientos para el diligenciamiento de formatos de registro y salida			
SUBTOTAL 1				

ACUERDO A POLITICIAS DE SERVICIO	Las causas de las sugerencias son analizadas involucrando las personas que tienen que ver con las mismas			
	Se proponen acciones correctivas y/o preventivas para solucionar sugerencias y reclamaciones			
	Sugerencias y reclamaciones de clientes son registradas para detectar aquellas que tienen mayor frecuencia			

NTSH 002 INFORMACION A CLIENTES, ATENCION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE	El personal del establecimiento atiende y responde las sugerencias y reclamaciones de acuerdo a un estándar y protocolo			
--	---	--	--	--

	Las acciones correctivas y/o preventivas son aplicadas asumiendo la responsabilidad por el seguimiento y verificación de resultados			
	El personal tiene conocimientos de solución de problemas			
	El personal tiene conocimientos de las políticas del establecimiento			
	Las informaciones de necesidades del cliente se conocen a través de diálogos de venta			
	Los productos y servicios de la organización son promovidos conforme al protocolo establecido			
	La información turística de la zona es brindada según las necesidades del cliente			
	Las inquietudes se resuelven basadas en los requisitos			
	del cliente			
	El personal cuenta con conocimiento en tipos de clientes			

	El personal tiene conocimiento de información turística local y zonal			
SUBTOTAL 2				

NTSH 003 PRESTACION	Los huéspedes se registran aplicando procesos de check in establecidos			
	Los requisitos de los huéspedes se atienden de acuerdo con el protocolo de servicio			
	El registro de extranjeros se realiza aplicando procedimientos que permiten cumplir con la normatividad legal que se encuentra vigente			
	Inconvenientes del área de alojamiento se resuelven según procedimientos			
	El check out es realizado conforme al manual de procedimientos			
	El personal tiene conocimientos de normatividad legal vigente sobre extranjeros			

	Necesidades y expectativas del cliente se confrontan con el portafolio de servicios			
	Las necesidades y expectativas de la oferta son reportadas con quien corresponde de acuerdo al manual de procedimientos			
	El personal tiene conocimientos en elaboración de reportes			
	Las solicitudes de los clientes son atendidas conforme al protocolo			
	La disponibilidad de habitaciones es verificada de acuerdo a las solicitudes de los clientes			
	Las garantías de las reservas se solicitan de acuerdo al manual de procedimientos			
	Las habitaciones son preasignadas o bloqueadas conforme a procedimientos			
	Tarifas son aplicadas conforme a las políticas establecidas			
SUBTOTAL 3				

NTSH 013 REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIO		Instalaciones				
		El+C60:F142 establecimiento tiene identificadas las áreas de uso exclusivo del personal del establecimiento				
	El establecimiento cuenta con un área de recepción					
	El establecimiento cuenta con un espacio destinado al servicio de comedor					
	El establecimiento cuenta con un área de cocina					
	El establecimiento dispone de un mobiliario que cuente con dispositivo de seguridad (locker, casillero, cajilla de seguridad, entre otros) que permita guardar elementos u objetos personales					
	Emergencias					
	El hostal tiene mecanismos de extinción contra incendios					

	El hostel cuenta con un plan de contingencia conforme a la legislación vigente			
	El establecimiento tiene un botiquín de primeros auxilios			
	El establecimiento facilita el acceso a servicio médico, propio u ofrecido por terceros			
	El establecimiento tiene las instrucciones de emergencias y evacuación en un lugar visible			
	Iluminación			
	El hostel cuenta con servicio de energía			
	El hostel cuenta con mecanismos alternos que suministren iluminación en área comunes			
	Recepción			
	El hostel tiene sistema de comunicación			

