

IMPLEMENTACIÓN NUEVA LINEA ESTRATÉGICA DE NEGOCIO, EVENTOS
ESPECIALIZADOS SOSTENIBLES EN EL HOTEL SONESTA DE PEREIRA.

YITZA NOHARA LONDOÑO ROJAS
C.C. 1.088.331.573

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ESCUELA DE TURISMO SOSTENIBLE

PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA - RISARALDA, SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017
COLOMBIA

IMPLEMENTACIÓN NUEVA LINEA ESTRATÉGICA DE NEGOCIO, EVENTOS ESPECIALIZADOS SOSTENIBLES EN EL HOTEL SONESTA DE PEREIRA.

Trabajo de grado para optar por el título de
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

Director
Sr. MAURICIO TREJOS MUÑOZ
Ingeniero Industrial
MBA en Turismo

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ESCUELA DE TURISMO SOSTENIBLE
PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA - RISARALDA, MAYO DE 2017
COLOMBIA

DECLARATORIA.

Agradezco a Dios por darme la fortaleza y dedicación necesaria en este proceso y mi más cordial dedicatoria a él y mi familia por haberme permitido tener la oportunidad de continuar con mis estudios y compartir distintos conocimientos con personas maravillosas como mis compañeros de clase, los docentes y el programa de turismo sostenible.

AGRADECIMIENTOS.

Agradezco enormemente a Dios el acompañamiento espiritual en todo este proceso educativo y en las distintas etapas de mi vida.

A la Escuela de Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira por formar profesionales en la industria y el sector del turismo.

A Mauricio Trejos por su direccionamiento y asesoría.

A mis padres Claudia D. Rojas y Bernardo Londoño por su dedicación y empeño.

A mis hermanos Arnold, Eidan y Edwin por su entusiasmo y apoyo.

A la docente Daniela Isaza por su disposición, conocimiento y disponibilidad en la materia.

A todos los docentes de la Escuela de Turismo Sostenible que de manera particular aportaron en la construcción del presente proyecto.

A los jefes de área, colaboradores y coordinadoras de eventos del Hotel Sonesta Pereira, que estuvieron siempre dispuestos y abiertos a colaborar.

TABLA DE CONTENIDO

DECLARATORIA.....	3
AGRADECIMIENTOS.....	4
GLOSARIO.....	9
RESUMEN.....	13
SUMMARY.....	15
INTRODUCCIÓN.....	17
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.1. SITUACIÓN PROBLEMA.....	20
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	22
2. JUSTIFICACIÓN.....	23
3. DELIMITACIÓN.....	26
4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
4.1. GENERAL:.....	27
4.2. ESPECÍFICOS:.....	27
5. MARCO REFERENCIAL.....	28
5.1. MARCO TEÓRICO.....	28
5.2. MARCO CONCEPTUAL.....	30
5.3. MARCO LEGAL.....	32
5.4. MARCO SITUACIONAL.....	36
5.5. MODULO DE SERVUCCIÓN.....	42
5.5.1. Servicio turístico – Eventos especializados Sostenibles.....	42
5.5.2. Descripción de los servicios a ofrecer.....	42
EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL DE LAS ACTIVIDADES Y EVENTOS ESPECIALIZADOS SOSTENIBLES.....	60
Matriz de actividades turísticas, aspectos e impactos ambientales.....	61
Calificación de aspectos/ impactos.....	62
Lineamientos de manejo ambiental para el desarrollo de los eventos especializados sostenibles y el paquete turístico según impactos significativos identificados.....	63
5.6. MÓDULO DE MERCADOS.....	79
5.6.1. Descripción y delimitación del mercado.....	79
5.6.2. Análisis de la oferta.....	80
5.6.3. Análisis de la demanda.....	80
5.6.4. Análisis de insumos y proveedores.....	84
5.6.5. Estrategia de comunicación.....	86
5.6.6. Estrategia publicitaria.....	87
5.7. MÓDULO ORGANIZACIONAL Y LEGAL.....	88
5.7.1. Diagnóstico del Hotel.....	88
5.7.2. Matriz DOFA y su diagnóstico.....	88
5.7.3. Organigrama. “Estructura Organizacional Departamento de eventos”.....	90
5.7.4. Misión.....	91
5.7.5. Visión.....	91
5.7.6. Cuadro de mando integrado.....	92

5.7.7. Claves del servicio	93
5.8. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	94
5.8.1. Política de sostenibilidad.....	94
5.8.2. Política del sistema de gestión en seguridad, salud en el trabajo y protección ambiental- SISSTA.	94
5.8.3. Política de prevención: alcoholismo, tabaquismo y drogadicción.	96
5.9. MANUAL DE FUNCIONES	96
5.10. MÓDULO DE FINANZAS	98
5.10.1. Flujos de caja.....	98
5.10.2. Ingresos y costos.	99
6. DISEÑO METODOLÓGICO	100
6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	100
6.2. FASES DE INVESTIGACIÓN.	100
6.2.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO.....	104
6.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN OPERACIONALIZADAS.	105
6.3.1. RBS (GESTIÓN DE RIESGOS).....	107
Identificación de Interesados:.....	110
Interesados clave:	110
Matriz de Poder – Interés:	111
Análisis de interesados:	112
7. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	114
7.1. PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN	120
CONCLUSIONES	121
RECOMENDACIONES	122
BIBLIOGRAFIA.....	123
WEBGRAFIA	124
ANEXOS.....	125

LISTA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1. Llegada de extranjeros por motivo de viaje.</i>	20
<i>Ilustración 2. Turismo por motivo de eventos.</i>	21
<i>Ilustración 3. Árbol de Situación Problema</i>	21
<i>Ilustración 4. Principales destinos de eventos para extranjeros.</i>	24
<i>Ilustración 5. UBICACIÓN GEOGRAFICA HOTEL SONESTA.</i>	26
<i>Ilustración 6. Modelo de estándares internacionales del sistema de gestión ambiental de la sostenibilidad.</i>	35
<i>Ilustración 7. Flujograma Proceso del Café.</i>	47
<i>Ilustración 8. Flujograma senderismo</i>	48
<i>Ilustración 9. Flujograma Cannopy.</i>	49
<i>Ilustración 10. Flujograma Cabalgata</i>	50
<i>Ilustración 11. Flujograma SFFOQ</i>	51
<i>Ilustración 12. Flujograma Balsaje Rio la Vieja.</i>	52
<i>Ilustración 13. Flujograma Salento</i>	53
<i>Ilustración 14. Matriz Impactos y Aspectos ambientales Eventos especializados sostenibles y Paquete turístico.</i>	61
<i>Ilustración 15. Fases para el desarrollo de un evento especializado sostenible.</i>	72
<i>Ilustración 16. Aspectos para lograr un Evento Especializado Sostenible</i>	75
<i>Ilustración 17. Dotación Mesas de Eventos</i>	84
<i>Ilustración 18. Dotación Mesas Redondas Eventos</i>	85
<i>Ilustración 19. Inmuebles restaurante Cook´s</i>	85
<i>Ilustración 21. Organigrama Dpto. de Alimentos y Bebidas. H.S.</i>	91
<i>Ilustración 22. Estructura Desglosada de Trabajo.</i>	102
<i>Ilustración 23. Cronograma de actividades proyecto Eventos Sostenibles.</i>	104
<i>Ilustración 24. RBS</i>	108
<i>Ilustración 23. Matriz Poder-Interés</i>	111
<i>Ilustración 24. Ceremonia Boda 190 personas.</i>	115
<i>Ilustración 25. Recepción Boda 190 personas.</i>	115
<i>Ilustración 26. Montaje Zona Verde. Boda 20 personas</i>	117
<i>Ilustración 27. Plan de Contingencia Salón de Cristal, Boda.</i>	118
<i>Ilustración 28. Salón recepción Boda 20 personas</i>	119

LISTA DE CUADROS

<i>Cuadro 1. Inventario Proveedores interesados del Hotel Sonesta</i>	86
<i>Cuadro 3. Cronograma de actividades y su precedencia.</i>	105
<i>Cuadro 4. Variables de la investigación operacionalizadas.</i>	106
<i>Cuadro 2. Interesados claves.</i>	110
<i>Cuadro 3. Análisis de Interesados.</i>	112

LISTA DE ANEXOS

<i>Anexo # 1. Ficha Técnica del Servicio Básico de Festival del Cacao y Café.....</i>	125
<i>Anexo # 2. Ficha Técnica del Servicio Básico del Festival de la Luna Azul.</i>	125
<i>Anexo # 3. Ficha Técnica del Servicio Básico del Festival de la arepa de huevo.....</i>	125
<i>Anexo # 4. Ficha Técnica del Servicio Básico de la Feria de la Piña.</i>	126
<i>Anexo # 5. Ficha Técnica del Servicio Básico del Festival de la Cerveza.</i>	126
<i>Anexo # 6. Ficha Técnica del Servicio Básico de Bodas Cafeteras.....</i>	127
<i>Anexo # 7. Ficha Técnica del Servicio Básico de Cumpleaños Infantiles.</i>	128
<i>Anexo # 9. Ficha técnica del servicio complejo city tour</i>	129
<i>Anexo # 10. Ficha técnica servicio complejo - Campamento erótico.....</i>	130
<i>Anexo # 11. Ficha técnica del servicio complejo carrera del cacao y/o café.</i>	130
<i>Anexo # 12. Ficha técnica servicio complejo - Picnic.</i>	131
<i>Anexo # 13. Ficha técnica servicio complejo - Paquete Turístico.....</i>	131

GLOSARIO

Es importante tener claro las distintas definiciones de las palabras que componen este trabajo por ello se enuncian los siguientes términos:

Evento: Término genérico que designa a cualquier tipo de reunión profesional de corte científico, técnico, cultural, deportivo, educativo, político, social, económico, comercial, religioso, promocional o de otra índole que facilite el intercambio de ideas, conocimientos, y/o experiencias entre los participantes [1].

- Suceso importante y programado que puede abarcar cualquier área social, artística, deportiva y los mismos pueden presentarse como seminarios, talleres, conferencias, inauguraciones, exposiciones, convenciones, fiestas y muchos otros más, además de esto se considera los eventos sociales como una actividad con carga emotiva positiva.

Eventos sociales: Pueden ser: nacimientos, cumpleaños, casamientos, aniversarios, desfiles, fiestas de egresados, eventos infantiles, fiestas de reencuentros, fiestas privadas, día del niño, etc.

Eventos corporativos: Son ferias, congresos, convenciones, visita de extranjeros a la empresa, cumbres, seminarios, lanzamientos de productos, aniversarios de empresas, inauguraciones, exposiciones, etc.

Eventos especializados: Son todos los eventos que conllevan una temática, montaje y requerimientos especiales, se enfocan en el gusto de los clientes y son especiales y diferenciadores por la manera en que se realizan.

Salones: Espacios cerrados del Hotel Sonesta utilizados para montajes, celebraciones, reuniones, capacitaciones a diferentes personas entre otros.

Coordinador: Cargo de una persona que vela, dirige y organiza acciones para una actividad en específico. Para llegar a un logro o una meta final.

Seguimientos: Llamadas o envío de correos que se realizan para confirmar o saber sobre las distintas decisiones de los clientes con respecto a un evento.

Bitácora: Herramienta utilizada para anexar o guardar toda la información que se presenta en una actividad.

Capacitación: Es una actividad orientada a la aclaración de procesos, ampliación de conocimientos, habilidades y aptitudes para un área, tema o lugar en específico.

Portafolio: Es una herramienta de marketing que se utiliza para archivar y tener lista de productos, información relevante para la empresa y proveedores de servicios.

Departamentos: Son las áreas administrativas y operacionales en las que se divide y se caracteriza el Hotel.

Turismo: Es toda actividad de desplazamiento que implica conocer un lugar distinto, un destino o un atractivo.

Turismo de Eventos: Incluye congresos, convenciones, ferias, exposiciones, viajes de incentivo, festivales. Es una modalidad del turismo de negocios, que moviliza esencialmente a líderes de opinión en distintas ramas del conocimiento, la ciencia, la tecnología, las finanzas o el comercio. [2]

Congresos: Son reuniones promovidas por una entidad (asociación, organismo gubernamental o empresa) que decide la celebración del mismo y su organización (lugar, fecha, contenido y programa de actividades). [Spain Convention Bureau y Tour España en Cartilla turismo de congresos, convenciones e incentivos en la Costa del Sol].

Convenciones: Son reuniones promovidas por una organización pública o privada, dirigida prioritariamente a sus miembros y donde la misma entidad promotora decide todos los aspectos de la organización, programa de actividades y corre con los gastos generados. [Spain Convention Bureau y Tour España en Cartilla turismo de congresos, convenciones e incentivos en la Costa del Sol].

Informe de eventos: Es un documento escrito informativo de las actividades específicas y totales que se van a realizar en el evento durante toda la jornada.

Cotizaciones: Son los documentos generados a partir del desglose de los distintos servicios que se necesitan u ofrecen en un evento con su respectivo valor económico.

Menaje: Se refiere al conjunto de los utensilios que se utilizan en cocina y en el servicio a la mesa para cualquier actividad gastronómica en un Hotel.

Habladores: Son los letreros con el nombre del plato que van a degustar y se ponen en el Buffet de un banquete.

Follaje: Son los adornos formados por ramas, plantas o flores sobre una superficie, en el caso de hotelería estos se ponen en una mesa, en un buffet o banquete, entre otros.

Eventos religiosos: Bautizos, primeras comuniones, navidad, jubileo, pascuas, santoral, convivencias, campamentos religiosos, entre otros.

Eventos escolares: Inicio de ciclo, fiestas patrias, torneos, encuentros deportivos, reunión de ex alumnos, fiestas de grado, aniversario de la institución, entre otros.

Eventos populares: Conciertos, festivales, concursos, desfiles, entre muchos otros más.

Eventos culturales: Espectáculos artísticos, muestra de arte, presentación de un libro, coctel, presentaciones de obras de teatro, etc.

Áreas recreativas: Zonas de esparcimiento dotadas de la infraestructura y servicios necesarios para llevar a cabo actividades organizadas en pro de la diversión, relajación y entretenimiento. [3]

Áreas Verdes: Aquellas características por la presencia notoria y decorativa de vegetación sembrada bien sea a nivel de piso o jardineras, cuya variedad, volumen y mantenimiento están a cargo de personas asignadas por el establecimiento de alojamiento y hospedaje para tal fin; puede ser exteriores o interiores pero en cualquier caso hacen parte del conjunto de la edificación. [3]

Turismo Sostenible: Es la acción del turismo responsable con el ambiente, además de satisfacer las necesidades del presente sin alterar las necesidades de las futuras generaciones.

Cliente: Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

Comunidad Local: Conjunto de personas organizadas, capacitadas y/o pertenecientes al territorio, que ejecuta actividades turísticas hacia la sostenibilidad en un destino turístico determinado.

Cultura: Conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan una sociedad o grupo social, y que más allá de las artes y de las letras engloba los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias.

[Conferencia mundial de México sobre las políticas culturales (1982), Manual de procedimientos para entrenadores en turismo sustentable, asociación de estados del Caribe AEC, 2002]

Desarrollo sostenible:

- Aquel que conduce al desarrollo económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus necesidades.

[Ley 99 de 1993, congreso de la República de Colombia]

- En el caso del patrimonio cultural, el desarrollo sostenible implica la conservación de sus valores extrínsecos e intrínsecos, en estrecha relación con la población donde surgió, se ha enriquecido y ha permanecido.

Desarrollo sostenible del turismo: Equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo del turismo para garantizar sus sostenibilidad a largo plazo. El desarrollo sostenible del turismo incluye:

1) Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la biodiversidad biológica.

2) Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar su patrimonio cultural como un todo (arquitectónico) y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.

3) Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los interesados unos beneficios socioculturales bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

NOTA 1. El turismo sostenible reporta también un grado de satisfacción a los turistas y representa para ellos una experiencia significativa, que los hace más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomenta en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.

NOTA 2. Adaptada de la Organización Mundial del Turismo - definición conceptual de la OMT, 2004.

Impacto ambiental: Cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico, como resultado en forma total o parcial de las actividades, productos o servicios de un EAH.

NOTA: Adaptada de la norma NTC-ISO 14001, 2004.

Impacto sociocultural: Efecto o transformación que produce una determinada acción humana sobre el patrimonio cultural: tradiciones, costumbres y formas de vida de las

comunidades y sitios de interés histórico y cultural de una zona o región determinada, dicho efecto o transformación puede ser positivo o negativo.

Patrimonio cultural: El patrimonio cultural de la Nación está constituido por todos los bienes y valores culturales que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la tradición, las costumbres y los hábitos, así como un conjunto de bienes inmateriales y materiales, muebles e inmuebles, que poseen un especial interés histórico, artístico, estético, plástico, arquitectónico, urbano, arqueológico, ambiental, ecológico, lingüístico, sonoro, musical, audiovisual, fílmico, científico, testimonial, documental, literario, bibliográfico, museológico, antropológico y las manifestaciones, los productos y las representaciones de la cultura popular.

[Ley 397 de 1997, Congreso de la República de Colombia]

Política de sostenibilidad: Declaración realizada por el EAH de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, que proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas de sostenibilidad.

NOTA: Adaptada de la norma NTC-ISO 14001, 2004.

Residuo o desecho: Cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido semisólido, o un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó o porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipulan.

[Decreto 4741 de 2005, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial].

Establecimiento de alojamiento y hospedaje (EAH): Conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento mediante el contrato de hospedaje.

[Ley 300 de 1996, congreso de la República de Colombia]

Evidencias: Registros, declaraciones de acciones, hechos o cualquier otra información que sea pertinente y verificable.

NOTA: La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.

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

[Ley 300 de 1996, congreso de la República de Colombia].

Sistema de gestión para la sostenibilidad: Parte del sistema de gestión general que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política de sostenibilidad.

NOTA: Adaptada de la norma NTC-ISO 14001, 2004.

RESUMEN

En el siguiente trabajo de grado se desarrolla toda una propuesta de negocio dentro del departamento de coordinación de eventos del Hotel Sonesta de Pereira, enmarcada en la ejecución de eventos sostenibles como los festivales gastronómicos (resaltando las técnicas culinarias tradicionales) que caracterizan distintos sitios de Colombia pero con el valor añadido de la sostenibilidad, contribuyendo al desarrollo local, la inclusión de los pequeños empresarios, el disfrute de un patrimonio cultural inmaterial, que genera una vivencia experiencial para el público del Hotel Sonesta, se complementa con un paquete turístico que caracteriza toda la región y los sitios de patrimonio del paisaje cultural cafetero de Risaralda. Estos servicios son nuevos en tendencias de la sostenibilidad y por esto permiten demostrar la importancia del turismo responsable. Teniendo en cuenta que dentro de la organización se refleja una inmensa necesidad de complementar los servicios de alimentos y bebidas y los eventos corporativos de la misma.

Este proyecto se divide en los módulos integrales sostenibles los cuales son servucción que consiste en todo el proceso y descripción del producto elaborado con el cliente, el módulo de mercados que consta de la investigación del público objetivo, la oferta, la demanda y todo el análisis del mercado, el modulo organizacional y legal que es donde se desarrolla todo el análisis de la organización, su organigrama, la política de sostenibilidad, el cuadro de mando integrado, entre otros, también se realiza el módulo de finanzas y por último se describe el diseño metodológico del proyecto y la investigación.

Para lo anterior, primero se realiza un reconocimiento de la empresa generando un diagnóstico del departamento de eventos sobre todo el proceso que ha tenido desde sus inicios hasta la actualidad, seguidamente se evalúan los impactos a nivel de sostenibilidad (ambientales, sociales, culturales y económicos), después se genera todo el diseño del manual de procedimientos generales para eventos especializados sostenibles integrando el check list, la lista de proveedores y las distintas opciones u ofertas que se tienen para que los clientes contraten su evento con el Hotel Sonesta con ello se determina la estrategia de comercialización.

La propuesta de negocio con enfoque en la sostenibilidad de turismo de eventos va direccionado al público vacacional y/o corporativo del Hotel Sonesta Pereira; Caracterizado por un paquete y diversidad de actividades turísticas para el cliente, además de contar con excelente infraestructura, profesionales altamente capacitados y comunidad o proveedores locales comprometidos con el desarrollo territorial y apropiación de las tradiciones culturales de la zona, es un proyecto que generara rentabilidad adicional para el departamento de eventos del hotel.

Esta propuesta no solo generara rentabilidad si no que le brindara al cliente la oportunidad del vivir inolvidable acompañado del reconocimiento cultural de la región y de la maravillosa experiencia gastronómica y experiencial con la huella del turismo sostenible.