	El hostel cuenta con mecanismos que permitan la realización del registro de huéspedes y demás funciones en el área de recepción			
	El hostel cuenta con cajilla de seguridad para la custodia de objetos personales			
	Habitaciones			
	El hostel garantiza que las habitaciones privadas y dormitorios cuentan con espacios de circulación			
	El hostel garantiza que las habitaciones privadas y dormitorios cuentan con elementos de planta, mobiliario, accesibilidad y servicio			
	El hostel tiene habitaciones privadas con cama sencilla, doble, extradoble (Queen) o dos por dos (king size)			
	El hostel tiene dormitorios con camas sencillas o camarotes			
	El hostel tiene habitaciones con una ocupación máxima de 8 personas			

	El hostel tiene en habitaciones privadas una mesa de noche y un mueble multifuncional			
	El hostel tiene puerta en cada una de las habitaciones			
	El hostel cuenta con un sistema de ventilación natural o mecánico			
	El hostel cuenta con tendidos, sabana, sobre sabana, funda, protectores de colchón anti fluidos, protector de almohada, sin manchas, descosidos o perforaciones o decoloración de los tejidos por cama y de acuerdo a su tamaño			
	El hostel tiene mosquitero			
	El hostel dispone de cobija o manta en cada una de las camas			
	El hostel debe tener un inventario de 2 juegos por cada tipo de cama			
	El hostel tiene camas sencillas, dobles o camarotes			

	El hostel tiene colchón en cada una de las camas			
	El hostel cambia las sábanas siempre que cambie un huésped y siempre que este lo solicite			
	El hostel debe tener iluminación en todas las habitaciones			
	Baño de la habitación			
	El hostel garantiza el suministro de agua las 24 horas			
	Se garantiza el suministro de agua caliente en zonas con temperatura inferior a 20° C			
	Se tiene ventilación natural o extracción mecánica de olores			
	Tiene elementos como: Cesto con tapa, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo			
	Tiene una toalla de cuerpo por huésped			
	Tiene una toalla de manos por habitación			

	Se garantiza que el piso sea antideslizante			
	Se garantiza que las paredes están revestidas con material que permita si fácil limpieza			
	Baños Sociales			
	Se garantiza el suministro de agua las 24 horas			
	Se garantiza el suministro de agua caliente en zonas con temperatura inferior a 20° C			
	Se tiene ventilación natural o extracción mecánica de olores			
	Tiene elementos como: Cesto con tapa, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo			
	Se garantiza que el piso sea antideslizante			
	Se garantiza que las paredes están revestidas con material que permita si fácil limpieza			
	Disponen de toma corrientes			

Área de uso compartido			
Se tiene ventilación natural o extracción mecánica de olores			
Iluminación			
Tiene mobiliario y dotación dependiendo de las actividades que ofrezca			
Espacio de cocina compartido y comedor			
El hostel tiene lavaplatos			
Tiene espacios para almacenar utensilios e insumos			
Tiene juego de vajilla y utensilios de cocina de acuerdo con el 25% de la capacidad de alojamiento			
Tiene mesas, bancos, sillas o taburetes, de acuerdo con el 20% de la capacidad de alojamiento			
Tiene recipientes con tapa para almacenamiento de alimentos y bebidas			
Tiene nevera			

	Tiene canecas de basura con tapa y bolsa			
	Se garantiza el uso gratuito de la cocina para preparación de alimentos y bebidas para el consumo personal del huésped			

	Reserva de agua para el establecimiento			
	Se garantiza la disponibilidad de agua a razón de 30 litros por persona por día			
	Edificación			
	Tiene un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo			
	Tiene registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas			
	Se realiza por el personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva de agua			
	Se tienen registros de limpieza de las habitaciones			

	Se tienen registros de limpieza de la nevera			
	El hostel tiene un programa que incluya el manejo de alimentos perecederos			
	El hostel tiene las habitaciones, pisos y áreas comunes limpias			
	Baños			
	El hostel cuenta con registros de limpieza y desinfección diario			
	Alimentos y bebidas			
	El hostel tiene registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de a y b.			
	Accesibilidad			
	Se presta servicio a personas con discapacidad			
	Las personas con discapacidad pueden disfrutar de los espacios y áreas de uso compartido del establecimiento			

Requisitos de organización			
	El hostel posee un organigrama básico de funcionamiento y división de responsabilidades		
	Se tiene la descripción de funciones y responsabilidades según las necesidades del establecimiento		
	Se tiene establecido y documentado los perfiles y manuales de funciones requeridos por el establecimiento		
	Se tienen establecidos procedimientos básicos que garanticen la calidad de los servicios ofrecidos		
	Servicio de reservas		
	El hostel cuenta con un procedimiento de toma de reservas, venta y confirmación de las habitaciones y servicios adicionales		
	Las tarifas de los productos y servicios son públicas y expresadas en moneda local		

	Se informa a los huéspedes con respecto a beneficios legales o tributarios que lo favorezcan			
	Se comunica al cliente cualquier cambio que se produzca en su reserva, posterior a su confirmación			
	Servicio de recepción y administración del establecimiento			
	El hostal presta atención de forma permanente			
	Se comunican las previsiones de ocupación para estar atentos a la disponibilidad			
	Se realiza el registro de entrada (check in) y salida (check out) de acuerdo a la política del hostal			
	Se brinda información del lugar donde se encuentra ubicado el establecimiento y de los destinos nacionales			
	Se están definidas y se informan a los huéspedes las normas internas			
	Se ofrece seguro hotelero			

	Se informa acerca de los servicios de lavandería, propio o externo			
	Prevención y anticipación de quejas			

	Se dispone de un sistema interno de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias documentado			
	Se evidencias las acciones correctivas			
	Registro y acomodación (check in)			
	El hostel informa sobre la hora de registro y acomodación			
	Se dan las indicaciones precisas para que el huésped localice su alojamiento con facilidad			
	Se realizan los cambios de habitación de acuerdo con el protocolo de servicio			
	Se garantiza que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios			

	Cancelación de cuenta y salida (Check out)		
	El hostel informa sobre la hora de salida		
	Se presenta al huésped la cuenta detallada y clara		
	Se realiza la comprobación de tarjetas de crédito, de acuerdo con los protocolos de servicio y seguridad		
	Servicios básicos del establecimiento		
Se tiene información sobre los servicios adicionales con que se cuente en el hostel			
	Se tiene servicio de internet en algún lugar común, de acuerdo a la disponibilidad de servicio		
	Seguridad		
	Se garantiza el control de acceso al establecimiento y a las habitaciones		
	Se garantiza el control de los visitantes al establecimiento no alojados en el mismo		

	Se garantiza la custodia de los objetos encontrados por el personal del establecimiento con un tiempo mínimo de un mes			
	Se garantiza que el personal tiene la información o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del establecimiento			
	Manejo de residuos			
	Se tiene un plan de manejo y control de residuos sólidos, orgánicos y peligrosos			
	Se tiene servicio de recolección dentro del establecimiento cada vez que sea necesario			
	Requisitos del personal			
	Se tiene el personal que cumpla con los perfiles según requisitos de la organización			
	Se cuenta con programas de capacitación y entrenamiento			

Se asegura la correcta presentación del personal que atiende a los huéspedes, según su cargo o funciones			
Se tienen establecidos los medios para que el personal comunique sus comentarios y sugerencias acerca del servicio			
Evaluación de servicios y acciones correctivas			
El hostel dispone de un mecanismo para que el huésped exprese su evaluación con relación al servicio recibido			
Mejoramiento de la atención al cliente			
El hostel tiene programas de mejoramiento continuo de atención al cliente			
Auditorías internas de servicio			
El hostel tiene establecidos procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorías internas para la evaluación de la operación			

	El hostel realiza auditorías internas periódicas con base al procedimiento establecidos			
	El establecimiento tiene definidas acciones correctivas a partir de los resultados de las auditorías internas			
SUBTOTAL 4				
TOTAL				
Fecha:				
Firma del encargado				