Se muestra en total una integridad de aproximadamente 12 servicios y un paquete turístico integral que se puede establecer por día o total, disfrutando de las maravillas del paisaje cultural cafetero, degustando una deliciosa taza de café, volando por los aires de las fincas tradicionales,

conociendo culturas y pueblos cercanos de la región y teniendo la gratificante experiencia de minimizar el impacto ambiental y contribuir al desarrollo de las comunidades autóctonas.

El presente proyecto tiene ayudas que ilustran la información y los resultados de la nueva línea estratégica de negocio, eventos especializados sostenibles en el hotel Sonesta Pereira.

SUMMARY

In the following degree work, a whole business activity is developed within the event coordination department of the Hotel Sonesta de Pereira, framed in the execution of sustainable events as in the gastronomic festivals that characterize Colombian sites but with the added value of the sustainability, contributing to local development, the inclusion of small entrepreneurs, the enjoyment of an intangible cultural heritage, which generates an experiential experience for the public of the Hotel Sonesta, is complemented by a tourism package that is characterized by the region and the sites of heritage of the coffee cultural landscape of Risaralda. These services are new to the sustainability trends and this demonstrates the importance of responsible tourism. Bearing in mind that within the organization there is an immense need to complement the food and beverage services and the corporate events of the same.

This project is divided in the sustainable integral modules which are servucción that consists of the whole process and description of the product, the module of markets that consists of the investigation of the objective public, the offer, the demand and all the analysis of the market, the organizational and legal module that is where all the analysis of the organization is developed its organizational chart, the sustainability policy, the integrated scorecard, among others, the finance module is also carried out and finally the methodological design of the project is described and the investigation.

For this, first a recognition of the company is generated generating a diagnosis of the events department on the entire process that has had from its beginnings to the present, then the impacts at the level of sustainability (environmental, social, cultural and economic) are evaluated), then the whole design of the manual of general procedures for sustainable specialized events is generated by integrating the check list, the list of suppliers and the different options or offers that are available for customers to contract their event with the Sonesta Hotel. The marketing strategy.

The business proposal focused on the sustainability of tourism aimed at the holiday and corporate public of the Hotel Sonesta Pereira; Characterized by a package and diversity of tourist activities for the client, in addition to having excellent infrastructure, highly trained professionals and local community or suppliers committed to territorial development and appropriation of the cultural traditions of the area, it is a project that generates additional profitability for the hotel's events department.

This proposal will not only generate profitability, but also give the client the opportunity to live unforgettable accompanied by the cultural recognition of the region and the wonderful gastronomic and experiential experience with the footprint of sustainable tourism.

It shows a total of approximately 12 services and a comprehensive tourist package that can be established by day or total, enjoying the wonders of the cultural landscape coffee, enjoying a delicious cup of coffee, flying through the air of traditional farms, knowing cultures and nearby

towns of the region and having the rewarding experience of minimizing the environmental impact and contributing to the development of the autochthonous communities.

This project has aids that illustrate the information and results of the new strategic business line, sustainable specialized events at the Sonesta Pereira hotel.

INTRODUCCIÓN

La industria del entretenimiento en turismo es una industria de millones de personas, según el informe global sobre la industria de reuniones realizado por la OMT las actividades enfocadas a los eventos y reuniones logra una elevada importancia en el futuro crecimiento de la economía mundial, ya que es parte fundamental de la difusión de conocimientos y prácticas profesionales, así como un factor clave para mejorar el entendimiento y las relaciones entre distintas regiones y culturas.

Hoy en día todos los aspectos del sector de los viajes, el turismo y las reuniones son objeto de análisis frente a la sostenibilidad y el aporte en valor que generan a cada uno de los participantes de estos. Por esto se generan estudios rigurosos en el desarrollo de estas actividades y se nota que la industria de los eventos y reuniones es uno de los principales motores del desarrollo de los destinos turísticos y por lo tanto, una alta fuente de ingresos, empleo e inversiones extranjeras y nacionales; Esta industria también ofrece oportunidades de compartir conocimientos, crear contactos, desarrollo intelectual y la cooperación regional.

Dentro de estas reuniones estudiadas por la OMT se destacan unos puntos positivos o ventajas que trae consigo esta industria, así:

- Las reuniones y eventos son un gran negocio y juegan un importante papel de apoyo a otros negocios.
- Las reuniones y eventos favorecen las inversiones, el comercio, las comunicaciones y las tecnologías.
- Las reuniones y eventos tienen información y desarrollo profesional a las comunidades locales creando puestos de trabajo y reteniendo mano de obra.
- Promueven la calidad ambiental.
- Favorecen y respaldan otros sectores empresariales.
- Representan la “gama alta” en cuanto a gastos de los viajeros.
- Atraen a expertos mundiales.
- Crean y difunden conocimiento en el mundo entero.
- Perfilan las comunidades.
- Contribuyen la comprensión y la cooperación mundial.

En contraparte se obtiene que no solo la industria de los eventos y reuniones tienen ventajas, sino que también traen consigo unas desventajas indiscutibles por el crecimiento desmedido de éste, las desventajas que se logran apreciar son:

- Incapacidad de gestionar lo que no se mide o lo que no se puede medir.
- Aumento de impactos e interacción con la comunidad.
- Los resultados no son inmediatos.
- El modelo de marketing de destinos de reuniones ha caducado.

De acuerdo a lo anterior vemos que los eventos y las reuniones son un pilar importante para las economías de los distintos países, en este caso podemos hacer referencia que dentro de Colombia las ciudades que figuran con mayor número de eventos tipo ICCA (International Congress and Convention Association) realizados en el 2016 fueron Bogotá, Medellín, Cartagena y Cali gracias a la publicación del informe extranjero en Colombia 2016 realizado por Pro Colombia. Pero gracias a todo el proceso de desarrollo de esta industria, tenemos la impronta de contribuir a la sociedad y los territorios, es por esto que abordamos desde la realización de los eventos el término de la sostenibilidad, el cual fue adoptado, estudiado y debatido desde la cumbre de Estocolmo que generó el informe de Brundtland en 1972 el cual define que la actividad económica en turismo es satisfacer las necesidades del presente sin alterar las necesidades de las futuras generaciones. Midiendo así los impactos negativos y positivos que estos pueden generar en los territorios, además de determinar los tipos de eventos planteados en este trabajo, el objetivo principal es conservar y contribuir en el ambiente además de brindar una vivencia experiencial al turista dándole a conocer y vivir la autenticidad de las comunidades y tradiciones de los sitios.

El siguiente trabajo de grado está encaminado para la estructuración de la nueva línea estratégica de negocio de eventos sociales del Hotel Sonesta Pereira frente a todos los procedimientos, requisitos y parámetros que debe de tener el mismo, ya que es de suprema importancia que el establecimiento cuente con una buena propuesta de eventos especializados sostenibles que contribuya a la ampliación del portafolio de eventos y que genere un punto de apoyo para la coordinación de estos.

Algunos de los parámetros, requisitos y procedimientos para que un evento pueda ser especializado sostenible, se enuncian en el trabajo como la evaluación de los impactos ambientales y culturales de las actividades proyectadas, se debe de hacer seguimiento y control de las propuestas en el plan de manejo de impactos, además es necesario contar con él o la coordinadora de eventos que es el guía y la persona que vela porque la ejecución del proyecto y las actividades se lleven a cabo de la mejor manera y que este cuente también con las adecuadas funciones de sostenibilidad.

El Hotel Sonesta es un destacado hotel exclusivo y moderno cinco estrellas de la ciudad de Pereira en donde la ejecución de los eventos sociales estaría impulsada por estos elementos diferenciadores a comparación de los demás establecimientos, gracias a su variedad de servicios y productos ofrecido a nacionales y extranjeros, es ideal para clientes corporativos, MICE y clientes vacacionales, que de alguna u otra manera decidan realizar los eventos especializados sostenibles.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A mediados del siglo XVIII, exactamente en 1851, en Londres se organizó y se desarrolló la primera exposición universal de la historia como la feria de muestra, en donde su objetivo era exponer las innovaciones técnicas que habían tenido lugar a las máquinas y herramientas (revolución industrial). Concebida entonces para mostrar el progreso del mundo por los distintos países invitados como estados unidos, Bélgica, Francia, Alemania, Suiza, etc. Este fue el inicio de los viajes por eventos e intercambio de conocimiento histórico, tradicional o cultural de los distintos sitios que de una u otra manera marcan la diferencia de las sociedades. Esta primera exposición contribuyó al desarrollo de la industria del turismo y los eventos, ya que se generó la articulación de conocimientos, además de contribuir con el crecimiento del sector.

El desarrollo acelerado que ha tenido el sector turístico a través del tiempo, caracterizado por una amplia gama de productos y servicios enfocados a satisfacer los gustos más diversos ha hecho imprescindible que las empresas turísticas estudien cada vez más las necesidades de sus clientes para poder satisfacerlas al máximo. Los eventos también constituyen un gran sistema de relaciones públicas que se inicia desde que se está optando por la sede del mismo y se mantiene hasta la conclusión del evento. Rodríguez. E, 2014 atribuye esta característica a que *"los eventos por sus temáticas y por su propia existencia como empresa y producto a la vez, tienen que usar las más diversas vías y soportes de comunicación durante todo el proceso previo al evento, durante el evento y finalmente después de ser clausurado."*

En diciembre de 2015, La Asamblea general de las Naciones Unidas declaró el 2017 como el Año Internacional de Turismo sostenible para el desarrollo. El Año Internacional explorará y destacará el papel del turismo en las siguientes cinco áreas clave:

1. Crecimiento económico inclusivo y sostenible
2. Inclusión social, empleo y reducción de la pobreza
3. Eficiencia de los recursos, protección del medio ambiente y cambio climático
4. Valores culturales, diversidad y patrimonio
5. Comprensión mutua, paz y seguridad.

Es por lo anterior que se establece la importancia de desarrollar una idea de negocio de eventos sostenibles perdurables en el tiempo contribuyendo al posicionamiento de la organización, desarrollar una idea innovadora además de estar relacionada con los objetivos de desarrollo sostenible para el mundo y la consecución de la inclusión de los actores del territorio (comunidad) y el desarrollo económico de la sociedad.

En el tiempo transcurrido de la práctica universitaria conducente a trabajo de grado que se realizó en el Hotel Sonesta en el departamento de Eventos, se evidencia que hay una falencia para confirmar y ofrecer eventos sociales y/o eventos especializados de sostenibilidad, ya que en el momento no se cuenta con proveedores fijos, puntuales y eficaces para las cotizaciones que se generan a los clientes, además de que el cliente social requiere de mucho cuidado y atención, frente a los requisitos que en el evento se modifiquen, anulen o incluyan.

La propuesta de la nueva línea estratégica para los eventos especializados sostenibles es generar un nuevo cargo en la especialización de los eventos contribuyendo a la vivencia experiencial del cliente, la minimización de impactos ambientales, contribuyendo en la

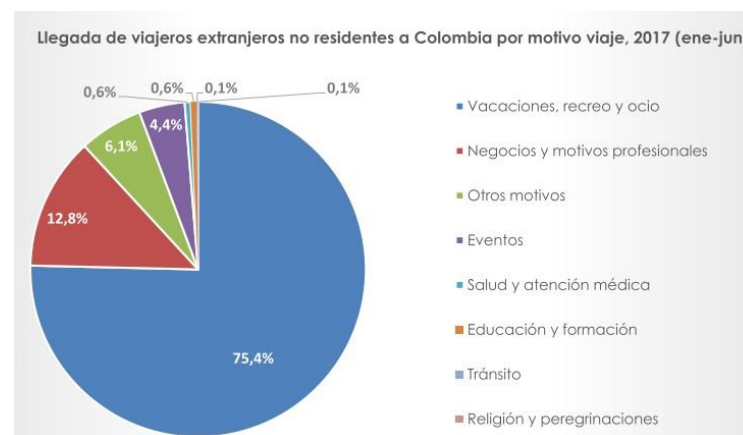
elaboración del manual de buenas prácticas sostenibles para que los eventos puedan ser los más diferenciadores e innovadores del mercado, se beneficie la organización con su marca de sostenibilidad, el departamento de eventos con su nueva especialización, sabiendo que las especialización son mucho más valoradas y estimadas por los turistas ya que se dirige a un segmento en específico y los actores locales obtienen oportunidades de desarrollo endógeno, además de salvaguardar sus tradiciones culinarias y culturales.

Teniendo en cuenta que las coordinadoras actuales son eficientes para los distintos eventos que se proyectan y generan en el año, esto no es suficiente para los detalles que solicitan y son necesarios para los eventos sociales que surgen en las distintas semanas, para este caso en el momento se necesita de una persona adicional para apoyar en estas labores extras de los eventos, asimismo el apoyo para la creación del portafolio y una nueva oferta de servicios de eventos especializados sostenibles con base a algunos atractivos y destinos correspondientes del territorio.

1.1. SITUACIÓN PROBLEMA

Según el informe de Pro Colombia 2017, el principal motivo de viaje de los turistas en Colombia fue vacaciones, recreo y ocio ocupando este el 75,4%; seguido de negocios y motivos profesionales ocupando este el 12,8% de la participación total del estudio.

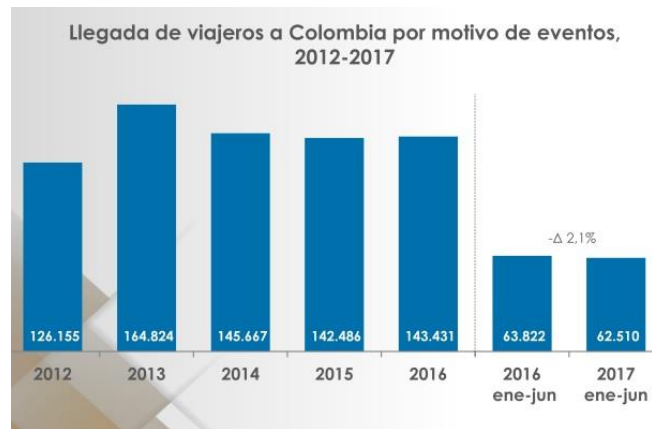
Ilustración 1. Llegada de extranjeros por motivo de viaje.



Fuente: Informe Pro Colombia, Turismo extranjero en Colombia, 2017.

También se evidencia que el turismo de eventos mostró un decrecimiento de 2,1% frente al semestre del año anterior. A continuación se refleja tal afirmación:

Ilustración 2. Turismo por motivo de eventos



Fuente: Informe Pro Colombia, Turismo extranjero en Colombia, 2017.

Lo anterior permite evidenciar drásticamente las ventajas y desventajas relacionadas con la llegada de turistas extranjeros a nuestro país, está gracias a los esfuerzos realizados para mejorar aspectos nacionales, como el acuerdo de paz, que hoy permite conocer tesoros escondidos, la conectividad aérea, las inversiones en las infraestructuras, el desarrollo de paquetes turísticos innovadores por parte de las agencias de viajes y muchos más. Pero también estos procesos y adelantos han permitido que no solo se active la economía en el turismo sino que muchos de los productos sean comodotizados y no generen una vivencia experiencial y única para el turista.

La presidenta de ANATO Paula Cortés Calle, informa que las agencias de viajes en el momento cuentan con una variada oferta de paquetes turísticos diseñados a partir de las preferencias de los públicos, unos están hechos para quienes buscan sol y playa, aventura, cultura, gastronomía o compras y otros segmentos. Pero lo que les falta es esa característica diferenciadora de sostenibilidad, es por esto que los anteriores deben de potenciar el crecimiento económico de las comunidades, el desarrollo económico y resguardar los recursos ambientales que tenemos a disposición. Los eventos propuestos están ligados a las tradiciones culturales del eje cafetero y algunas regiones del país y técnicas gastronómicas de los raizales que establecen parámetros de gestión de recursos humanos y naturales que resguardan y caracterizan los patrimonios culturales de la región.

En este caso queremos ejemplificar que la situación problema en la industria de los eventos es la llamada comoditización de estos, sus causas y efectos.

Ilustración 3. Árbol de Situación Problema



Fuente: Elaboración propia.

Los eventos sociales, culturales y tradicionales hoy en día requieren tiempo, innovación, la creación de vivencias experienciales en el turismo entre otros, es por este motivo que se integran las buenas prácticas sostenibles en la ejecución de eventos tradicionales que se brindarán en este documento. Propuestas experienciales diferentes a la comoditización de la industria.

Teniendo en cuenta los ejes de la sostenibilidad, incluyendo en las actividades reducir los impactos, ahorrar dinero y recursos, Inspirar la innovación y creatividad, además de apoyar la economía local.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo crear una propuesta de eventos especializados sostenibles en el Hotel Sonesta Pereira?

2. JUSTIFICACIÓN

En la industria de la hotelería y el turismo sostenible hoy en día ve la necesidad de innovar y crear nuevas líneas de productos y servicios encaminadas a satisfacer cada vez más los gustos y necesidades de los clientes. Frente a ello el proyecto que se desarrolla a continuación se basa entonces en las exigencias de estos clientes para la realización de sus distintas celebraciones, reuniones y fiestas; lo anterior parte del poder ejercer la libertad del ocio, reconocer los derechos del ser humano, como el de poder estar con la familia, tener tiempo libre para actividades de descanso y diversión, además de poder desenvolverse socialmente de la manera más adecuada en los distintos ambientes sociales.

El DANE y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, mediante convenio, acordaron realizar la Encuesta de Gasto en Turismo Interno durante el año Agosto 2014 - Julio 2015 en las 24 principales ciudades y áreas metropolitanas del país, Con este estudio se obtuvo que dentro de los principales motivos del viaje de turismo fueron el 42,7% visitas a parientes y amigos, el 42,5% recreación o vacaciones, el 8,5% por trabajo o negocios y los motivos con menos participación fueron del 1,2% salud y atención médica y el 1,1% por educación y/o formación.

Las ciudades que presentaron mayor participación por motivo de trabajo o negocio, fueron Cúcuta con 22,5%, Florencia con 14,8% y Valledupar con 14,6%. Para el gasto promedio Per cápita diario calculado con el total personas que viajaron, el rubro en el que más gastaron los viajeros fue alimentos y bebidas para cualquier motivo de viaje, sin embargo se obtuvo que por motivo de trabajo o negocio este gasto es de \$ COP 30.887 y el de visita a parientes o amigos es de \$9.269. Con lo anterior destacamos la importancia que está teniendo el sector del turismo de eventos sociales y de negocios dentro del país con la afluencia de turistas nacionales y que poco a poco viene especializándose cada vez más atendiendo a turistas internacionales en los distintos centros de convenciones de las ciudades principales como Corferias, G12, Compensar, Gonzalo Jiménez de Quesada, Cafam Floresta entre otros de Bogotá, Expo Futuro en Pereira, Plaza mayor en Medellín, entre otros centros de convenciones para turismo de eventos.


Sin embargo es necesario abordar las tendencias de los eventos en Latinoamérica en este tiempo actual, según el informe de Carlson Wagonlit Travel de 2017, el aumento de los eventos y reuniones se ubica en el 1% en cuanto al coste diario por asistente. Además se prevé un crecimiento nominal en toda la región con variaciones locales notables, tanto en los costes de los hoteles como los del aéreo para el año 2018. Según los datos obtenidos de este informe los cinco principales destinos para celebración de reuniones y eventos son: Sao Paolo, Río de Janeiro, Ciudad de México, Bogotá y buenos aires. También es importante resaltar que Colombia ha mejorado su posición en el ranking ICCA, ubicándose en la posición número 29 a nivel mundial y en el puesto número 6 en Latinoamérica, destacándose en el territorio ciudades como Cartagena de indias, Medellín y Cali que han aumentado el número de eventos trabajando activamente en el segmento corporativo.

La propuesta de este proyecto se basa en la ejecución de eventos de ensueños especializados sostenibles que trascienden las necesidades del cliente. Teniendo en cuenta que varias instituciones públicas, privadas, universidades, entre otras han sido pioneras en temas de eventos

sostenibles, un ejemplo claro de esto es la Universidad de Cantabria en España, quienes han sido los líderes en comercio justo en 2011 y forma parte de la Red Europea de Educación para el Desarrollo Sostenible desde 2012; así mismo lo afirma el documento “Guía para la Celebración de Eventos y Congresos Sostenibles”. También se toma como referencia según el programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente – PNUMA, que un evento sostenible, “es aquel evento diseñado, organizado y desarrollado de manera que se minimicen los potenciales impactos negativos ambientales, y que se deje un legado beneficioso para la comunidad anfitriona y todos los involucrados”, la importancia de estos eventos sostenibles radica en que gracias a estas buenas prácticas que se aborden en la coordinación de los eventos se podrá reducir la generación de residuos, se optimizará el uso de energías, aguas o alimentos según sea lo estimado, mitigación de la contaminación acústica, ahorro de dinero, apoyo en la economía y empleo local, posicionamiento y buena imagen de marca y empresa, inspira la innovación y la creatividad tecnológica y de gestión.