14.2 Encuesta satisfacción del cliente

PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO EN LOS HOSTALES DE VILLA DE LEYVA
Encuesta de Calidad en el Servicio

La siguiente encuesta se aplicará con el fin de conocer la percepción y expectativas de los huéspedes frente a la calidad en los establecimientos de alojamiento ubicados en el municipio de Villa de Leyva

EDAD	<input type="checkbox"/> Entre 18 y 25 años <input type="checkbox"/> Entre 26 y 35 años <input type="checkbox"/> Entre 36 y 45 años <input type="checkbox"/> Más de 45 años
-------------	--

Género		Lugar de Residencia	
<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Turista Nacional	<input type="checkbox"/> Turista Internacional

Evalué los siguientes aspectos según su percepción durante su estadía según la siguiente puntuación

1 DEFICIENTE 2 REGULAR 3 BUENO 4 EXCELENTE

RESPONSABILIDAD	1	2	3	4
1 ¿El servicio es brindado con agilidad y rapidez?				

2	¿El personal tiene disposición para resolver sus requerimientos?				
3	¿El personal es claro al informar las condiciones del servicio a prestar?				
4	¿En relación precio calidad, usted diría que el servicio es?				
SEGURIDAD		1	2	3	4
5	¿El personal del establecimiento le genera confianza?				
6	¿El personal mostro amabilidad y cortesía al atenderlo?				
7	¿Durante su estadía se sintió seguro en el establecimiento?				
EMPATIA		1	2	3	4
8	¿Recibió atención personalizada durante su estadía?				
9	¿Durante su estadía siempre hubo personal del establecimiento disponible para atender sus solicitudes?				
10	¿El personal en general comprendió y dio respuesta a cada una de sus necesidades?				
CONFIABILIDAD		1	2	3	4
11	¿El trato brindado por parte del personal es respetuoso y amable?				
12	¿Se ejecutó el servicio de manera correcta y desde el primer momento?				
13	¿Recibió los servicios en relación a lo que se le prometió?				
14	¿El personal que le atiende muestra dominio y conocimientos sobre los servicios que ofrece el hotel?				
BIENES TANGIBLES		1	2	3	4
15	¿La presentación personal de los empleados es apropiada?				

16	¿Las instalaciones en general eran agradables y se encontraban en buen estado?				
17	¿Los elementos materiales son visualmente atractivos?				

14.3 Entrevista

SECRETARIA DE TURISMO DEL MUNICIPIO DE VILLA DE LEYVA

FECHA DE REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	HORA DE REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	LUGAR DE REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA
NOMBRE DE LOS ASISTENTES		FIRMA
Mariel Cecilia Hernández Areiza		
Katherin Paola Garcia Gonzalez		
Angie Lorena Vera Casallas		

El día de hoy nos encontramos en el despacho de la secretaria de turismo del municipio de villa de Leyva, la señora Mariel Cecilia Hernández administradora de empresas turísticas y hoteleras egresada de la universidad externado de Colombia.

En esta oportunidad quisimos acercarnos a usted con el fin de que nos pueda resolver algunas inquietudes y además compartir con nosotros su visión de la industria hotelera en el municipio de Villa de Leyva. Agradeciéndole por dedicar su tiempo para este espacio.

Esta entrevista forma parte del proyecto de investigación "Propuesta para el fortalecimiento de la calidad en el servicio en los Hostales de Villa de Leyva", elaborado por mi compañera Lorena Vera y yo Katherin Garcia, estudiantes del programa de hotelería de turismo en la universitaria Agustiniiana, teniendo como objetivo principal conocer las actividades adelantadas por la secretaria de turismo para con el municipio, la mirada que tienen acerca de la industria turística y hotelera, y demás temas específicos del sector.

Preguntas:

- 1. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando el cargo de la secretaria de turismo en el municipio de Villa de Leyva?**

Como Secretaria de Turismo desde mayo 04, es decir 6 meses

- 2. De acuerdo con el plan de mercadeo para la promoción turística y la imagen del municipio ¿Cuál piensa que es la visión percibida de los extranjeros respecto de Villa de Leyva desde el punto de vista turístico?**

Villa de Leyva tiene dentro de sus características o ventajas comparativas el tema del silencio, es un espacio que generalmente se busca por atractivo paisajístico a nivel visual y por la facilidad de descanso que brindan sus calles y sus escenarios, principalmente es una de las cualidades mayor mente mencionadas por los turistas

Los turistas buscan atractivos naturales, tenemos la periquera que es uno de los atractivos que más preguntan a nivel internacional, a nivel nacional como número uno la plaza mayor, lugar de mayor visita de todos los demás atractivos, espectacularidad de las fotos y alrededor de ella las personas se sientan a compartir, a conversar o simplemente a divisar el paisaje y el tercero está enfocado con el único kronosaurio que tenemos hasta ahora en el país, que está en el museo el fósil.

- 3. ¿En conformidad con la gestión turística de Villa de Leyva ¿Qué opina sobre la oferta hotelera del municipio?**

Se tiene una oferta muy diversa, se tienen desde los grandes hoteles como son Centro de convenciones casa los Fundadores y Duruelo, hasta pequeños hostales para diferentes segmentos como eventos, turistas solos por una o dos noches nada más o el tema familiar,

de acuerdo a las temporadas del año se va viendo cuales tienen mayor injerencia en la acomodación.

¿Según su experiencia cual piensa usted que son los tipos de establecimientos que prefieren los huéspedes?

Cifras como tal en este momento no tendría, podría brindárselas a través del registro nacional o a través de la asociación hotelera Cotelco capítulo Boyacá, ellos tienen mayor claridad en cuanto a cifras, no se puede decir que los turistas lleguen buscando principalmente hoteles por que todo se ajusta al presupuesto, si es una familia generalmente buscan hoteles, generalmente las familias colombianas todavía no buscan hostales, estos son buscados principalmente por turistas jóvenes nacionales y extranjeros, pero que no vienen dentro de un grupo familiar, ellos vienen con amigos o amigas. Ya los hoteles están para todos, pero se ajusta más al presupuesto

4. ¿Cómo ve el futuro del sector hotelero para los próximos 5 o 10 años?

Villa de Leyva sigue aumentando su oferta de cambios, todos llegan a Villa de Leyva y cualquiera que llega y ve un festival en Villa de Leyva dice “aquí está la oportunidad de negocio” pero lo que pasa es que llegan emocionados, montan su establecimiento y cuando empiezan a ver que aún se depende de la estacionalidad, aunque no sea en un 100%, si golpea en algunos meses la estacionalidad. Esto es parte del desencanto que se llevan los empresarios es ese, las temporadas que tienen mayor afluencia no dan abasto, pero si amplían su capacidad, cuando no se tiene esa afluencia continua de turistas se ven con las habitaciones vacías. En un corto plazo ese fenómeno va a hacer que el mercado se depure, es decir van a quedar los que realmente quieren y tienen vocación. Entre semana, por ejemplo, de martes a jueves o lunes a jueves, solamente están las personas que pertenecen al municipio, contados con la mano, se encuentra al mismo turista en todos los lugares, a mediano plazo va a reportar en que la oferta va a ser marginal, no se van a abrir más habitaciones porque ya habrá un exceso de oferta y eso también va a repercutir en las tarifas, a mayor oferta va a disminuir el precio.

5. ¿Cuáles cree que han sido los retos más importantes que ha afrontado la gestión turística y hotelera desde que ha desempeñado el cargo?