Según el informe de Pro Colombia de septiembre de 2016, Bogotá y Medellín son los destinos principales de los extranjeros no residentes que llegan al país por motivo de eventos mostrado en la siguiente gráfica.

Ilustración 4. Principales destinos de eventos para extranjeros.

Ciudad	2014	2015	Var 15/14	Parl.2015	Ene-sep 2015	Ene-sep 2016	Var 16/15
Bogotá 	79.369	77.443	-2,4%	54,4%	59.815	53.984	-9,7%
Medellín 	22.288	20.370	-8,6%	14,3%	15.352	17.346	13,0%
Cartagena 	15.286	12.820	-16,1%	9,0%	9.921	12.967	30,7%
Cali 	11.568	14.753	27,5%	10,4%	11.249	7.390	-34,3%
Barranquilla 	3.427	3.766	9,9%	2,6%	2.883	2.615	-9,3%

PROCOLOMBIA.CO Fuente: Migración Colombia. Elaboración ProColombia. Nota aclaratoria: las ciudades reportadas son las declaradas como destino final por los viajeros al entrar al país. 

Fuente: Informe Pro Colombia, Turismo de Reuniones en Colombia, Septiembre 2016.

Además de esto se tuvo como resultado que la generación que ha mostrado un mayor crecimiento en la llegada de turistas por motivo de eventos son los Millennials (17 y 35 años), ya que en el 2015 su crecimiento fue de 1,5%, esto siendo como eje diferenciador del público objetivo al que se quiere llegar en la elaboración de estos eventos de ensueño.

De manera que desde el departamento de eventos se genera la necesidad de contar con un portafolio de servicios y eventos especializados actualizados y completos para el cliente particular y/o vacacional ya que se evidencia que en esta dependencia no hay un gran énfasis en los detalles y requerimientos que este tipo de eventos necesita, por consiguiente se estructura una metodología para el desarrollo de eventos sostenibles en el Hotel Sonesta Pereira integrando los actuales elementos diferenciadores con las que la organización cuenta.

3. DELIMITACIÓN

Este proyecto se enfocará al departamento de eventos quien junto con el departamento de Alimentos y bebidas del Hotel Sonesta, se creará un producto diferenciador, especializado y sostenible en tema de celebraciones sociales, festivales, ferias y/o fiestas que se resume como evento organizado y desarrollado en la organización que contribuye a la minimización de los potenciales impactos negativos ambientales, y deja beneficios económicos a la comunidad anfitriona y todos los involucrados en estos.

A continuación se muestra geo referenciado el Hotel en la ciudad de Pereira en su perímetro urbano.

Ilustración 5. UBICACIÓN GEOGRAFICA HOTEL SONESTA



Fuente: Elaboración propia. Sacado de Google Earth Pro el 01 de abril de 2018.

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. GENERAL:

Implementar una nueva línea estratégica de negocio, eventos especializados sostenibles en el Hotel Sonesta de Pereira, en donde se cree el área especializada en eventos especializados de sostenibilidad para la organización en el primer semestre del presente año.

4.2. ESPECÍFICOS:

- Desarrollar un cargo especializado en coordinación de eventos sociales para clientes particulares y/o vacacionales del Hotel Sonesta Pereira.
- Generar un portafolio de servicios sociales diversos y atractivos para el cliente particular de eventos especializados sostenibles.
- Contribuir en el desarrollo del departamento de eventos con el diseño de servicios de eventos sostenibles dentro y fuera de los salones o instalaciones del hotel para los diversos clientes.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. MARCO TEÓRICO

Los eventos y reuniones forman parte de la perspectiva sociológica y/o antropológica, la cual hace referencia a los fenómenos desarrollados desde tiempos muy lejanos, han formado parte de diferentes civilizaciones y con ellos se han celebrado multitud de acontecimientos claves en el transcurso de toda la historia, que van desde los cambios de estaciones o el nombramiento de líderes hasta los rituales religiosos. (Ferdinand y Shaw 2012).

La perspectiva teórica desde la cual se aborda el tema de estudio parte de una reconsideración de la relación del turismo de reuniones, eventos y convenciones, turismo experiencial y vivencial y la inserción de la impronta del turismo sostenible. En este caso entendemos que esta correlación es algo más que analizar las diferentes teorías desarrollados por varios autores, Sin embargo el turismo de reuniones, eventos y convenciones (MICE) en la actualidad muestra la incorporación de algunas acciones para hacer sostenibles sus reuniones, pero éstas están aisladas completamente de la idea del desarrollo sostenible que cobija el término y el concepto de sostenibilidad.

Según Valeria Blocki, en su texto desarrollado de la “*guía de buenas prácticas para el diseño y desarrollo de eventos sostenibles. Caso provincia del Neuquén, Argentina*”. Contempla una serie de aspectos para contribuir a la organización de eventos; Indica que como organización debe contar con una guía de buenas prácticas que incentivara al gobierno local y locales a impulsar actividades adecuadas que favorecieran la calidad de los servicios y la competitividad del sector de eventos. Cabe mencionar que la carta del turismo sostenible en Lanzarote, España, 1995 declara que el “*desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales*”. Por ende cualquier evento genera una huella ecológica y es por esto que surgen entonces los llamados indicadores y criterios de sostenibilidad.

Los criterios “*Indican lo **qué** se debe de hacer, no **cómo** se debe hacer, ni cómo saber si se ha alcanzado la meta. Para ello es necesario utilizar el sistema de los indicadores diseñados propuestos como parámetros básicos y aplicables a la mayoría de las circunstancias*” (Abbreviated overview of the indicators for the Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC). Es así que con ellos podemos monitorear las actividades de los eventos y tomar acciones correctivas y preventivas ante los posibles impactos generados.

Eventos y turismo sostenible.

Teniendo en cuenta que los eventos y cualquier actividad relacionada con turismo genera el incremento de residuos, un consumo elevado o adicional de agua, energía, alimentos, etc. Estos se desarrollan en un lugar específico, ya sean espacios cerrados o abiertos los cuales determinan en gran medida el impacto ambiental que generan. De acuerdo a lo anterior nos basamos entonces en el manual de eventos sostenibles realizado por la Fundación Oxígeno, la fundación

biodiversidad y el ministerio de agricultura, alimentación y medio ambiente del gobierno de España el cual enuncia en su documento que las medidas que se deben tomar para que un evento sea sostenibles son:

- Reducir (Consumo de materiales)
- Reutilizar (Residuos que se puedan transformar)
- Separar y reciclar (Separar residuos de manera eficiente)
- Uso de materiales ecológicos
- Ahorro de energía y agua (Aprovechamiento de la luz solar)
- Movilidad sostenible.
- Inclusión social (Acceso a personas con movilidad reducida)
- Gastronomía típica y tradicional de los locales.
- Protección de la fauna y flora
- Disminución de riesgos ambientales y personales
- Difusión de información
- Mensajes ambientales a través de campañas publicitarias
- Evaluación de impactos obtenidos por evento

Con estos podemos complementar las medidas y formas especializadas en la elaboración de eventos que marquen tendencias de sostenibilidad.

Además correspondemos a la guía presentada y desarrollada por NH Hoteles, GEBTA España, en donde se especifica como las organizaciones se pueden aproximar a tener eventos sostenibles, en esta se ejemplifican las certificaciones ambientales como estándares que regulan la gestión ambiental o su sostenibilidad en los eventos y actividades turísticas, también emplean estrategias como la promoción de eventos sin papel, la buena accesibilidad al sitio, la correcta información y comunicación de los resultados de los eventos y la elaboración de un informe de autoevaluación. Más que lograr la certificación de procedimientos o desarrollo de marcas ecológicas, lo esencial es añadir sostenibilidad a lo que se hace.

Turismo experiencial y vivencial.

En la actualidad, ciertamente, adquiere cada vez más importancia el turismo experiencial o emocional (Richards 2004). Ya que el término vivencial trasciende mucho más allá de realizar una actividad, en este contexto se llega a entender el turismo vivencial como la experiencia, el sentimiento y el legado que se deja a un turista en la realización de una actividad. En turismo no se venden realmente productos, sino que se venden experiencias (Vogeler y Hernández, 2002).

Desde una perspectiva personal el turismo si se aborda desde la sostenibilidad, la inclusión de tradiciones, culturas y comunidades, la buena gestión y el diseño de actividades innovadoras y autóctonas, podremos decir que el turista al final tuvo una experiencia vivencial.

La experiencia es, en definitiva, una vivencia personal que interfiere en lo cotidiano del sujeto, reflejo de aspectos tangibles e intangibles que, en diferentes grados, impactan y sufren el impacto de acontecimientos únicos y memorables. Y, así acaba generando emociones, encantamiento,

historias, sueños y vivencias que son utilizados para entretener, fascinar o cautivar al turista (Gándara, Mendes, Moital, Ribeiro, Souza y Goulart, 2011).

5.2. MARCO CONCEPTUAL

Infraestructura:

La infraestructura es, para Karl Marx, la base material en la que está sentada la sociedad, que incluye, en pocas palabras, a la economía: las fuerzas y las relaciones de producción. Desde allí se sostiene la estructura social.

Alojamiento:

Es la acción y efecto de alojar o alojarse (Hospedar, aposentar, colocar una cosa dentro de otra), El uso más frecuente del Término está vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones. Los hoteles, los albergues y las posadas son tipos de alojamiento.

Diagnóstico:

Se denomina la acción y efecto de diagnosticar. Como tal, es el proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de una cosa o situación para determinar sus tendencias, solucionar un problema o remediar un mal.

Superestructura:

La superestructura es un concepto de origen marxista que sirve para definir al conjunto de elementos de la sociedad que dependen directamente de la infraestructura (base material que sustenta la sociedad e incluye las relaciones de producción y las fuerzas productivas), como sucede en el caso de las formas jurídicas, religiosas o políticas de un determinado momento histórico.

Mercadeo:

Es la realización de las actividades que pueden ayudar a que una empresa consiga las metas que se ha propuesto, anticipándose a los deseos de los consumidores y a desarrollar productos o servicios aptos para el mercado.

Financiera:

Son aquellas series de actividades que se hallan asociadas al intercambio de bienes de capital, ya se entre individuos, entre empresas, o bien con estados y sin duda es una de las ramas de la economía más importantes en todo el mundo.

Talento Humano:

Se refiere a la persona inteligente o apta para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene

las habilidades, destrezas y experiencias necesarias para ello, que sea apto en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

Diagnóstico Empresarial:

Constituye una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo. Gracias a este tipo de diagnóstico se pueden detectar las causas principales de los problemas "raíces", de manera de poder enfocar los esfuerzos futuros en buscar las medidas más efectivas y evitar el desperdicio de energías”.

Mejoramiento Continuo:

Es un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a clientes. Esta mega tendencia permite la reingeniería de procesos y constantemente actualiza procesos en pro del desarrollo de la organización.

Cliente:

Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

Sostenibilidad:

Cuando se habla de sostenibilidad la definición más adecuada es la del informe de Brundtland quien afirma que la sostenibilidad es buscar atender las necesidades actuales sin afectar a las generaciones futuras, garantizando un equilibrio.

Naturaleza:

Es el conjunto de elementos que conforman un entorno o un lugar, que comprende la existencia de seres vivos.

Desarrollo:

Son los procesos que se realiza para el progreso de alguna función, tarea o producto.

Cada concepto se aplicó teniendo como base un estudio significativo para el cuidado del ambiente, la práctica de actividades, la prestación de servicios y pensando en la comunidad local que está envuelta en cada proceso que se realizara en el proyecto, cuidando tanto el ambiente, como mantener presente cada cultura que identifica la región cafetera, generando un desarrollo económico, servicios de calidad, creando un portafolio de eventos especializados turísticos sostenibles llevando cada escenario a su exploración.

5.3. MARCO LEGAL

Para cualquier tipo de actividad o evento social que dentro de las instalaciones del Hotel Sonesta se esté ofreciendo se deben contar con la normatividad y reglamentación vigente en cada uno de ellos, por eso el siguiente trabajo propuesto, pone en ejecución las siguientes leyes:

5.3.1. Norma técnica sectorial colombiana, NTS-TS 006-2, Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones.

Por medio de la cual se establecen todos los requisitos ambientales, socioculturales y económicos relacionados con el desarrollo sostenible de acuerdo a estándares y planes de monitoreo, mejora continua, control de registros entre otros que debe cumplir la sede donde se realizaran los eventos como la ferias, los festivales, las bodas de ensueño y los cumpleaños soñados.

Dentro de esta norma se extrae de los requisitos ambientales el manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual en la cual solicitan el diseño, la implementación, y la mejora de un programa para el control y disminución de la contaminación atmosférica, emisión de partículas, contaminación auditiva y visual, generada por su actividad y de acuerdo con la legislación vigente; Que permite el desarrollo óptimo de los eventos especializados sostenibles.

5.3.2. Ley 300 de 1996, Ley general de turismo.

De la ley 300 se extrajo el artículo donde se incluyen los prestadores profesionales de congresos, ferias y convenciones como parte del sector turístico, se establece la importancia del mismo y se declara el apoyo por parte del estado para su fortalecimiento y participación.

Por medio de la cual se expide la ley general del turismo y se dictan otras disposiciones.

Artículo 100. – DE LOS OPERADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES. Son operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que se dediquen a la organización de certámenes como congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares, en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción y realización, así como a la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial.

5.3.2.1. Decreto 1824 de 2001.

Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.

Decreta:

Artículo 1º. Los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones en desarrollo de sus actividades, deberán observar las siguientes reglas:

1. Asesorar en forma profesional a los clientes en la organización de congresos, ferias, convenciones y demás eventos propios de su actividad.
2. Gestionar los eventos propios y de terceros en sus etapas de planeación, promoción, realización, seguimiento y/o evaluación.
3. Garantizar a los usuarios de los servicios contratados por los clientes las condiciones de seguridad que se requieran durante el desarrollo de los eventos.

4. Establecer programas de capacitación relacionados con la prestación del servicio, para un mejor ejercicio de su actividad profesional.
5. Prestar atención y asistencia profesional a los clientes y a los participantes de los eventos.
6. Asesorar profesionalmente a los clientes sobre las alternativas más convenientes en materia de contratación, comercialización y en general en todo lo relacionado con el desarrollo de los eventos.
7. Informar veraz y oportunamente los costos y tarifas de todos los servicios que hacen parte del evento.
8. Extender a los clientes un comprobante que especifique los servicios contratados.

Artículo 2°. Toda publicidad o información escrita sobre servicios turísticos utilizada por los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, o difundida por estos a través de internet, deberá contener como mínimo los siguientes aspectos: servicios que presta, tarifas, y el correspondiente número de inscripción en el Registro Nacional de Turismo.

El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios de los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, deberá ser claro evitando el uso de términos que por su ambigüedad pudieran inducir en los usuarios expectativas sobre el servicio, superiores a las que realmente presta.

Artículo 3°. Los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones deberán acreditar su inscripción en el Registro Nacional de Turismo al momento de contratar con entidades públicas o privadas.

Artículo 4°. El presente decreto rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

5.3.3. Norma Técnica Sectorial NTS-TS 001-1 Destino turísticos de Colombia. Requisitos de sostenibilidad.

De esta norma se obtiene como beneficio el reconocimiento de un establecimiento turístico sostenible que tiene como objetivo la integración de todas las partes interesadas en la propuesta de eventos especializados sostenibles, destacando la salvaguarda de todos los recursos y servicios ofrecidos en el sitio.

Se resalta del proyecto que está siendo enfocado al desarrollo de la economía local con el progreso social y ambiental, mejorando siempre la calidad de vida de la comunidad local y ofreciendo una experiencia única e inigualable con una concientización frente al medio natural y la cultura in situ del paisaje cultural cafetero.

Para el desarrollo de las actividades y del producto turístico se tuvo en cuenta varias normas de la sostenibilidad frente al alojamiento y la prestación de servicios turísticos; sin embargo enfocando las normas en la integración y ejecución de la actividad propuesta que es ofrecer una vivencia experiencial, satisfacer al turista, generar consciencia, contribuir a la economía local y salvaguardando el medio que lo rodea.

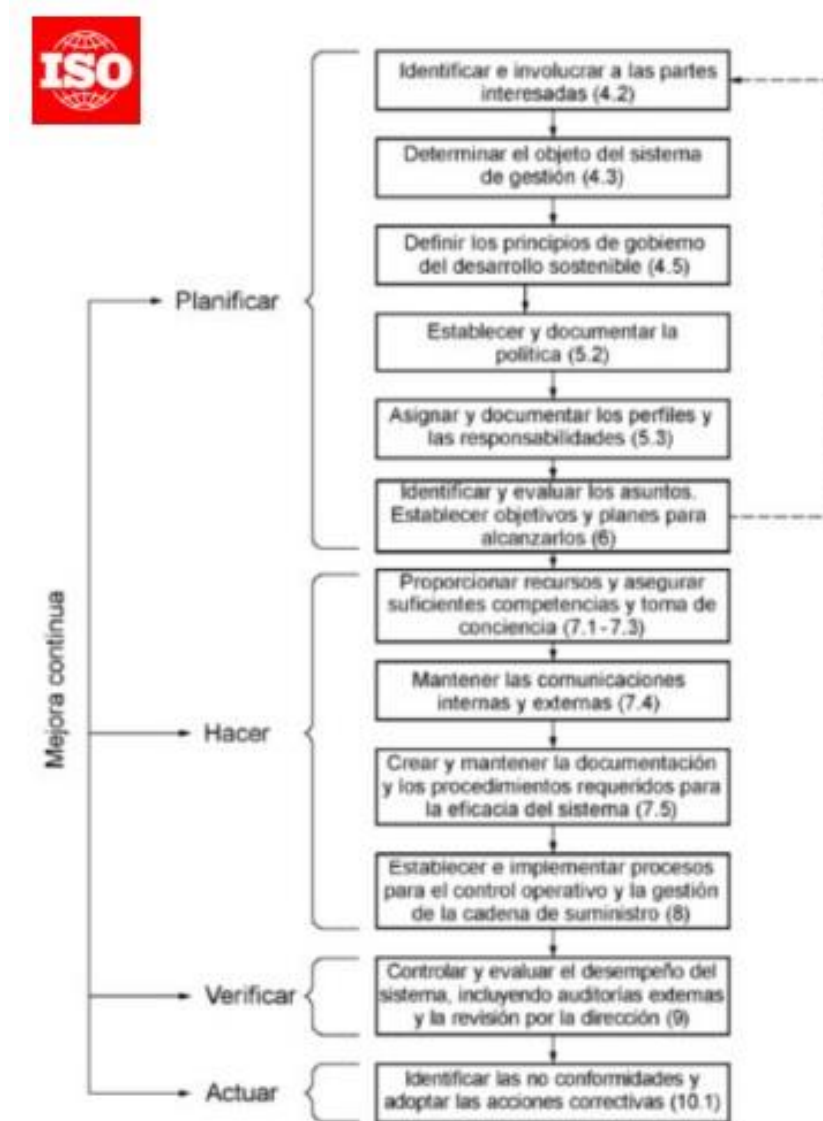
5.3.4. ISO 20121, Sustainability in event management.

ISO es la organización de estandarización internacional, que tiene por objetivo principal el desarrollo de estándares a nivel mundial por medio de tres dimensiones del desarrollo que es la economía, la parte ambiental y social de los territorios. Esta no ha sido del todo la certificación por alguna institución en Colombia que esté desarrollando eventos sostenibles, sin embargo sigue siendo referente de las prácticas y estándares allí propuestos que puedan ser aplicables en la industria del turismo y la hotelería.

La norma es el punto de partida para que las organizaciones den el paso y el ejemplo a la sostenibilidad, en ella se establecen puntos indispensables como el liderazgo, el contexto de la organización, la evaluación del desempeño, la operación y la planeación para que pueda completarse con todos los objetivos de la misma.

A continuación se muestra una gráfica que describe el modelo del sistema de gestión de la sostenibilidad del evento a escala de estándares nacionales los cuales son flexibles e integrados así:

Ilustración 6. Modelo de estándares internacionales del sistema de gestión ambiental de la sostenibilidad.



Fuente: Norma ISO 20121.

5.3.5. Decreto 3888 de 2017.

Por el cual se adopta el Plan Nacional de Emergencia y Contingencia para Eventos de Afluencia Masiva de público y se conforma la Comisión Nacional Asesora de Programas masivos y se dictan otras disposiciones. Y se toman como referencia los siguientes:

Artículo 10°. Lineamientos Básicos. Se definen los lineamientos básicos para la realización de eventos de afluencia masiva de público.