El reto propuesto desde que llegue es la implementación de la norma de sostenibilidad para destinos, ese es un reto un reto muy grande porque no solamente es decirle al destino siga

promoviéndose, siga organizando eventos, sino que también dice que se deben organizar las casas para que se puedan seguir manteniendo las características que lo han hecho atractivo, normalmente una secretaria de turismo lo que hace es promover, gestionar capacitaciones, entre otros, pero de todos este reto involucra a todos los demás, por que involucra la mitigación de impacto, implica la capacitación de los actores que son relevantes en la implementación de la norma, implica todo el manejo que se hace de los recursos ambientales, de la capacidad de carga, y adicionalmente empezar a medir la contribución económica que genera la actividad turística para el municipio. El mayor reto que ha tenido esta administración desde antes de que fuese secretaria fue haber afrontado con valentía el reto de certificar por lo menos ese segmento que tenemos.

6. ¿Qué aspectos considera claves para lograr un negocio sustentable en la industria hotelera del municipio de Villa de Leyva?

Número 1 se tienen que empezar a manejar aspectos de fidelización, y de relation ship management, por que los operadores están acostumbrados a que llegan tanto turistas que no se toman el tiempo de jugar con los detalles, nuestra industria está pendiente los detalles y de la satisfacción del cliente, entonces hay dos retos muy importantes, uno son todos los principios de la norma de sostenibilidad, por ahora se nota que lo hicieron por cumplir requisitos pero no lo están apropiando como debe ser y el otro está en el manejo de información del huésped para manejar relaciones de confianza, de fidelización y recompra.

7. ¿Qué opina sobre la profesionalidad y desempeño del capital humano de los hoteles del municipio? ¿Qué opina del personal vinculado en la operación de los hostales?

Una de las grandes quejas de hoteleros es la rotación del personal, pero ese fenómeno tiene varias causas, dentro de las que se pueden mencionar la formalización del empleo, no se vinculan con salarios acorde al servicio, no hay prestaciones, se suele pagar el día y ya, esto hace que el personal este pendiente de cuál es la nueva oferta y no pensar en que se va a mejorar, porque no hay posibilidades de ascender dentro de la empresa. Por lo cual hay una alta rotación. Esto se vuelve en un círculo vicioso, ya que el empresario piensa que si el empleado no va a durar entonces para que lo capacita. Los empresarios no han visto la potencialidad que tiene el capacitar el personal

En este momento se está desarrollando la capacitación en idioma ingles por profesores nativos, las inscripciones se tuvieron abiertas por un mes, en total se inscribieron 53

personas, pero asistentes a la capacitación solo hubo 18 personas. El pensamiento de los empleados es exigir, pero no comprometerse. Se informo de las capacitaciones por radio, se enviaron oficios, pero sin embargo ese fue el resultado. Se está iniciando con el proyecto de la construcción de la sede del Sena, el cual está en planeación, pensando en que se genere la capacitación para los jóvenes que van egresando en el municipio.

- 8. ¿La secretaria de turismo cuenta con programas de capacitación para el personal de los establecimientos de alojamiento? ¿Cuál es el eje central de la capacitación?** En el marco de proceso de implementación de la norma de sostenibilidad se deben generar espacios de capacitación, no se hacen exclusivos para cada área, porque son transversales, por ejemplo, temas como la prevención del tráfico del patrimonio cultural, el tema de piscinas solamente es para establecimientos de alojamiento y se hicieron 2 en el año, manipulación de alimentos se realizaron 3 en el año, manejo de residuos se está generando acompañamiento y capacitaciones con establecimientos gastronómicos y hoteleros.

Se han visto muchas quejas en tema del servicio, ¿se tienen algunas capacitaciones para este tema?

Están contempladas las capacitaciones para la calidad en el servicio, pero no se han realizado porque no se ve compromiso por parte de los operadores.

La razón de ser es el cliente y si la referencia es negativa se pierden muchos clientes. Se debe tener claro que en esta industria se debe brindar un valor agregados, y es precisamente esa una de las falencias del sector.

- 9. ¿Mediante la gestión de la secretaria de turismo y el fomento de la participación de actividades culturales y recreativas, los establecimientos de alojamiento ofrecen algún evento/producto distintivo de la cultura boyacense?**

Ese tema es uno de los que más me llama la atención, tuve la oportunidad de trabajar en otro municipio donde si se acercaba una fiesta todos los prestadores se vestían de acuerdo a la temática de la celebración.

En Villa de Leyva se tienen 15 eventos organizados con temáticas diferentes y 4 eventos conmemorativos, pero al llegar el turista no lo percibe a menos de que se vea un afiche, los establecimientos aún no han generado a realizar actividades para mostrarle más de su cultura al visitante.

10. ¿La secretaria de turismo exige a los establecimientos de alojamiento que siguen algunas medidas que les imponga algún tipo de reglamento nacional?

Normas de turismo de aventura por ejemplo tenemos operadores de cabalgata hicimos una primera actividad donde más o menos de 17 empresas alquileres que hay solamente 3 ya implementaron la norma, entonces ahí todavía hay un camino que recorrer porque son personas que no manejan equipos de ofimática ósea sus conocimientos son básicos leer escribir pero por ejemplo que tengan un sistema de información con todos los turistas que los visitaron todavía no, entonces es un trabajo que hay que hacer porque son dos generaciones son personas ya adultas mayores o adultos y tenemos que bregar a hacer el empate con los jóvenes que son los que ya saben manejar las tecnologías para que puedan empezar a dejar esa bitácora de las actividades esos registros entonces nos falta todavía un tramo que recorrer entre lograr uno que ellos formalicen su actividad porque lo están prestando pero muchos de ellos todavía no tienen el registro nacional ni son guías entonces tenemos ahí dos necesidades y estamos hasta ahora empezando a trabajar por qué no se tenía todavía previsto eso y que ellos no han visto o mejor no han visto la importancia de estar certificados todavía no conocen de eso, entonces ahí estamos hasta ahora hicimos la primera visita de identificación o de sensibilización para contarles que es lo que deben hacer para que empiecen a llevar los registros pero eso es un trabajo que hay que hacer acompañamiento porque son personas que tienen los alquileres y están aquí los fines de semana por que prestando el servicio pero nos falta llegarles hasta allá porque entre semana ellos están en labores del campo están atendiendo la finca los caballos y demás entonces ahí hay una actividad que es que nos va a requerir un esfuerzo grande y una inversión considerables porque pues ellos no tienen registros y sin registros es imposible llegar a certificación. Pero lo mismo tenemos es que coger a los chicos y a los jóvenes por hay varios que dicen ay no yo ya con 60 años que voy a hacer.

Entonces hay ese cambio generacional hay que empatarlo con la implementación en estos temas de certificación para los operadores de turismo de aventura.

11. ¿Cómo percibe la calidad en el servicio de los hostales del municipio?

Yo no he llegado a usar el servicio de hostales he conversado con algunos como 5 o seis de ellos, hay unos que están muy comprometidos, la primera vez que visite por ejemplo a TinVa, me encontré que ya tenía todo el sistema de gestión de sostenibilidad montado, me mostro los registros eran tres habitaciones, me dijo si mira aquí está mi plan de emergencia aquí están los letreros, efectivamente entre a los baños y esta el letrero de por favor cierre la llave, pero se cuentan con los dedos de la mano. Entonces muchos de los hoteleros todavía piensan que el hecho de alquilar una habitación ya te va a ser hotelero pero no estás viendo las obligaciones que tu adquieres tienes y prestas el servicio tras de un contrato tras un libro de registro de huéspedes porque eso es de doble vía no solamente el ingreso económico sino también todo lo que yo tengo que proveerle seguridad instalaciones sanitarias un colchón en buen estado, entonces hasta ahora solo se ha visto la dimensión económica no han visto las dimensiones desde la responsabilidad que tengas es que el día de hoy puedes ser tú la que te quedas pero el día de mañana yo voy a ir a otro establecimiento y que tal yo me encontrara un colchón lleno de ácaros o de cualquier especie invasora, es solamente eso, eso se llama ética en los negocios y a veces hasta sentido común o amor a la humanidad entonces a veces entran al negocio pero desconocen las dinámicas que tienen la actividad entonces pasan una de 0dos tiene que ser rápido por que nos les dan los ingresos o dos se dedican a prestar el servicio pero no cuidan los detalles yo creería que eso es básico, como nivel 1 hotelero más o menos.