1. Definir los procedimientos a seguir para atender las emergencias que puedan presentarse antes, durante o después del evento, conforme al análisis de riesgos establecido por el comité local y/o regional para la prevención y atención de desastre, de acuerdo con los anexos del Plan Nacional de Emergencia y contingencia para eventos de Afluencia Masiva de público, destinado a controlar los factores de riesgo para las personas, el medio ambiente y las instalaciones.
2. Conocimiento, acatamiento y aplicación de las normas establecidas para eventos de afluencia masiva de público, por parte de los empresarios organizadores del evento, organismos operativos, público asistente y autoridades competentes.

Artículo 13°. Análisis de riesgo. Los establecimientos destinados a la realización de eventos de afluencia masiva de público, deben disponer de un análisis de riesgo para la edificación y o los eventos que en ella se realicen, en un plazo no mayor a 6 meses contados a partir de la expedición del presente decreto, sin perjuicio de las responsabilidades y sanciones a que haya lugar, si en ese lapso se presentara dentro de sus instalaciones un siniestro. El estudio deberá ser presentado ante los comités locales y regionales de prevención y atención de desastres.

Artículo 16°. Escenarios no permitidos. No se permitirá la realización de eventos de afluencia masiva de público en estructuras ecológicas que cumplan una finalidad ambiental pasiva y paisajística o que sirvan como corredores verdes urbanos, como las rondas de ríos y canales y las reservas forestales, así como edificaciones declaradas monumento nacional. El uso de las playas estará sujeto a reglamentación expedida por la respectiva administración local y/o la capitania de puerto.

5.3.6. Decreto 3075 de 1997.

Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 09 de 1979 y se dictan otras disposiciones. De este se toma toda la instrucción completa del decreto ya que hace parte del manual de Buenas Prácticas de manufactura (BPM).

Artículo 7°. Buenas Prácticas de Manufactura. Las actividades de fabricación, procesamiento, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos.

5.4. MARCO SITUACIONAL

Actualmente existen numerosas fiestas, ferias y celebraciones que se realizan en las diferentes localidades del paisaje cultural cafetero y que de alguna u otra manera se relaciona con el objeto del presente trabajo.

Con el fin de conocer los eventos culturales más cercanos y afines a los objetivos de este proyecto, a continuación se describen las festividades y/o ferias que son la base del desarrollo de esta propuesta.

Festival del cacao y del café:

Los festivales se caracterizan por ser celebraciones periódicas hechas en multiplicidad de formas como rituales, eventos entre otros que de alguna manera representan los valores base de una comunidad, la ideología, las tradiciones, la historia, los cultivos, la jerga entre otras.

- En el municipio de Gigante, Huila-Colombia, se celebra en el puente del mes de Octubre el festival folclórico del cacao y del café, la mitaca del cultivo de café iniciaba

en este mes por eso se acordó celebrar en esta fecha tan importante evento. Dentro del mismo se llevan a cabo el reinado, desfiles, cabalgatas, corralejas, encuentros culturales de música campesina, danzas y teatro, muestras artesanales y gastronómicas incluyendo juegos pirotécnicos.

Y para continuar nos situaremos en el contexto internacional de la festividad del chocolate o cacao.

- En Tabasco, México se celebró del 22 al 26 de noviembre de 2017 el octavo festival del chocolate “Del Edén para el mundo” el cual permite el disfrute de los distintos expositores y ponentes de la región quienes utilizan en variadas formas el chocolate, hay charlas educativas, gastronómicas y de entretenimiento en los distintos saberes culinarios.
- En Óbidos, Portugal se celebra el festival internacional del chocolate de óbidos en el mes de Marzo y principios de Abril, donde se disfruta de la arquitectura de la ciudad, las tiendas con sus típicos productos, las esculturas hechas de solo chocolate, la animación callejera con música y personajes divertidos, se participa en talleres de cocina o workshop y otras de sus actividades se disfruta en masajes, entre otros.
- El festival de Chocolate en Austria se lleva a cabo en la Plaza de Schwarzenbergplatz en Viena, se hace llamar el “Choco Viena” realizado del 03 al 05 de octubre en donde sus participantes y expositores disfrutaban de los productos, los seminarios, los cosméticos a base de chocolate, cuadros, esculturas y dulces hechas de cacao.
- En Fairfax (Virginia), Estados Unidos, se celebra cada año el 02 y el 03 de febrero el festival de los amantes del chocolate un evento de grandes dimensiones desde las degustaciones, hasta los concursos de arte, exhibiciones históricas y actividades para los niños. En el marco de estas actividades se realiza un desafío de chocolate que es un concurso artístico de la confección de esculturas en chocolate, el desayuno de pancakes y más.

De esta festividad se destaca un hecho importante ya que una parte del dinero recaudado por este evento se dona a una asociación benéfica. Como testimonio en el año 2008 la organización beneficiaria fue Our Daily Bread (Nuestro Pan de cada día), esta organización es voluntaria y está enfocada a ayudar a todas las familias de bajos recursos de Fairfax con los distintos programas de alimentación, asistencia financiera y otros recursos.

- En Mons. Bélgica cada año en el mes de marzo se realiza una fiesta el último fin de semana dedicada al chocolate, se caracteriza porque la plaza principal de la ciudad se llena de puestos con productos de cacao en forma de bombones, tabletas, galletas, postres, cremas corporales, pero también se complementan con las otras actividades gastronómicas de los más prestigiosos chefs, talleres para los más pequeños, animación callejera, etc.
- Turín, Italia, también se distingue por ser una de las ciudades con su exquisita gastronomía y por supuesto el increíble, tradicional y reconocido chocolate. Se realizan actividades como el “A tutto cacao” que consiste en tomar un plato tradicional italiano y mezclarlo con el chocolate.

Festival de Lunas:

Es un festival de tradición cultural y natural que engloba todos los conceptos y experiencias naturales de las regiones y el territorio, se realiza en pro de enaltecer el espíritu y la naturalidad de la vida. Existen distintos festivales de lunas, en este caso, mostraremos los más reconocidos y casos de éxito de estos:

- El festival de la luna verde, celebrado cada año en San Andrés, Colombia. Es una expresión de la cultura de la región del caribe donde se presentan conjuntos musicales de países como Jamaica y Haití. Se hacen conferencias sobre música, proyecciones de documentales, muestras de bailes típicos y de gastronomía local, la música y el arte hace parte de los sueños y las esperanzas de los asistentes de este evento.
- El festival de luna de locos es un festival de poesía internacional que se realiza en Pereira del 29 de agosto al 02 de septiembre, por medio del cual se reviven los sentimientos, la sensibilidad y la imaginación de todos los poetas y participantes de este evento. Es un evento de transmitir conocimiento, del reencuentro con los sentidos y el entendimiento.
- El festival de la luna o festival del medio otoño en China, se celebra cada año en el octavo mes lunar donde se celebran las buenas cosechas, es cuando los cultivos y frutos están en su mejor punto y el clima es muy agradable, es equivalente al día de acción de gracias y sus orígenes se remontan a los tiempos más antiguos, hoy en día las familias se reúnen con amigos para celebrar y disfrutar de la luna y las deliciosas tortas de luna.
- La celebración de la Luna llena en la Sierra de Rocha-Uruguay, se celebra cada verano desde hace más de diez años, es una noche de encuentro del arte, la música, la danza y los amigos, es un evento astronómico que hace contemplar el espectacular fenómeno de la naturaleza, además contiene un concierto de cuentos tibetanos con Lama Winnie Rode de la cúpula acústica de la Tierra Comunal.
- La fiesta de la luna llena, en Manilva en las playas de Sabinillas que se reconoce como fiesta de singularidad turística el 1 de agosto, es una fiesta social, cultural y turística que recoge a miles de personas, los participantes se visten de blanco, se llevan actividades de danzas, sonidos, colores y el protagonista es el propio paisaje de Manilva.
- La celebración de la siembra y de la luna es festejada por los pueblos indígenas de Azuay en Ecuador, en donde la celebración se conoce como Tarpuk Raymi y Killa Raymi, la luna es el símbolo de la feminidad y la fertilidad. Esto es una fiesta indígena que no puede iniciarse sin una renovación energética, que se realiza a través de un rito en torno a lo que ellos conocen como la chacana, una cruz con 8 puntas que representan los puntos cardinales. Se la elabora con semillas de granos secos y con frutos, hortalizas y flores, todos los celebrantes se hacen alrededor de esta y hacen un acompañamiento musical con un tambor y un pingullo (Flauta de hueso) en donde agradecen a los cuatro elementos (Agua, tierra, sol y aire) por la producción y sus cosechas.

- La Full Moon Party celebrada en la provincia del sur de Thani en Tailandia, es la fiesta playera más famosa del mundo, se organiza todos los meses cada luna llena en la playa de Haad Rin en la isla de Koh Pha Ngan, esta tiene sus inicios a finales de los años 80 cuando un grupo de mochileros organizó una fiesta de cumpleaños en la playa con hoguera y guitarras que coincidió con luna llena y a este se sumaron no más de 30 personas. Esto se popularizó y para muchos hoy en día la Full Moon Party es lo máximo de lo máximo de las fiestas de playa de todo el mundo.
- Luna llena de Wesak, la celebración más importante del Budismo es el de la luna llena de mayo, considerada la fecha que marca el natalicio de Buda. Es una celebración donde millones de practicantes del budismo alrededor del mundo elevan sus plegarias y asisten a sus templos para convalidar alimento, flores y velas. Afirman que durante este día “el iluminado” retorna al mundo para alimentar la regeneración tanto física como espiritual de sus habitantes.

Festival de la arepa de huevo y el maíz:

Es un festival de tradición gastronómica que representa gran parte del territorio colombiano.

- El festival de la arepa de huevo, se lleva a cabo en Luruaco, Atlántico, el cual congrega a 70 señoras portadoras de la tradición gastronómica para que expongan y participen en el concurso gastronómico tradicional de la arepa de huevo incluye talleres de la cocina tradicional, presentaciones de comparsas, danzas, grupos musicales para todos sus participantes e invitados.
- El festival internacional del maíz es celebrado en Ramiriquí, Boyacá con la participación de Bolivia, Ecuador y Guatemala, es un evento que busca mantener vivas las tradiciones gastronómicas, artísticas y culturales en torno al maíz, un espacio para que cada uno de los visitantes puedan saborear lo mejor de la cultura Ramiriquense.
- Las fiestas del maíz es una tradición gastronómica en torno al producto del maíz que se celebra en el municipio de Sonsón, Colombia, acompañados de desfiles alegóricos a las memorias del cultivo del maíz, además la degustación de las tortas de chócolo, las arepas y todos sus derivados, hay feria artesanal y de mercancías, la feria agroambiental y la muestra equina.

Feria de la piña:

Es una festividad de tradición gastronómica que representa gran parte del territorio colombiano.

- La feria de la piña en Lebrija, Santander, es un espacio de intercambio económico y socio cultural cuyo principal objetivo es aumentar el nivel de desarrollo de los municipios y crear alianzas estratégicas. En este se disfrutan actividades como: conciertos musicales, la vitrina comercial, el reinado de la piña, la feria artesanal entre otras.
- La feria de la piña en Loma Bonita, Oaxaca, es una verbena Oaxaqueña, que destaca la exposición de la piña y todos los productos derivados de ella, se disfrutan de los paseos de carros alegóricos y comparsas, noches de danzón, presentación de bailes regionales, entre otros.

- La feria de la piña en Zanguenga, Panamá, es una celebración que lleva más de una década se celebra a finales de mayo y son más de mil hectáreas cultivadas de tierra, dentro de los terrenos de la celebración se encuentran artesanos, producción ganadera, de comercio, exhibición de autos, se puede disfrutar de la actividad de sembrar piña, bailes folclóricos, corridas de toros, entre otros.

Festival de la cerveza:

Esta celebración es tradicional y paso a ser un evento diferente y único en muchas partes del país, rinde tributo a la cultura cervecera colombiana, a los productores artesanales y abren las vitrinas a marcas extranjeras.

- La Pola Fest es llevada a cabo en la ciudad de Pereira, Colombia, donde se realizan actividades de juegos típicos como el tejo, el sapo, parques, se realiza un mini casino para dicha celebración.
- El festival de la cerveza en Yopal, se celebra el 07 de abril donde se encuentran stands de cervezas artesanales, sidras, concursos cerveceros, grupos musicales, entre otros.
- Festival vive la cerveza se lleva a cabo en la plaza mayor de Medellín el 17 de marzo, en donde la cultura irlandesa es protagonista para celebrar el día de San Patricio con un festival vive la cerveza, donde se promueve la academia en un espacio para creación de ideas de empresa.
- El Oktoberfest en Múnich, Alemania, se celebra cada año que tiene duración de 16 y 18 días, es la fiesta más popular y la más importante del mundo ya que se celebra desde los años de 1810, en este se realiza el desfile de trajes tradicionales, disfrutan los litros de cerveza, la comida, tiene numerosas atracciones de feria, espectáculos como la polka hasta la música comercial, entre otros.
- The Great British Beer festival en Londres, es celebrado del 2 al 6 de Agosto en Earls Court, en donde se reúnen más de 450 cerveceras británicas, y en este caso se exponen más de 800 cervezas reales diferentes para los asistentes del evento.
- Pilsner Fest, Pilsen, Republica Checa, en esta ciudad se inventó la Lager Pilsner y allí se hace la fiesta y el festival de la cerveza hace más de 200 años, este ayudó al reconocimiento turístico de la ciudad, el festival se lleva a cabo desde el 5 de octubre hasta el 10 de noviembre.
- The Great American Beer Festival, Denver, Estados Unidos, este festival reúne a más de 1600 cerveceros de todo el país y un jurado de más de 100 miembros establecen cual es la mejor cerveza. Se lleva a cabo desde el 10 al 12 de octubre.
- The New Zealand Beer Festival, Auckland, Nueva Zelanda, el evento inicio desde el año 2006 y hasta hoy en día muchas personas son conscientes de que las cervezas australianas se vuelven cada vez más populares, año tienden a ofrecer 130 cervezas diferentes.
- Qingdao International Beer Festival, Provincia de Shandong, China, considerado el mejor festival de Asia, cada año Qingdao celebra el festival internacional de la cerveza, hacen cata, hay música en vivo, juegos e incluso concursos de bebida.

- Belgian Beer Weekend, Bruselas en Bélgica, se celebra en la plaza de mercado, se encuentran más de 350 cervezas belgas, desde Trappist hasta Pilsners y se celebra el fin de semana de septiembre de cada año.
- Festival National de Winter Ales, Manchester en Reino Unido, el festival es realizado por CAMRA en este se premian las mejores bebidas que se pueden servir en los meses de más frío.
- Mondial de la Biere, Montreal en Canadá, es la fiesta de la cerveza más grande de Canadá, existen alrededor de 550 cervezas, sidras y aguamieles, entre otras bebidas alcohólicas para la degustación y el disfrute de la tradición.
- Berliner Biermeile, Berlín, Alemania, se celebra el festival de la cerveza con participación alrededor de 300 cervecerías de 86 países diferentes con 2000 especialidades de cerveza, hay espectáculos de entretenimiento y música en directo.
- Cannstatter Wasen, Stuttgart en Alemania, se considera por muchos el segundo festival cervecero más grande de Europa. Se brinda cerveza y comida para este evento.
- Great World Beer festival United Nations of Beer, Nueva York, Estados Unidos, se presume de ser el festival cervecero más grande del mundo, se realiza cada año, en este se desarrollan competiciones que premian a los que beben y también a los que mejor cerveza fabrican.

Estos y muchos otros festivales internacionales, nacionales y regionales de las diferentes culturas y ciudades realizan tan importante tradición cultural y autóctona de cada región, es por esto que se ha popularizado tanto y tiende a ser unas de las características principales para caracterizar los destinos.

Campamento erótico:

Es una festividad para quienes desean descubrir los poderes del pulque, bebida que se obtiene de la fermentación del jugo del maguey, muy popular en México. Invitan a dejar los prejuicios a un lado, al iniciar la actividad una experta en sexualidad hace una meditación guiada con cuentos tibetanos y recita mantras adecuados para despertar el placer interno de los asistentes. Incluyen cena y barra de postres, cine erótico (*Love, de Gaspar Noé, Nymphomaniac, de Lars Von Trier y 9 Songs* de Michael Winterbottom), micro teatro, porno poesía, entre otras cosas.

Teniendo en cuenta los anteriores casos de éxitos de festivales y celebración realizadas en distintos sectores y lugares del mundo se entiende que las tradiciones de los pueblos son las actividades a rescatar y salvaguardar en un territorio determinado, además estas son las bases para elaborar la propuesta de eventos sostenibles para la organización del Hotel Sonesta en Pereira, que integra los conocimientos y experiencias alrededor del mundo en temas gastronómicos y eventos culturales para lograr además diferenciar a oferta de estas celebraciones con el aporte al desarrollo sostenible de estos.

5.5. MODULO DE SERVUCIÓN

En este módulo se referencia la construcción del servicio especializado sostenible para los eventos que se brindarán a los clientes, con la atención personalizada, se reproduce y se crea a través de las experiencias y las necesidades actuales que puedan tener los diferentes clientes, en este módulo se concentra la caracterización y procesos de los eventos propuestos para la construcción de nuevas ideas experienciales para los clientes teniendo como base la guía de buenas prácticas sostenibles generadas a partir de toda la investigación del proyecto.

5.5.1. Servicio turístico – Eventos especializados Sostenibles.

Dentro del proyecto de implementación de eventos especializados sostenibles se describen y ejemplifican productos y servicios turísticos a personas vacacionales y de negocios; que quieran vivir una experiencia y en esta oportunidad se diferencian y se pueden apreciar por medio del servicio básico y el servicio complejo que ofrece el Hotel Sonesta a continuación:

- Servicio básico de tradición, experiencia y patrimonio cultural: En el proyecto del plan de eventos sostenible se tienen en total 5 productos de experiencia cultural gastronómicos, como: festival del cacao y del café, festival de la luna azul, festival de la arepa de huevo, feria de la piña y el festival de la cerveza. Además de los anteriores servicios mencionados se cuenta con 2 servicios básicos de eventos sociales tales como: Bodas de ensueño sostenibles, cumpleaños innovadores sostenibles o celebraciones temáticas sostenibles, estas últimas teniendo en cuenta que se realizan con la temática diferenciadora que desea el cliente, se crea el paso a paso con la asesoría personalizada en su momento.
- Servicio complejo del hotel Sonesta en donde se describen exactamente 5 actividades como la experiencia cultural de un city tour, El campamento erótico, Carrera del cacao y café, el picnic, y el paquete turístico alrededor del eje cafetero, por los cuales el hotel brinda sus servicios diferenciadores y experienciales.

Para ampliar más la información de los servicios básicos y complejos que se nombraron en los primeros numerales se desarrollaron unas tablas de fichas técnicas referentes a las actividades a realizar y el producto las cuales se encuentran como anexos al finalizar el documento.

5.5.2. Descripción de los servicios a ofrecer

Los servicios a ofrecer se han mencionado en el anterior ítem que corresponde a la ficha técnica del producto pero en esta parte se genera toda una descripción y clasificación del mismo según la metodología de la clasificación del atractivo turístico así:

Tabla 1. Descripción y caracterización del servicio Básico.