12. ¿Cómo miden la capacidad de competencia de los establecimientos hoteleros? Es

importante que ustedes sepan que nosotros como entidad pública no tenemos ninguna injerencia en ellos, ni el ministerio, ni secretaria departamental ni municipal, tenemos injerencia en los precios, los precios se establecen por ley de oferta y demanda que hacemos nosotros por ejemplo que llegase una queja diciendo no es que a mí me habían ofrecido una tarifa de \$180.000 noche persona y en el momento de cobrarme me cobraron \$240.000 noche persona ese tipo de injerencias si la podemos tener pero ya es como de protección al consumidor no tanto decirle usted porque está cobrando esa tarifa entonces hasta ese punto de competencia como tal nosotros tenemos la oficina de la cámara de comercio ellos

el año pasado hicieron un censo pero no obtuvimos el nivel de respuesta que queríamos por que justamente también hay como una prevención a dar la información entonces los hoteleros piensan que uno está detrás de ellos para reportarlos a la DIAN o para hacer otro tipo o cualquier tipo de denuncia ante una entidad del fisco pero lo que queremos saber es caramba cuantas noches tengo que salir yo a vender al mundo ese tipo de datos todavía no lo podemos decir verídicamente yo tengo tantas camas siempre hablamos de aproximados y también por lo mismo que hoy se abre un establecimiento pero mañana se cierra el otro entonces eso hace que mi inventario de camas suba y baje continuamente entonces esas son como las cositas.

13. ¿Ha recibido apoyos de programas de fomento al turismo de empresas públicas o de empresas privadas (FONTUR, el Viceministerio, etc.)?

De hecho villa de Leyva hace parte de la red de pueblos de patrimonio son 17 municipios que están dentro de la red, estar dentro de la red tú tienes ventajas, como cuales nosotros pertenecemos a la red gastronómica, nos ayudan a través de promoción de eventos gastronómicos en el segmento correspondiente escuelas de cocina, cheff, todos los que están vinculados al área, dos en la implementación de la norma de turismo somos sostenibles destinos gracias a fontur por estar dentro de la red entonces toda la implementación de ese proyecto fue costeada por fontur sin la única contraprestación del municipio fue la voluntad de implementarla, hay promoción también de los grandes eventos, los máximos eventos son luces y festival de cometas que ya paso para esos Fontur siempre destina un rubro para promoción, que más les cuento el acompañamiento continuo entonces por ejemplo tuvimos la presencia del bus

14. Sabemos que el municipio se certificó hace poco en turismo sostenible, y teniendo en cuenta que la sostenibilidad es la vía para un turismo responsable que permite beneficios económicos y sociales directos para las comunidades, todo dentro del contexto de un negocio exitoso y una experiencia positiva para los turistas y visitantes. ¿Qué se ha adelantado para el sector hostelero?

El sector hotelero se involucró a través de las capacitaciones y por el código de conducta para los prestadores, por lo cual se les dieron unos lineamientos a los establecimientos para que estos estén de acuerdo con la norma de sustentabilidad. Debido a la certificación se les dieron a los prestadores turísticos unas capacitaciones, están estuvieron involucradas con

temas económicos con los cuales los prestadores puedan verse favorecidos, por ejemplo, se les informo sobre el cambio a bombillas ahorradoras, se explicó que, aunque la inversión es grande no tienen que generar el cambio inmediato, sino que lo pueden hacer por partes y este cambio se va a ver en un futuro próximo como un beneficio al disminuir costos de operación.

Le agradecemos por dedicar su tiempo para este espacio.