ATRACTIVO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
<p>FESTIVAL DEL CACAO Y DEL CAFÉ</p>	<p>Los procesos del café y el cacao son una magnífica tradición de toda la cultura cafetera que se encuentra referencia en los municipios más cercanos en este caso la marca del café de Moara de Pueblo tapado y la marca del chocolate Sol, Primordialmente se recolecta el café para luego ser despulpado en el área predeterminada, se desmucilagina, después pasa a un proceso de fermentación, luego de lavado y secado para así dar sabor y crear la mejor taza de café Moara que se maneja en la finca y el territorio de Pereira, después de empacarse se distribuye por libras, kilos o arrobas para así tener un buen servicio expreso. Preservar y continuar con la tradición.</p>	<p>El proceso de cultivo del café y del cacao se evidencia en pueblos de encanto que pertenecen al paisaje cultural cafetero como pueblo tapado, Marsella, Salento, entre otros. Sin embargo el festival gastronómico se realiza dentro del Hotel Sonesta Pereira.</p>
<p>FESTIVAL DE LA LUNA AZUL</p>	<p>Es la representación cultural y artística de distintas culturas de Colombia, Este festival interpreta buenas partes de las poblaciones más representativas del territorio colombiano. Muchas de las formas típicas de celebración de esta se basan en algunos principales géneros musicales tales como: Calipso, el foxtrot, el waltz, el pasillo, la mazorca, la polca y los shottish de San Andrés; El son, el paseo, el merengue, la puya de la península de la guajira; La cumbia, el bulle rengue, la gaita, el porro de la región del norte; El bambazu, el gualí, el currulao, el chigulo del pacifico colombiano; El bambuco, el sanjuanero, la guabina, el pasillo de la región andina; El carnaval, la quirpa, el pajarillo del llano; La samba, el forro, el joropo de la costa del caribe, entre otras donde se utilizan instrumentos tradicionales de cada región y cultura como: La mandolina, el violín, el acordeón, la carraca, la guitarra, la caja vallenata, la gaita, la guacharaca, la tambora, el lamador, la flauta transversa, la tambora, el clarinete, los platillos, la marimba, la guasa, el bombo, el tiple, la bandola andina, el carángano, las maracas, el arpa, entre muchos otros instrumentos que resaltan las tradiciones culturales.</p>	<p>Las representaciones musicales y culturales se ubican en las distintas regiones del país, como el caribe, el pacífico, los llanos, la región andina entre otros, sin embargo se quiere ofrecer un festival que integre todas estas tradiciones en un solo lugar, en este caso como el hotel Sonesta, donde el festival se realice en 3 días, donde se dé información de grupos, la historia de la música y además se festeje a la luz de la luna, en este caso la luna azul del firmamento.</p>
<p>FESTIVAL DE LA AREPA DE HUEVO</p>	<p>Este festival gira en torno al disfrute gastronómico de la arepa de huevo que se degusta en distintas presentaciones y se aprecia la innovación y tendencias de estas, como: la arepa más rica, la más grande, la de mejor innovación, la más pequeña la de multiformas, entre otras. Esta celebración se realiza gracias al proyecto "La arepa de huevo de gira por Colombia), Ya que qué mejor que nuestra sede Hotel Sonesta, para formar parte de esta diferenciación y apropiación cultural y gastronómica.</p>	<p>Este festival es característico del municipio de Luruaco en el departamento de atlántico por más de 26 años que se festeja esta tradición. Sin embargo se desea realizar charlas técnicas y vivenciales para que el turista del hotel Sonesta lo pueda vivir en las instalaciones del Hotel, en uno de los salones más óptimos para esta festividad.</p>

FERIA DE LA PIÑA	Es la feria de la caracterización de la zonas piñeras en cerritos Pereira, además también de nacer de la feria de la piña celebrada en Lebrija (Santander); Esta con una experiencia vivencial enmarcada por la degustación de productos, concierto musical, artesanías, y vitrinas comerciales entrelazadas con esta fruta gastronómica.				La representación de la feria se realizaría en el salón de convenciones del Hotel, sin embargo cabe resaltar que esta celebración se realiza también el Lebrija Santander como una de las tradiciones culturales de la capital piñera de Colombia.	
FESTIVAL DE LA CERVEZA	Es una festividad gastronómica que surge a partir de las tendencias culturales del presente, en este caso el festival de la cerveza es característico por la forma de elaboración, fermentación y distribución al público. Se muestran charlas académicas , se ofrece la cuentería como alternativa para amenizar el festival, grupos musicales y degustación de la cerveza artesanal				Esta festividad ha marcado tendencia en varias partes del país, pero además de este se quiere ofrecer la experiencia vivencial del mismo en las instalaciones del Hotel Sonesta.	
ATRACTIVO	TIPO DE PATRIMONIO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO	APARECE EN PAQUETES TURÍSTICOS	DECLARATORIA ESPECIAL
FESTIVAL DEL CACAO Y DEL CAFÉ	1. Patrimonio Cultural	1.7. Festividades y eventos	1.7.2. Ferias y exposiciones	1.7.2.9. Gastronómica	Sí	Paisaje cultural cafetero
FESTIVAL DE LA LUNA AZUL	1. Patrimonio Cultural	1.6. Patrimonio Cultural Inmaterial	1.6.6. Expresiones musicales y sonoras.	N/A	Sí	No
FESTIVAL DE LA AREPA DE HUEVO	1. Patrimonio Cultural	1.6. Patrimonio Cultural Inmaterial	1.6.2. La gastronomía y los saberes culinarios	N/A	Sí	Patrimonio cultural del departamento de atlántico
FERIA DE LA PIÑA	1. Patrimonio Cultural	1.6. Patrimonio Cultural Inmaterial	1.6.2. La gastronomía y los saberes culinarios	N/A	No	No
FESTIVAL DE LA CERVEZA	1. Patrimonio Cultural	1.6. Patrimonio Cultural Inmaterial	1.6.2. La gastronomía y los saberes culinarios	N/A	No	No

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Descripción y caracterización del servicio Complejo.

ATRACTIVO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
CITY TOUR	El city tour es un servicio que se ofrece para el reconocimiento de la región, además de ser una actividad de ubicación geográfica e histórica en todo el contexto del paisaje cultural cafetero y la capital del eje como proceso de experiencia vivencial al conocer la historia de la cultura cafetera en pro de la conservación y apropiación.	Se realiza en la ciudad de Pereira, en todo el casco urbano de la ciudad, esta limita al norte con los municipios de Balboa, La Virginia, Marsella y Dosquebradas, al noreste con Santa Rosa de Cabal y al este con el departamento del Tolima, al sur con los departamentos de Quindío y Valle del Cauca, al oeste con el municipio de Balboa y el departamento del Valle del Cauca. Pereira se encuentra sobre la cordillera central, sobre el valle

						del río Otún, y parte del valle del río Cauca. Y su temperatura oscila en los 18 grados centígrados.
CAMPAMENTO ERÓTICO	Es un servicio de reconocimiento a la pareja, elevación de los sentidos, disfrute de la naturaleza y eliminación de tabúes. En donde la actividad primordial va dirigida por un sexólogo experto en la dirección de la actividad. En este evento se integran actividades de cine mudo, degustación de platos afrodisiacos, porno poesía y el adentramiento a los deseos del alma.					Este evento se lleva a cabo en Teotihuacán México. Es una de las celebraciones diferenciadoras e innovadoras para el mercado, dentro de este se generan procesos de reconocimiento humano y se realiza en un lugar rodeado de naturaleza. La festividad se puede llevar a cabo al aire libre y por consiguiente puede también en espacio cerrado.
CARRERA DEL CACAO Y/O CAFÉ	Es una carrera competitiva poco convencional, única e innovadora, en donde se busca la fortaleza, inteligencia y suspicacia para las zonas y/o pistas que deben de pasar los participantes y poder ganar el premio final, esta es una carrera de conocimiento cafetero y se realiza con el motivo del disfrute y el compartir el conocimiento de una tradición tan importante y gastronómica que caracteriza la región como lo es el cacao y el café.					No se lleva a cabo en algún territorio colectivo (Comunidad, pueblo o ciudad), sin embargo se complemente con la oferta del paisaje cultural cafetero, y tiende a hacer la actividad de reconocimiento al patrimonio dela humanidad.
PICNIC	Es uno de los servicios más completos para la familia y grupos de amigos, en donde se tienen temáticas, se realiza taller de educación en valores para fomentar el respeto y la tolerancia hacia el prójimo, integrando el servicio de alimentos y bebidas del día.					En las últimas tendencias, este picnic ha generado un impacto positivo para las actividades de festejo y/o reuniones de amigos o familias es por esto que se genera una propuesta diferenciadora para la elaboración de esta actividad dentro del Hotel Sonesta y se diversifica la oferta.
PAQUETE TURÍSTICO	Es un paquete turístico brindado a las personas que deseen conocer un poco más el territorio y la característica del paisaje cultural cafetero, son 4 días y 3 noches, enrutados a las maravillas del café y el patrimonio cultural de la región. Este contribuye al reconocimiento de la región, además de proyectar el resguardo de las tradiciones y los patrimonios naturales y culturales del triángulo del café.					El paquete turístico es un producto innovador para la organización ya que por ella misma no tiene algún servicio de recorridos o visitas especializadas para hacer turismo en algún lugar del eje cafetero, es por esto que se articula la idea de realizar un recorrido durante 4 días y 3 noches, en todo el triángulo del café, que compromete municipio del Quindío y la ciudad de Pereira.
ATRACTIVO	TIPO DE PATRIMONIO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO	APARECE EN PAQUETES TURÍSTICOS	DECLARATORIA ESPECIAL
CITY TOUR	1. Patrimonio cultural	1.2. Patrimonio Cultural Material Inmueble; grupo Urbano o Rural	1.2.2. Elementos del espacio público (Plaza; Plaza Mayor; Plazoleta; Plazuela; Alameda; Parque Urbano; Avenida y calle; Otro)	N/A	No	Ninguna en particular
CAMPAMENTO ERÓTICO	1. Patrimonio cultural	1.7. Festividades y eventos	1.7.1. Fiestas	1.7.1.7. Otras	No	N/A

CARRERA DEL CACAO Y/O CAFÉ	1. Patrimonio Cultural	1.7. Festividades y eventos	1.7.1. Fiestas	1.7.1.3. Concursos y/o reinados	No	N/A
PICNIC	1. Patrimonio Cultural	1.7. Festividades y eventos	1.7.1. Fiestas	1.7.1.7. Otras	No	N/A
PAQUETE TURÍSTICO	Teniendo en cuenta que el paquete turístico como tal no es un patrimonio sino más bien sus actividades realizadas en él se caracterizan por 1. Patrimonio Cultural	1.2.. Patrimonio Cultural Material Inmueble; Grupo Urbano o rural	1.2.3. Otro	N/A	Algunas rutas sí, pero no todas	Dentro del Paisaje Cultural Cafetero (PCC)

Fuente: Elaboración propia.

A pesar de tener todos los anteriores servicios dentro del departamento de eventos, también se cuentan con paquetes o planes turísticos para los visitantes, que se describen a continuación:

Se enunciará un paquete turístico que será efectuado durante cuatro días y tres noches, se dividirán en actividades por días y esas actividades también pueden ser tomadas como pasa días o tours de la siguiente manera.

El primer día será en Santa Rosa de Cabal en el cual se efectuarán actividades de procesos del café, de senderismo, degustación de platos típicos de la región y otras actividades de esparcimiento.

El segundo día será en la ciudad de Pereira por el sector de la florinda en la visita al Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, en donde se hacen actividades de avistamiento de aves, además de las caminatas por senderos y disfrute de cascadas naturales.

El tercer día estará marcado por la actividad del balsaje por el río la vieja en el departamento del Quindío en el municipio llamado Quimbaya.

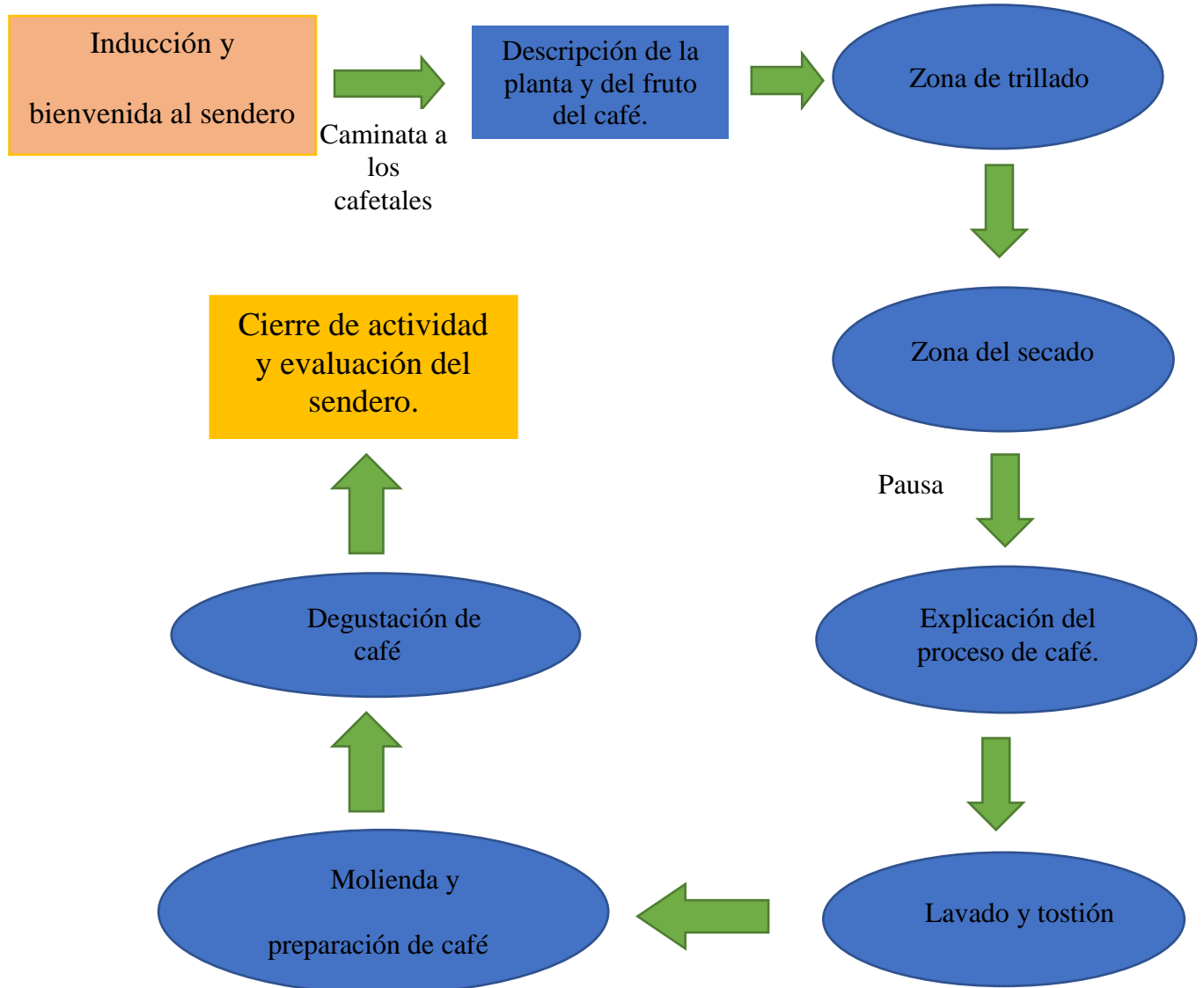
En el cuarto día estaremos en Salento haciendo un recorrido en caballo y otro a pie por el lugar dándole cabida al almuerzo y a la compra de diversas artesanías típicas de la región cafetera.

5.5.3. ACTIVIDADES DEL PAQUETE TURÍSTICO: FLUJOGRAMAS.

Se harán los siguientes flujogramas para establecer las actividades que el turista disfrutara al comprar este paquete, abordando las temáticas y las experiencias a ofrecer en cada una de ellas.

- **FINCA EL PLACER** (En Santa Rosa de Cabal): Por medio de un sendero, se desea mostrar la experiencia vivencial del proceso del cultivo de café, su temática va ligada a mostrarle al turista los diferentes pasos de la producción de este, para después ser disfrutarlo en una deliciosa tasa caliente de café.

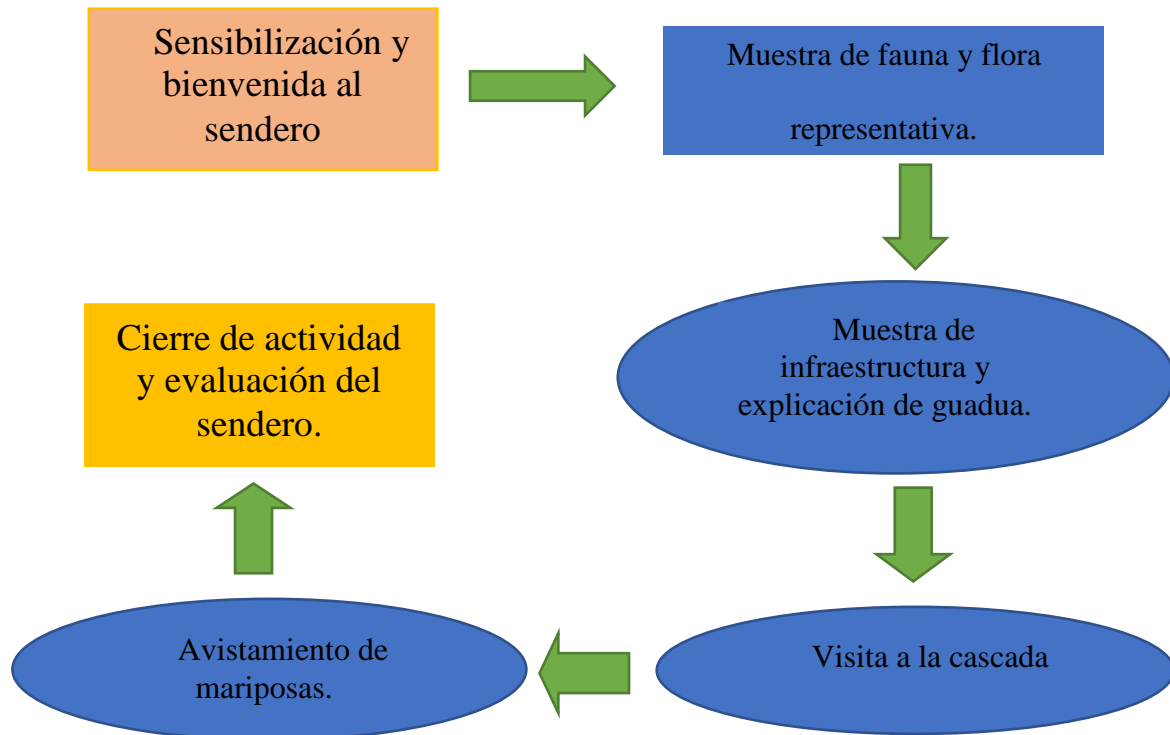
Ilustración 7. Flujograma Proceso del Café.



Fuente: Elaboración propia.

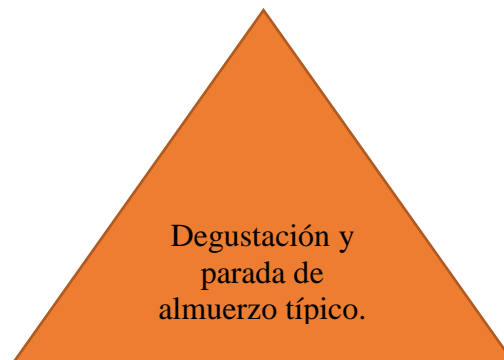
- FINCA LA SULTANA (En Santa Rosa de Cabal): En esta finca se hace senderismo con la temática de mostrarle al turista cual es la fauna y flora típica de la región, integrando así la charla técnica de la elaboración de la infraestructura del sitio, ya que la finca se caracteriza por su construcción en guadua.

Ilustración 8. Flujograma senderismo



Fuente: Elaboración propia.

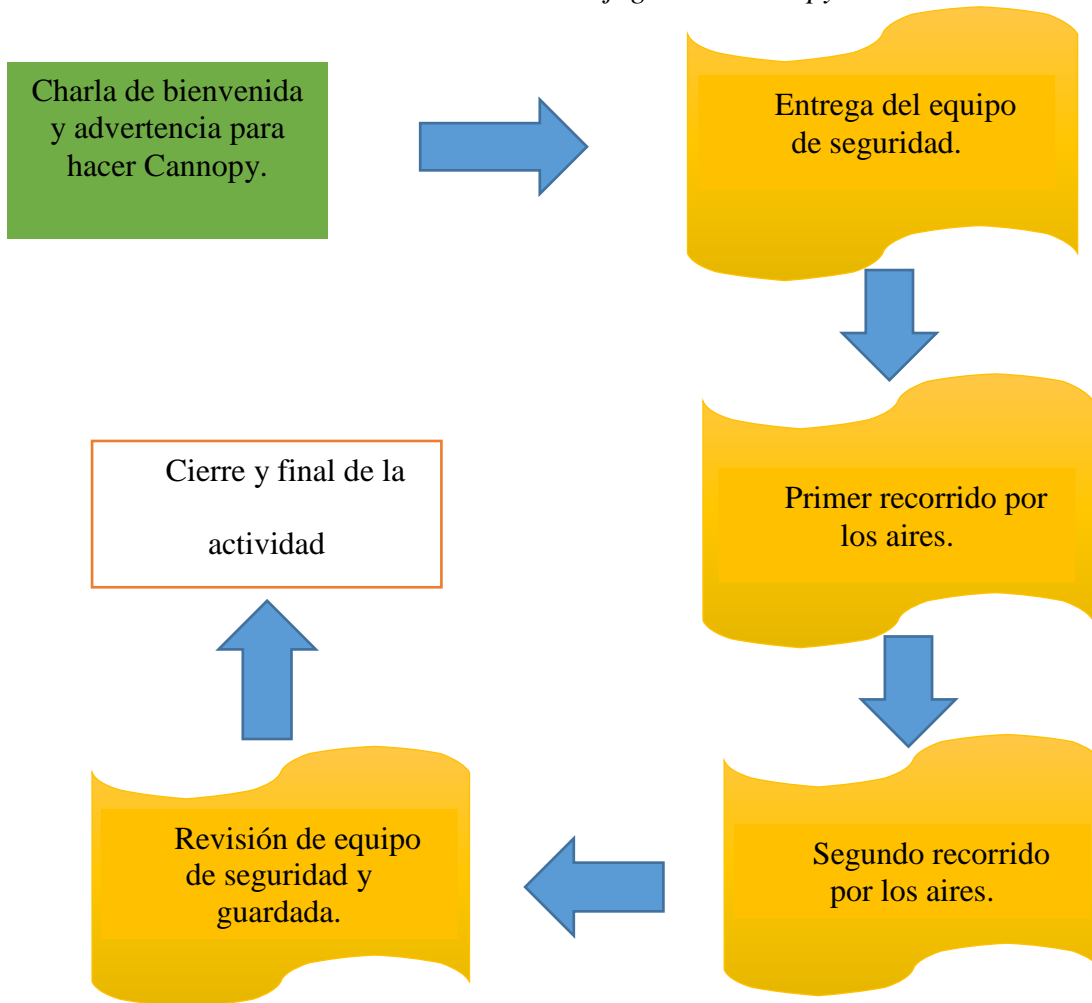
- **FINCA EL MIRADOR** (En Santa Rosa de Cabal): En este lugar se efectuara la experiencia de uno de los más sabrosos y deliciosos almuerzos típicos de la región, ya sea bandeja paisa, sancocho, entre otros, con el posible entretenimiento de la diversión extrema y de aventura ya sea en parapente o Cannopy.



- **ACTIVIDAD DE CANNOPY:** Los turistas podrán disfrutar de una excelente y gratificante aventura atravesando dos de las mejores montañas más representativas de

este municipio y tendrá el placer de disfrutar de la adrenalina y la vista de toda la magnífica naturaleza y el paisaje cultural cafetero a su alrededor.

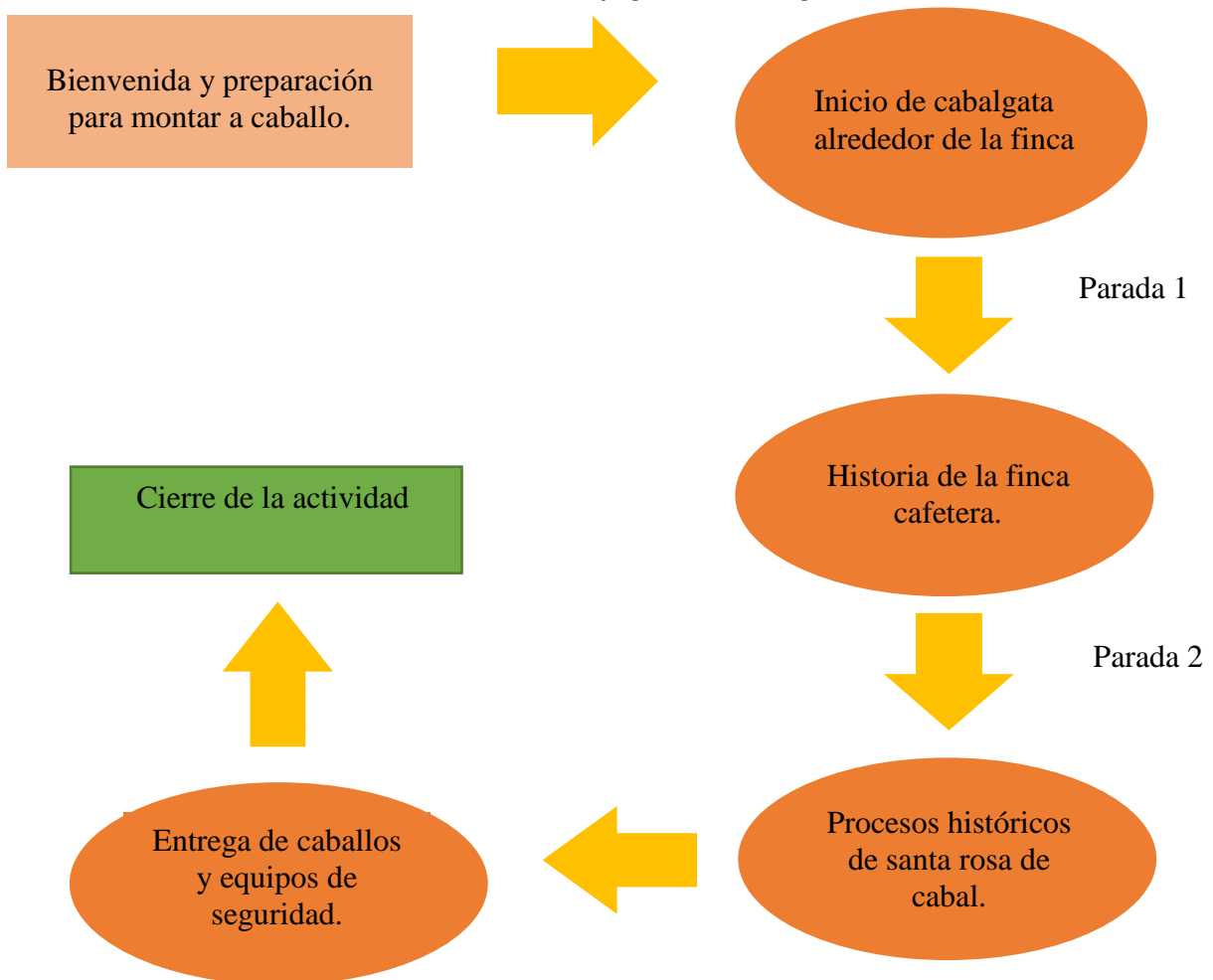
Ilustración 9. Flujograma Cannopy



Fuente: Elaboración propia.

- **RECORRIDO A CABALLO ALREDEDOR DE LA FINCA:** En esta actividad se quiera ofrecer la experiencia de un conocimiento histórico de la región acompañado de una cómoda cabalgata y de un paisaje intachable.

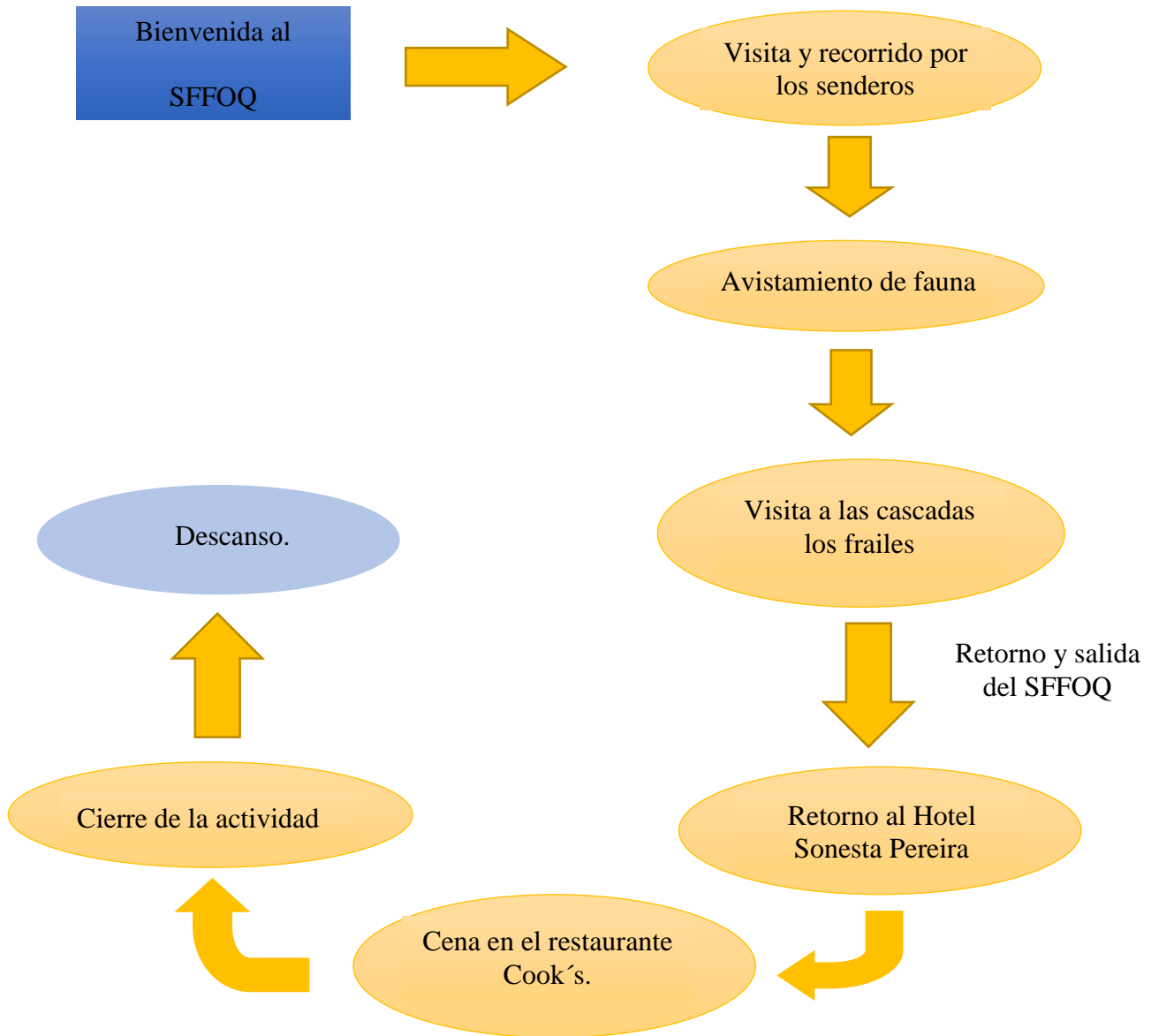
Ilustración 10. Flujograma Cabalgata



Fuente: Elaboración propia.

- SENDERISMO EN SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA OTÚN QUIMBAYA (SFFOQ) (En el sector de la Florida-Pereira): En este lugar la experiencia que se le brinda al turista es el goce de la naturaleza in situ y el avistamiento de diferentes lugares naturales inimaginables con senderismo y el disfrute y avistamiento de cascadas.

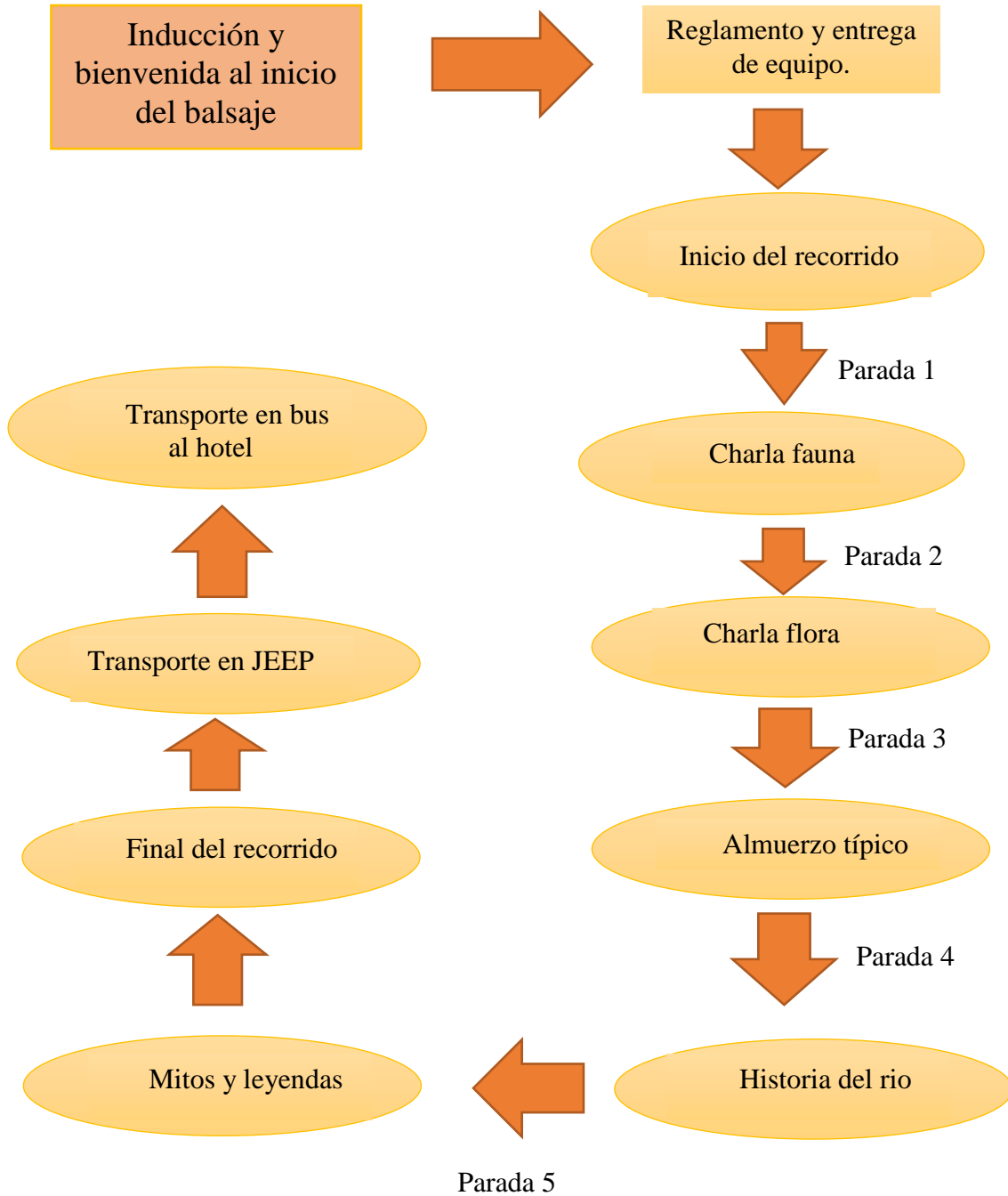
Ilustración 11. Flujoograma SFFOQ



Fuente: Elaboración propia.

- BALSAJE POR EL RIO LA VIEJA (Municipio de Quimbaya-Quindío): En este lugar la temática que se ofrece como tal es la adquisición de una verdadera experiencia, que consiste en la navegación por un río llamado la Vieja, contando la historia y mostrando las costumbres típicas de la región al igual que su arquitectura tradicional.

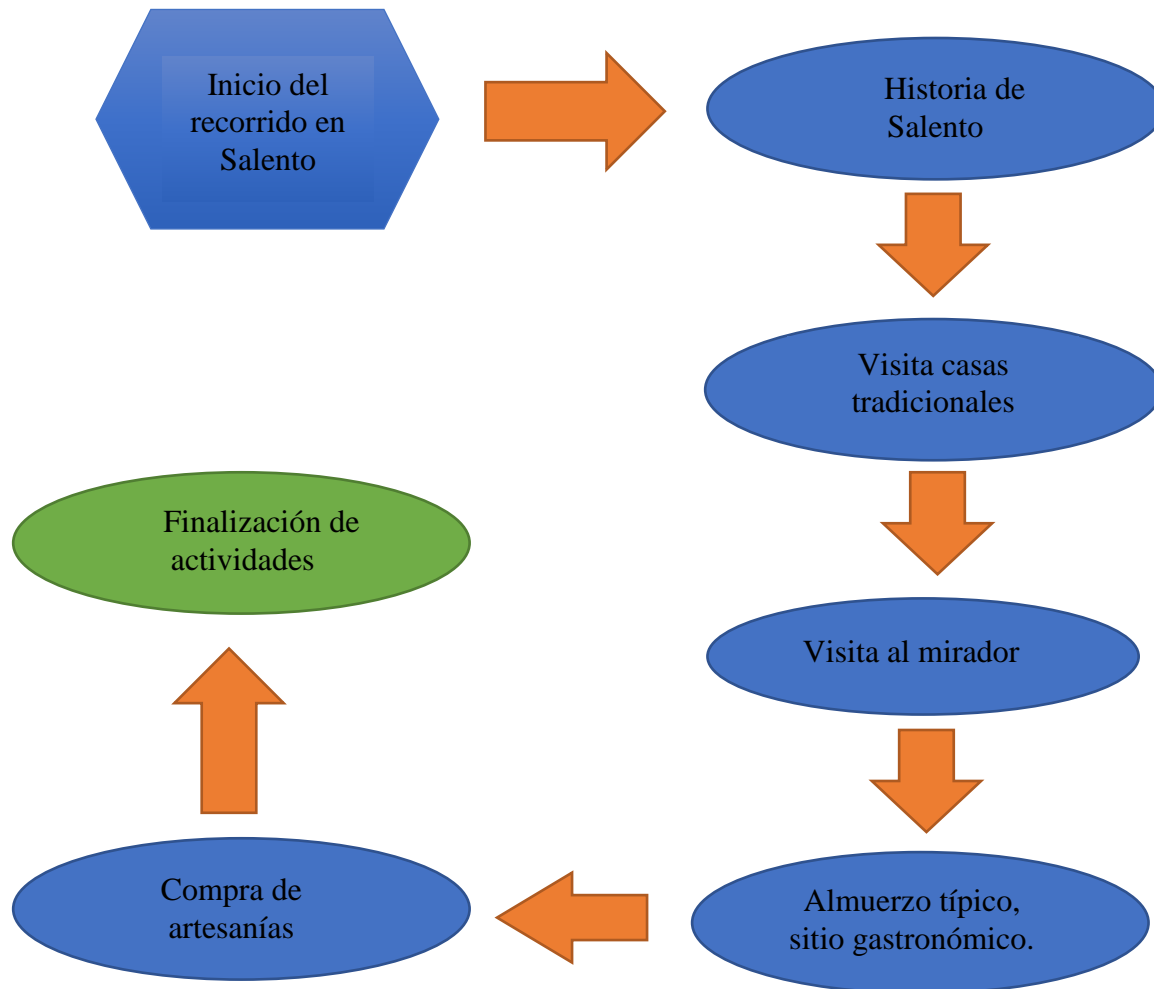
Ilustración 12. Flujograma Balsaje Rio la Vieja.



Fuente: Elaboración propia.

- **RECORRIDO EN SALENTO** (Departamento del Quindío): En este lugar se demuestra la historia y los procesos de colonización que pasaron todos los antiguos pobladores de esta región al igual que se muestra y se puede disfrutar del plato típico la trucha y de las muchas artesanías que tiene este sitio para ofrecerle al turista.

Ilustración 13. Flujoograma Salento



Fuente: Elaboración propia.

5.5.4. DEFINIR EL TIPO DE USUARIO.

El tipo de usuario al cual va dirigido este paquete turístico son personas entre los 6 y 70 años de edad, ya que las actividades son de naturaleza las cuales requieren unas condiciones unas condiciones básicas y físicas de desplazamiento como la buena reacción, el equilibrio, la

orientación, la adaptación al entorno, el acoplamiento con la infraestructura, entre otras para poder realizar la actividad.

También este paquete se le ofrece a grupos de personas con fines educativos y de investigación, a grupos de familias que quieran disfrutar de un ambiente diferente, sano y natural, a grupos de personas con fines vacacionales, ya sean de empresas o microempresas.

El público es un público natural, el cual pueda realizar actividades de caminata y que pueda tener el pleno goce de todas las actividades.

5.5.5. ITINERARIO DE ACTIVIDADES Y RECOMENDACIONES POR DIA.

DIA 1 “Si quieres disfrutar, entre finca y finca lo vas a lograr”

HORA	ACTIVIDAD
6:00 am	Salida desde el Hotel Sonesta de Pereira a Santa Rosa de Cabal.
7:15 am	Entrada a la finca el Placer para los procesos del café.
10:00 am	Entrada a la finca la Sultana para la actividad de senderismo, avistamiento de mariposas y visita a la cascada.
10:30 am	Refrigerio.
12:00 pm	Almuerzo típico en finca el Mirador.
1:30 pm	Práctica de canopy y experiencia de recorrido en cabalgata.
3:30 pm	Degustación del famoso chorizo Santa Rosano.
4:00 pm	Recorrido histórico por Santa Rosa de Cabal.
6:00 pm	Regreso al Hotel Sonesta de Pereira.
7:00 pm	Cena en el hotel
8:00 pm	Actividad libre de uso de espacios públicos y zonas húmedas del Hotel.
9:00 pm	Noche de descanso.
Recomendaciones: Deben de prepararse para una larga jornada de movilidad y de visita a las diferentes fincas cafeteras, ropa cómoda, llevar cámara, bloqueador, gorra, sombrilla, saco.	

DIA 2 “Si exhausto estarás, con la naturaleza te relajaras”

HORA	ACTIVIDAD
6:30 am	Desayuno en el hotel.
7:30 am	Salida al corregimiento de la Florida – Pereira.
8:30 am	Refrigerio en el camino. (En la florida).
10:00 am	Llegada al Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya.
12:00 pm	Almuerzo típico en el SFFOQ.

1:30 pm	Inicio del recorrido externo para avistamiento de aves y fauna.
3:30 pm	Refrigerio en un el punto de encuentro del recorrido.
4:00 pm	Visita a la cascada los frailes.
5:00 pm	Regreso al Hotel Sonesta.
7:00 pm	Cena tomada en el restaurante Cook´s.
8:00 pm	Descanso.

Recomendaciones: es necesario llevar ropa cómoda, gorra, bloqueador solar, carpa para lluvia, botas de caucho gruesas, botiquín, ya que es un día de ardua caminata y actividad física.

DIA 3 “Por un rio has de navegar y como un pez lo has de disfrutar”

HORA	ACTIVIDAD
7:00 am	Desayuno en el hotel.
8:00 am	Traslado al inicio de balsaje por el rio la Vieja.
8:30 am	Charla, inducción y equipo de seguridad.
9:00 am	Inicio del recorrido.
12:00 pm	Almuerzo y parada en el rio.
3:00 pm	Refrigerio.
5:00 pm	Finalización del recorrido.
5:15 pm	Transporte y paseo en jeep Willis.
7:00 pm	Regreso al hotel
7:30 pm	Actividad libre (Espaciamento por el Hotel).
8:30 pm	Noche de descanso.

Recomendaciones: es necesario utilizar bloqueador solar, gorra, sombrilla, buzo, botiquín y ropa cómoda que sea de telas delgadas o seda, no llevar aparatos electrónicos.

DIA 4 “De las historias y las artesanías te dejaras llevar”

HORA	ACTIVIDAD
6:00 am	Check out y desayuno en el Hotel Sonesta.
7:00 am	Salida de Pereira hacia Salento.

8:00 am	Llega a Salento, recorrido por el pueblito.
10:00 am	Visita al mirador y refrigerio.
12:00 pm	Almuerzo.
1:00 pm	Esparcimiento de actividades, compra de artesanías, toma de fotos y demás.
3:00 pm	Refrigerio y actividad de despedida y cierre.
3:30 pm	Transporte Aeropuerto o centro de la ciudad.

5.5.6. PLAN DE CONTINGENCIA.

El plan de contingencia es un instrumento, el cual permite tener el dominio de alguna actividad turística cuando ocurre algo inesperado, es el plan b de toda actividad, pero con su debida planeación efectuada, Es la manera de solucionar un problema aplicando la técnica y un conocimiento previo y eficiente.

El siguiente plan de contingencia se hace con el objetivo de que los eventos gastronómicos sostenibles y el paquete turístico “disfruta de los sabores y los colores del triángulo del café” no tenga posibles contra tiempos, ni mucho menos catástrofes.

Tabla 3. Plan de contingencias Servicios Eventos Sostenibles.

DESCRIPCIÓN DEL ESCENARIO	El escenario en el cuál se realiza la actividad turística de los festivales, las experiencias gastronómicas y los eventos especializados sostenibles es en el Hotel Sonesta de Pereira, es un espacio cerrado y abierto, que tiene gran acogida, distribución y belleza paisajística, dirigido especialmente a turistas de negocios y vacacionales que deseen salir de la rutina y conocer las tradiciones del eje cafetero, su temperatura es estable, y está a 23 grados centígrados aproximadamente.
CONTINGENCIAS POR ESPACIO	
El Hotel Sonesta cuenta con un espacio cerrado que es el salón de convenciones para un total de 700 personas en modo auditorio, sin embargo sus zonas abiertas, como las terrazas de la piscina, la parte de la entrada y el parqueadero tienen capacidad de 350 personas, esto contando el espacio libre sin coches o mesas y sillas acomodadas con carpas, Teniendo en cuenta que los eventos pueden ser masivos se deberá contar con el registro previo de los participantes a las actividades y si supera las expectativas se puede dar la opción de realizarlo en compañía con el centro de convenciones y eventos de Pereira que es Expo Futuro.	
NOTA: Las zonas verdes son espacios de conservación y a estas no pueden ingresar más de 30 personas simultaneas, sin embargo para este sector se ofrece una actividad pequeña del picnic y se tendrá una capacidad de carga máxima para los participantes.	
CONTINGENCIAS POR CLIMA	
Sí se presentan cambios climáticos drásticos, se tiene como contingencia la realización de las actividades en los salones de eventos, o la tenencia y contratación de carpas, generando un disfrute de actividades el reconocimiento de las riquezas gastronómicas y otros.	
Sí lluvias fuertes o rayos de sol fuertes se presentan durante la actividad o al final, se generará el uso de los implementos que se recomendaron en el inicio de la misma para la protección y cuidado de los turistas.	
CONTINGENCIAS RELACIONADAS DIRECTAMENTE CON LA ACTIVIDAD.	

ACTIVIDAD	SITUACIÓN NORMAL	SITUACIÓN PROBLEMA	CONTINGENCIA
Festival del cacao y del café	Realizar la actividad planeada sin alteración en la capacidad de carga con los asistentes pronosticados y reservados, y que se realicen correctamente el direccionamiento de las actividades.	Que las estaciones se colapsen con cantidad de personas en ellas	Verificación en la ubicación de las estaciones y el desarrollo de actividades continuas en cada una de estas.
		Que los animales del hotel (Gatos salvajes) se puedan presentar y alterar la actividad de la alimentación	Se cuenta con la buena distribución de las actividades y se ubican en los lugares estratégicos donde no puedan hacer presencia estos animales.
		Que no se genere el objetivo de la comunicación e interpretación del patrimonio	Contar con un diálogo óptimo en capacitación y gestión del recurso a los proveedores y ponentes o colaboradores del evento, para que se dé adecuadamente la interpretación.
Festival de la luna azul	Realizar la actividad planeada sin alteración en la capacidad de carga con los asistentes pronosticados y reservados, y que se realicen correctamente el direccionamiento de las actividades.	Interferencia en sonidos y cantos	Establecer intervalos de presentaciones e intervenciones de los distintos grupos musicales para el disfrute de las actividades.
		Perturbación a los asistentes o huéspedes del hotel por la exposición de temas musicales y cantos muy ruidosos.	Se establecen medidas de volumen adecuados para estos, además se generaran las recomendaciones de la participación en esta actividad.
Festival de la arepa de huevo	Realizar la actividad planeada sin alteración en la capacidad de carga con los asistentes pronosticados y reservados, y que se realicen correctamente el direccionamiento de las actividades.	Dificultad en la charla de patrimonio gastronómico he interpretación	Generar proceso de acompañamiento continuo para la correcta información y direccionamiento de la actividad.
		Corte de dedos o extensiones del cuerpo, además de sufrir quemaduras de primer o segundo grado.	Contar con un botiquín de primeros auxilios para la curación y control de heridas por cortadas y quemaduras. También tener en cuenta que se debe de generar rápido el traslado de la persona a un centro asistencial medico mientras se prestan los servicios en la ambulancia contratada.
Feria de la piña	Realizar la actividad planeada sin alteración en la capacidad de carga con los asistentes pronosticados y reservados, y que se realicen correctamente el direccionamiento de las actividades.	Dificultad en la charla de patrimonio gastronómico he interpretación	Generar proceso de acompañamiento continuo para la correcta información y direccionamiento de la actividad.
Festival de la cerveza	Realizar la actividad planeada sin alteración en la capacidad de carga con los asistentes pronosticados y reservados, y que se realicen correctamente y	Problemas de alteración del orden público por estados de embriaguez.	Se generan medidas para tomar el control de tomar las bebidas.

	dirigidas las actividades.		
Bodas de ensueño sostenibles	Realizar la actividad planeada con los asistentes pronosticados y reservados, y que se realicen correctamente el direccionamiento de las actividades.	Que los clientes estén disgustados con algún servicio.	Verificar los requerimientos esenciales, técnicos y de gestión para que exista una visión general por parte del cliente de todos los detalles.
Cumpleaños innovadores sostenibles	Realizar la actividad planeada con los asistentes pronosticados y reservados, y que se realicen correctamente el direccionamiento de las actividades.	Que la asesoría no sea suficiente para el planteamiento de la idea del cliente	Utilizar los mecanismos de comunicación para generar un excelente proceso de asesorías (Correo electrónico, visita comercial, teléfono y asesoría presencial).

CONTINGENCIAS PARA REACCIONES PRESENTADAS POR EL USUARIO.

Se tendrá disponible un buzón de sugerencias, quejas y reclamos el cual estará dispuesto a recibirlas y a que la comunidad y guías turísticos los lean, en pro de mejorar la calidad del servicio, al igual que también estarán disponibles los números telefónicos de los representantes legales de la organización o la coordinadora de calidad para cualquier inquietud. El coordinador de eventos al igual debe presentar una información clara y contundente, si el turista tiene preguntas, el coordinador o ponente deberán responderlas en el tiempo estimado.

NOTA: *Si llegase a pasar algún incidente por cualquier actividad se generaran las atenciones adecuadas de salud, bienestar e interpretación para el control de bacterias, sangrado de heridas, asesoramiento comercial e interpretación del patrimonio se deberán de tomar las medidas necesarias para mitigar el impacto y reducirlo de la manera más adecuada y rápida posible.*

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Plan de contingencias actividades del Paquete turístico.

DESCRIPCIÓN DEL ESCENARIO	El escenario del triángulo del café es abierto y cerrado el cual combina aspectos culturales y naturales, que tiene belleza paisajística, está dentro de la declaratoria del Paisaje Cultural Cafetero, su temperatura es estable, no varía mucho, está a 23 grados, dirigido especialmente a turistas de negocios y vacacionales que deseen salir de la rutina y conocer las tradiciones del eje cafetero.		
CONTINGENCIAS POR ESPACIO			
Teniendo en cuenta que el paquete de "disfruta de los sabores y los colores del triángulo del café" es diseñado a un número de personas máximas por actividad, en este caso no se tendría ninguna contingencia, ya que la capacidad de carga está completamente medida para estas. Pero si supera el número de participantes se darán y ofrecerán simultáneamente las demás actividades modificando el itinerario de cada grupo.			
NOTA: <i>Las zonas de conservación y de abundantes recursos naturales son espacios de protección y resguardo y a estas no pueden ingresar más de 25 personas simultaneas, sin embargo para estos sectores se ofrece una serie de actividades adicionales o momentáneas para realizar distintos procesos de interpretación del patrimonio.</i>			
CONTINGENCIAS POR CLIMA			
Sí se presentan cambios climáticos drásticos, se tiene como contingencia la realización de las actividades o charlas de interpretación sin perturbar y no poder disfrutar la actividad. Se dieron las indicaciones de que tipo de implementos se deben de llevar y utilizar en cada actividad. Pero no hay ningún problema por cambios climáticos drásticos.			
Sí lluvias fuertes o rayos de sol fuertes se presentan durante la actividad o al final, se generará el uso de los implementos que se recomendaron en el inicio de la misma para la protección y cuidado de los turistas.			
CONTINGENCIAS RELACIONADAS DIRECTAMENTE CON LA ACTIVIDAD.			
ACTIVIDAD	SITUACIÓN NORMAL	SITUACIÓN PROBLEMA	CONTINGENCIA

Proceso del cultivo del café en la Finca el Placer	Realizar la actividad planeada sin alteración en la capacidad de carga con los asistentes pronosticados y reservados, y que se realicen correctamente el direccionamiento de las actividades.	Que las estaciones no se realicen por trabajo en operación de los caficultores.	Estipular los tiempos adecuados de visita para no interferir las labores diarias de los caficultores.
		Que no se genere el objetivo de la comunicación e interpretación del patrimonio	Contar con un diálogo óptimo en capacitación y gestión del recurso a los colaboradores y expositores del sendero, para que se dé adecuadamente la interpretación.
Avistamiento de fauna y flora en la Finca la Sultana	Realizar la actividad planeada sin alteración en la capacidad de carga con los asistentes pronosticados y reservados, y que se realicen correctamente el direccionamiento de las actividades.	Que no se genere el objetivo de la comunicación e interpretación del patrimonio	Contar con un diálogo óptimo en capacitación y gestión del recurso a los colaboradores y expositores del sendero, para que se dé adecuadamente la interpretación.
		Perturbación a la fauna por ruidos o posible alimentación inadecuada de la misma. Generando vertimiento de basuras y residuos sólidos.	Se establecen medidas y buenas prácticas de comportamiento dentro del sendero, además se generaran las recomendaciones para no ingresar alimentos al recorrido.
Degustación y parada de almuerzo típico en la Finca el Mirador	Recibir adecuadamente el servicio contratado, sin comprometer la experiencia del turista en la de gustación del plato	Que se acaben los almuerzos	Se establece la contingencia de reserva previa en el lugar, pero si existe algún contratiempo o impedimento se genera contratación de un almuerzo del pueblo con otro proveedor.
		Que lo servido no sea lo que se contrató y tenga una mala preparación el plato.	Contar con la confirmación de lo solicitado y la preparación siempre debe ser la explicada y desarrollada típicamente por la comunidad.
Cannopy	Realizar la actividad planeada sin alteración en la capacidad de carga con los asistentes pronosticados y reservados, y que se realicen correctamente el direccionamiento de las actividades.	Lesiones físicas de los participantes de la actividad.	Recomendaciones y prestación de servicios de cuidados preventivos en las lesiones físicas.
Cabalgata	Realizar la actividad planeada sin alteración en la capacidad de carga con los asistentes pronosticados y reservados, y que se realicen correctamente y dirigidas las actividades.	Lesiones físicas de los participantes de la actividad.	Recomendaciones y prestación de servicios de cuidados preventivos en las lesiones físicas.
		Pérdida del control de un caballo	Se establece un acompañamiento de los guías y los jinetes que cuidan y entienden cada animal según sus cuidados.
Senderismo en SFFOQ	Realizar la actividad planeada con los asistentes pronosticados y reservados, y	Que la capacidad de carga supere la estimada	Se genera división de equipos y reserva previa para cumplir el objetivo de capacidad de carga.

	que se realicen correctamente el direccionamiento de las actividades.	Perturbación a la fauna por ruidos o posible alimentación inadecuada de la misma. Generando vertimiento de basuras y residuos sólidos.	Se establecen medidas y buenas prácticas de comportamiento dentro del sendero, además se generaran las recomendaciones para no ingresar alimentos al recorrido.
Balsaje en el rio la Vieja	Realizar la actividad planeada con los asistentes pronosticados y reservados, y que se realicen correctamente el direccionamiento de las actividades.	Lesiones físicas de los participantes de la actividad.	Recomendaciones y prestación de servicios de cuidados preventivos en las lesiones físicas.
		Que no se genere el objetivo de la comunicación e interpretación del patrimonio	Contar con un diálogo óptimo en capacitación y gestión del recurso a los colaboradores y expositores del sendero, para que se dé adecuadamente la interpretación.
		Que la capacidad de carga supere la estimada	Se genera división de equipos y reserva previa para cumplir el objetivo de capacidad de carga.
Recorrido en Salento	Realizar la actividad planeada con los asistentes pronosticados y reservados, y que se realicen correctamente el direccionamiento de las actividades.	Que haya interferencias en la actividad por exceso de turistas en lugares estratégicos	Se tendrán las recomendaciones y el itinerario será en horas distintas de actividades tradicionales de pobladores u otros visitantes del pueblo.
		Que no se genere el objetivo de la comunicación e interpretación del patrimonio	Contar con un diálogo óptimo en capacitación y gestión del recurso a los colaboradores y expositores del sendero, para que se dé adecuadamente la interpretación.
CONTINGENCIAS PARA REACCIONES PRESENTADAS POR EL USUARIO.			
Se tendrá disponible un buzón de sugerencias, quejas y reclamos el cual estará dispuesto a recibirlas y a que los dueños del paquete turístico lo lean, en pro de mejorar la calidad del servicio, al igual que también estarán disponibles los números telefónicos de los diseñadores del paquete turístico para cualquier inquietud.			
NOTA: <i>El guía al igual debe presentar una información clara y contundente, si el turista tiene preguntas, el guía deberá responderla en el tiempo estimado.</i>			

Fuente: Elaboración propia.

EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL DE LAS ACTIVIDADES Y EVENTOS ESPECIALIZADOS SOSTENIBLES.

Una Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) permite al departamento de Eventos y al coordinador de los mismos identificar los aspectos ambientales derivados de la actividad turística y producto ofrecido a los clientes, que puedan impactar el ambiente, y como solución se formularían propuestas de manejo ambiental, con el fin de actuar sobre el aspecto y disminuir el impacto generado.

Un aspecto ambiental es entendido como elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente; y un impacto es cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales.

Matriz de actividades turísticas, aspectos e impactos ambientales

Ilustración 14. Matriz Impactos y Aspectos ambientales Eventos especializados sostenibles y Paquete turístico.

#	ACTIVIDAD	ASPECTO	IMPACTO	CARÁCTER	MAGNITUD	PELIGROSIDAD	RIESGO DE OCURRENCIA	REVERSABILIDAD	TOTAL
1	Interpretación ambiental	Ruido generado durante el recorrido	Perturbación a la fauna	-	3	1	5	3	12
		Prestación de servicios cargo de la comunidad	Generación de recursos para la comunidad	+	1	1	3	1	6
2	Avistamiento de aves	Uso de Playback	Ahuyentamiento de especies	-	3	3	3	5	14
		Uso de luz laser	Perturbación de la fauna	-	3	5	1	3	12
		Vestuario inadecuado (Colores llamativos)			1	1	3	1	6
		Exceso de visitantes			5	3	1	3	12
3	Ruta del café	Reconocimiento de técnicas y saberes del PCC (Paisaje Cultural Cafetero)	Salvaguarda de la cultura cafetera	+	3	1	5	1	10
4	Senderismo	Tránsito por lugares indebidos	Compactación de suelos	-	5	3	3	3	14
		Generación de residuos	Disminución de la calidad del suelo y el agua.	-	5	5	5	3	18
		Extracción de fauna	Disminución de la biodiversidad	-	5	3	5	5	18
		Recorridos no guiados sin sensibilización ambiental	Perdida del Valor Objeto de Conservación.	-	3	1	5	5	14
5	Transporte terrestre (Desplazamientos)	Emisión de gases	Contaminación atmosférica	-	3	3	1	3	10
			Afectación a la salud humana.	-	1	5	3	3	12
6	Artesanías	Elaborar objetos o productos a mano con técnicas tradicionales	Rescate y salvaguarda de las técnicas tradiciones artesanales	+	3	1	1	1	6
		Extracción de recursos naturales	Agotamiento de recursos naturales	-	3	3	1	1	8
7	Servicios de hospedaje, alimentos y bebidas	Consumo de agua	Disminución del recurso hídrico	-	1	1	3	3	8
			Contaminación de suelo, agua y Deterioro del entorno natural	3	5	3	3	14	
				5	3	3	3	14	
		Generación de residuos sólidos	Proliferación de animales transmisores de enfermedades en los lugares de acumulación de	-	3	5	5	3	16
			Alteración de la calidad en fuentes hídricas	-	3	5	3	5	16
		Vertimientos de químicos	Vertimiento de aguas residuales	Reducción de recursos naturales	-	1	1	1	1
Reciclaje	+			1	1	1	1	4	
8	Realización de eventos	Vertimiento de basuras y otros residuos	Aumento de residuos a disponer o manejar	-	5	5	3	3	16
			Contaminación del suelo	-	3	3	3	1	10
		Mala e inadecuada señalización	Daños locales a la infraestructura	-	5	3	1	1	10
			Perturbación al cronograma de las actividades	-	3	1	3	1	8
		Guianza e interpretación de las actividades	Incremento de la buena interpretación y acogida al	+	1	1	5	1	8
			Incremento en vivencia experiencial y sostenible del sitio en los recorridos y eventos.		1	1	5	1	8
		Ruido generado durante la realización de los eventos	Perturbación a las demás personas que estan hospedadas en el hotel	-	5	5	1	1	12

Fuente: Elaboración propia.

CALIFICACIÓN ASPECTO SIGNIFICATIVO	
15_20	MÁS SIGNIFICATIVO
8_14	MEDIOS SIGNIFICATIVO
4_7	POCO SIGNIFICATIVO

Para actuar sobre estos aspectos identificados como prioritarios la organización establece una serie de objetivos y metas.

- El primer paso fue la identificación de los aspectos ambientales asociados a las diferentes actividades generadas en el desarrollo de las actividades.
- El segundo paso fue la identificación de los impactos ambientales que fueron resultado de los diferentes aspectos ambientales.
- El tercer paso fue la identificación de atributos o criterios de evaluación ambiental, los cuales deben ser definidos en condiciones normales y anormales, por ello se enunciarán algunos de ellos: Magnitud, Peligrosidad, Sensibilidad del medio, Estado de regulación, Situación de emergencia, frecuencia, extensión, signo o carácter, grado de perturbación del medio, importancia de recursos naturales, calidad ambiental, duración, reversibilidad, cumplimiento de la norma entre otros.
- El cuarto paso fue la evaluación y selección de aspectos e impactos significativos.
- El quinto paso fue la formulación de acciones de manejo y/o guía de buenas prácticas ambientales y monitoreo a los diferentes aspectos significativos, ya que un aspecto significativo genera un impacto significativo.

Calificación de aspectos/ impactos.

Los aspectos más significativos encontrados en el ejercicio de evaluación de aspectos e impactos ambientales fueron: Generación de residuos sólidos, vertimientos químicos, vertimiento de aguas residuales, extracción de flora y fauna y vertimiento de basuras y otros residuos.

Los criterios que se determinaron para realizar la evaluación de los mismos fueron:

- Magnitud: Es la cantidad o volumen, aspectos ambientales tales como consumos de recursos naturales o materias primas, agua, entre otros; también es entendida como duración o repetición del aspecto ambiental, ruido generado, emisiones y la extensión de zona o superficie afectada.
- Peligrosidad: Este criterio es interpretado como la propiedad que puede caracterizar a un aspecto ambiental, otorgando mayor significancia a aquellos que por su naturaleza son más dañinos para el medio ambiente.
- Riesgo de ocurrencia: Entendido como la probabilidad de que suceda algún riesgo, medido en muy probable, probable y poco probable.

- Reversibilidad: Es la cualidad que un sistema es capaz de ir a través de una serie de cambios, los cuales dependiendo de su severidad pueden ser irreversibles, reversibles o parciales.

CRITERIOS EMPLEADOS PARA LA MEDICIÓN DE LA SIGNIFICANCIA DE CADA UNO DE LOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES IDENTIFICADOS							
MÁGNITUD		PELIGROSIDAD		RIESGO DE OCURRENCIA		REVERSIBILIDAD	
ALTA	5	MUY PELIGROSO	5	MUY PROBABLE	5	IRREVERSIBLE	5
MEDIA	3	PELIGROSO	3	PROBABLE	3	PARCIAL	3
BAJA	1	POCO PELIGROSO	1	POCO PROBABLE	1	REVERSIBLE	1

Lineamientos de manejo ambiental para el desarrollo de los eventos especializados sostenibles y el paquete turístico según impactos significativos identificados.

✓ Aprovechamiento de recursos:

Reducir el tamaño de los documentos al imprimir o fotocopiar. Es recomendable utilizar las funciones que permite reducir los documentos a diferentes tamaños de tal forma que en una cara de la hoja quepan dos o más páginas por hoja, lo que para revisión resulta muy apropiado.

El correo electrónico debe ser la herramienta preferida para compartir información evitando el uso de papel. El elemento más importante para *disminuir la utilización del soporte en papel*, es el empleo de documentos electrónicamente bien sea que estos hayan sido escaneados desde un original o en físico o que hayan sido creados mediante aplicaciones ofimáticas, programas de diseño entre otras herramientas ofimáticas. Para garantizar la correcta administración de estos documentos electrónicos de archivo es necesario el uso de una aplicación que permita su captura, registro, clasificación archivo que controle el acceso facilite su recuperación, publicación y disposición final en todas las medidas de seguridad necesarias.

✓ Optimizar el uso de suministros:

Utilizar los implementos de trabajo hasta agotarlos; agendas, blocs de notas, lapiceros, reutilizar carpetas y sobres. Para asegurar la *correcta gestión de los distintos residuos generados*, se ha previsto una serie de medidas que deben ser conocidas, respetadas e implementadas al interior de la Entidad. Cada funcionario y/o visitante dentro de la organización, debe depositar los residuos generados en recipientes plásticos de tres tipos, ubicados en puntos estratégicos de la sede para tal fin, los cuales, están identificados para su adecuado uso y separación de residuos.

Dado el carácter especial que tienen los residuos peligrosos como las lámparas, las baterías, pilas y medicamentos vencidos, su disposición dentro de la Entidad será de manera diferenciada al resto. Por lo tanto, es deber de cada proceso y sus dependencias hacer entrega de estos residuos debidamente empacados y rotulados como peligrosos, para gestionar la disposición adecuada de los mismos.

El conocimiento del *correcto manejo de cualquier producto químico* es indispensable, ya que estará en capacidad de distinguir el producto químico, su característica de peligrosidad, riesgo ocupacional y ambiental, así como tomar las acciones preventivas y correctivas en caso de emergencia. De no ser así, se podrían presentar accidentes de trabajo que causarían lesiones en la salud y el medio ambiente (contaminación, pérdida de recursos, etc.). Como práctica aplicable se tiene la disposición y actualización sobre el adecuado manejo de estos productos por parte del personal que por sus funciones debe manipularlos.

PROPUESTA DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA LOS EVENTOS ESPECIALIZADOS SOSTENIBLES.

La guía es elaborada con base a las consideraciones generales de indicadores y o programas o proyectos del análisis de impactos ambientales, en este caso así:

PROPOSITOS.

- **Propósito de gestión ambiental integral.**

Identificar, evaluar, prevenir mitigar o compensar los impactos ambientales y sociales negativos y maximizar los positivos cumpliendo con las normas ambientales nacionales y locales que aplican.

- **Propósito para el manejo y disposición de residuos.**

Promover la operación eficiente, limpia, segura y sostenible del manejo y disposiciones de los residuos cumpliendo con las normas técnicas de sostenibilidad.

PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL MANEJO AMBIENTAL.

En esta parte se presentan las acciones de manejo ambiental o las propuestas para la ejecución de las actividades del producto turístico eventos especializados sostenibles en el Hotel Sonesta Pereira con el fin de prevenir, mitigar, controlar o compensar los impactos.

<i>Programa de manejo ambiental</i>	<i>Subprograma</i>
1. Programa de manejo y protección del recurso hídrico	Manejo de agua potable.
2. Programa de manejo de residuos	Separación adecuada de residuos
3. Tratamiento preliminar de residuos líquidos	Manejo de aguas residuales
4. Programa de gestión social local	Gestión social local

1. Programa de manejo y protección del recurso hídrico.

El programa de manejo y protección del recurso hídrico está encaminado a establecer medidas que contribuyan a la minimización de la afectación del agua por parte de visitantes en las actividades de los eventos especializados sostenibles y la ruta turística.

1.1. Subprograma de Manejo de agua potable.

Objetivos:

- Racionalizar el consumo de agua potable con sensor y uso de aguas lluvias para baños y lavamanos.
- Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua, para administrar de manera sostenible el recurso en las actividades.
- Promover las buenas prácticas que estimulen el uso eficiente del recurso hídrico.

ROLES Y RESPONSABILIDADES.

El coordinador de eventos y colaboradores de montajes y ponentes o expositores de las actividades deberán llevar el registro de los monitores periódicos del consumo de agua en el sitio para optimizar el recurso.

REGISTROS.

- Registro periódico del monitoreo.
- Material fotográfico.

2. Programa de manejo de residuos.

El programa de manejo de residuos sólidos está encaminado a establecer las medidas que contribuyan a la prevención del impacto producido por residuos dentro de las instalaciones del Hotel y durante el recorrido o la realización de los eventos.

2.1. Subprograma de separación adecuada de residuos.

Objetivos:

- Participar en programas locales de reciclaje, reutilización y recolección de residuos.
- Promover la minimización de la contaminación y la correcta gestión de los residuos.

ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Los organizadores del evento son los responsables de la supervisión y el cumplimiento de los objetivos de este subprograma.

REGISTROS.

- Reporte del desempeño y su participación en las actividades.
- Material fotográfico.

3. Programa de Tratamiento preliminar de residuos líquidos.

El programa de tratamiento preliminar de residuos líquidos está encaminado a establecer medidas que contribuyan a prevenir, mitigar o minimizar el impacto producido por los residuos líquidos en las actividades y eventos especializados dentro y fuera de la organización.

3.1. Subprograma de Manejo de aguas residuales.

Objetivos:

- Verificar el estado de la infraestructura o pozos de residuos líquidos.
- Instalar una estructura sostenible acorde con el manejo de aguas residuales.

ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Los organizadores del evento son las responsables de la supervisión y el cumplimiento de los objetivos de este subprograma.

REGISTROS.

- Registro de la verificación de la infraestructura periódica.
- Material fotográfico.

4. Programa de Gestión social.

El programa de gestión social local está encaminado a generar compromiso y participación activa de la comunidad que compone el departamento de Risaralda, con el objetivo de apoyar el progreso de los eventos y festividades para los visitantes del Hotel Sonesta Pereira.

4.1. Subprograma de Gestión social.

Objetivos:

- Ampliar la participación de los distintos actores del territorio en relación a la actividad turística propuesta.
- Crear la sensibilización cultural y patrimonial de las festividades.

ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Los encargados de los eventos estarán comprometidos con el proceso de comunicación en general para el desarrollo de las actividades en el sitio.

REGISTROS.

- Actas de reuniones.
- Material fotográfico.

Todo lo anterior en pro de mejorar la actividad turística para mitigar todos los impactos y generar calidad en la prestación del servicio.

DISEÑO DEL PLAN DE MANEJO AMBIENTAL PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS ESPECIALIZADOS SOSTENIBLES.

ESTRATEGIAS	PROGRAMAS	PROYECTOS
3	6	15

Estrategia 1. Prestadores y productos en servicios turísticos innovadores.

Objetivo: Definir una matriz de planificación ambiental turística para eventos especializados sostenibles en el Hotel Sonesta Pereira que contenga estrategias, programas, proyectos y actividades específicas para la nueva línea de negocio de la organización.

Meta: Cumplimiento de los proyectos establecidos en los programas de la estrategia.

Indicador: A) Número de productos turísticos en eventos especializados sostenibles. B) Zonificación de uso del suelo y espacios de uso público. C) Número de prestadores de servicios turísticos con potencial. D) Identificación de aspectos socio-culturales e históricos.

PROGRAMA 1 - INNOVACIÓN EN TIC'S PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL HOTEL SONESTA PEREIRA.

PROYECTO	ACTIVIDADES
Proyecto 1. Implementación de las TIC'S para los prestadores de servicios turísticos aliados con el Hotel Sonesta Pereira	1. Realizar capacitación a los prestadores turísticos en el uso de las tecnologías de información y la comunicación.
	2. Implementar tecnologías innovadoras.
	3. Utilizar las herramientas tecnológicas para la divulgación de promoción de servicio turístico (correo, WhatsApp, Facebook, twitter).

PROGRAMA 2 - ENERGÍAS ALTERNATIVAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS EVENTOS ESPECIALIZADOS SOSTENIBLES EN LA ORGANIZACIÓN.

PROYECTO	ACTIVIDADES
Proyecto 2: Implementación de energías alternativas para los eventos especializados sostenibles en el Hotel Sonesta Pereira.	1. Identificar las eco tecnologías o energías alternativas para su implementación en los eventos especializados.
	2. Capacitar a las personas que intervengan y/o manipules las energías alternativas para su adecuado uso.
	3. Instalar e implementar eco- tecnologías en el establecimiento para la realización de los eventos

especializados.

Estrategia 2. Hotel Sonesta Pereira especialista en eventos sostenibles.

Objetivo: Articular ideas innovadoras sostenibles en el mejoramiento de la calidad de la prestación de los servicios de eventos especializados sostenibles.

Meta: Articulación de ideas innovadoras sostenibles en la prestación de servicios de eventos.

Indicador: A) Total de parámetros o requisitos de sostenibilidad cumplidos. B) Cantidad de prestadores de servicios certificados con la NTS de sostenibilidad.

PROGRAMA 3 - FORTALECIMIENTO DE ZONAS Y SUELOS SOSTENIBLES DENTRO DEL HOTEL SONESTA PEREIRA

PROYECTO	ACTIVIDADES
Proyecto 3. Elaboración del plan de manejo ambiental para las zonas verdes y de uso público de eventos especializados sostenibles en el Hotel Sonesta Pereira.	1 Establecer los parámetros legales para el funcionamiento sostenible de los eventos especializados sostenibles del Hotel Sonesta.
	2. Generar el diagnóstico ambiental del sitio con el fin de proponer programas de educación, investigación, control y recuperación de zonas verdes o públicas de las instalaciones.
	3. Diseñar el protocolo de operación de las actividades turísticas dentro de la organización, donde se establezcan códigos de conducta, capacidades de manejo, atención y regulaciones, logrando evitar la contaminación y los impactos ambientales.
	4. Establecer los procesos documentados mediante un plan de manejo para lograr la sostenibilidad de los eventos especializados sostenibles en el Hotel Sonesta Pereira.

PROGRAMA 4. DISEÑO Y FORTALECIMIENTO DE EVENTOS ESPECIALIZADOS SOSTENIBLES

PROYECTO	ACTIVIDADES
Proyecto 4. Diseño del producto gastronómico (Café, chocolate, piña, maíz,	1. Identificar las fincas cafeteras y productoras con potencial.
	2. Identificar los actores sociales.

<p>etc.) en el departamento de Risaralda, para fortalecer la agricultura dentro de la declaratoria del Paisaje Cultural Cafetero y sus productores.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Caracterizar la oferta de las fincas y productores con potencial turístico en el departamento de Risaralda. 4. Diseñar las diferentes rutas y eventos gastronómicos. 5. Identificar los procesos de cultivos agrícolas (Beneficio, Torrefacción) 6. Diseñar las actividades que destaquen las cualidades culturales del destino.
<p>Proyecto 5. Elaboración y diseño de producto turístico experiencial para el Hotel Sonesta Pereira.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los recursos culturales y naturales dentro de la ciudad de Pereira, en donde la comunidad se vincule y se apropie del proceso de desarrollo económico. 2. Caracterizar los bienes naturales y culturales en el departamento de Risaralda, identificando así el nivel de importancia y valorización por la comunidad local. 3. Identificar los aspectos e impactos que pueden presentarse dentro del desarrollo de las actividades y eventos especializados sostenibles. 4. Diseñar las actividades turísticas y los eventos especializados potenciales en el Hotel Sonesta Pereira, planificando así cada una de ellas con la comunidad para establecer funcionamiento, políticas, logística entre otros aspectos importantes para la ejecución de las actividades y eventos. 5. Establecer la oferta turística complementaria necesaria para la prestación del servicio turístico del Hotel Sonesta Pereira con las actividades y los eventos especializados.
<p>Proyecto 6. Elaboración y diseño de plan de mejora y manejo ambiental para el sitio particular y el Hotel Sonesta de los eventos especializados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar diagnóstico sobre la prestación del servicio e infraestructura actual de la organización, los actores y productos de servicios. 2. Analizar los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado con el fin de generar estrategias para su mejoramiento y gestión del sitio sus actividades y eventos. 3. Elaborar el plan de mejora y manejo para el sitio en particular y el Hotel Sonesta en donde se estipulen acciones correctivas a corto, mediano y largo plazo en temas de infraestructura, servicio, logística, códigos de conducta entre otros.
<p>Proyecto 7. Fortalecimiento de las actividades experienciales gastronómicas y culturales, el paquete turístico alrededor del eje cafetero ofrecidos por el Hotel Sonesta</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir las actividades culturales y gastronómicas 2. Demostrar las vivencias experienciales en campo

Estrategia 3. Mejorar la calidad de los prestadores de servicios turísticos para el Hotel Sonesta Pereira.

Objetivo: Aprovechar las potencialidades turísticas naturales y culturales, para diseñar nuevos productos y actividades turísticas que amplíen la oferta del Hotel Sonesta Pereira.

Meta: Organizar los prestadores turísticos teniendo en cuenta la sostenibilidad en el destino para garantizar una experiencia de calidad.

Indicador: A) Número de prestadores o actores que cumplan con la normatividad vigente / total de prestadores de servicio turístico B) Número de prestadores de servicio turísticos capacitados / Total de prestadores de servicio turísticos.

PROGRAMA 5. MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS.

PROYECTO	ACTIVIDADES
Proyecto 8: Diseño de un plan de mejoramiento de la calidad, con estándares de servicio al cliente y de infraestructura para los prestadores de servicios en los eventos especializados sostenibles del Hotel Sonesta Pereira.	1. Realizar convocatoria de los prestadores de servicios turísticos del departamento de Risaralda interesados en mejorar sus estándares de calidad para el producto y servicio.
	2. Generar un cronograma de capacitación articulado con los prestadores de servicios para fortalecer temas que consideren esenciales, fundamentales y necesarios con el fin de priorizar los temas por necesidades puntuales.
	3. Capacitar a los prestadores de servicios en los temas seleccionados con anterioridad.
Proyecto 9: Sensibilización de las normas técnicas sectoriales de calidad y sostenibilidad a los actores claves, prestadores de servicios y/o aliados estratégicos para los eventos especializados sostenibles en el Hotel	1. Capacitar a los prestadores de servicios sobre las normas técnicas sectoriales para el desarrollo de los eventos especializados.
	2. Brindar asesorías a los prestadores y/o aliados para la realización de los documentos, procedimientos e implementación de parámetros para prestar el servicio.
	3. Asesorar a los prestadores turísticos durante el proceso de la implementación de la NTS o normas de eventos.
	4. Acompañamiento a los prestadores de servicios del Hotel Sonesta para la aplicación de la norma.
Proyecto 10: Acompañamiento a los prestadores turísticos del Hotel Sonesta sobre el trámite y realización del Registro	1. Brindar asistencia a los prestadores sobre el trámite de inscripción y renovación del Registro Mercantil y Registro Nacional de Turismo según el Decreto 229 del 2017.

Mercantil y Registro Nacional Turismo.	<p>2. Manejar una estrategia de cumplimiento para los prestadores en el momento de realizar la inscripción del Registro Mercantil y Registro Nacional de Turismo.</p> <p>3. Ejercer de manera responsable el cumplimiento y actualización de los requisitos empresariales y la normatividad que los rige.</p>
Proyecto 11: Acompañamiento y asesoramiento a los prestadores Turísticos del Hotel Sonesta en temas legales y administrativos.	<p>1. Apoyar a los prestadores turísticos en procesos y procedimientos administrativos y legales</p> <p>2. Brindar las herramientas y los documentos necesarios para realización de registros operacionales, administrativos, contables.</p>

PROGRAMA 6: CAPACITACIÓN A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DEL HOTEL SONESTA PEREIRA

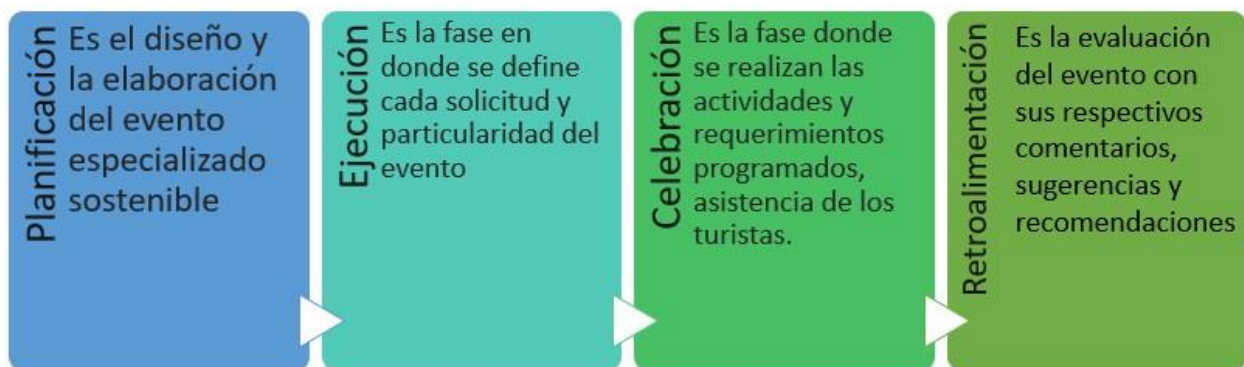
PROYECTO	ACTIVIDADES
Proyecto 12: Implementación de una campaña para la prevención, la discriminación y exclusión de poblaciones vulnerables en el departamento de Risaralda	1. Capacitar a los prestadores en temas de prevención de discriminación.
Proyecto 13: Sensibilización y capacitación a los prestadores turísticos sobre el tráfico ilícito de bienes culturales.	<p>1. Diseñar Talleres y actividades sobre la prevención y lucha contra el tráfico ilícito de bienes culturales</p> <p>2. Diseñar fichas de categorización del patrimonio cultural</p>
Proyecto 14: Sensibilización y capacitación a los prestadores turísticos sobre el tráfico ilícito de Flora y Fauna.	<p>1. Adoptar el código penal colombiano contra el tráfico ilícito de flora y fauna en el desarrollo de las actividades o eventos especializados sostenibles; según la Ley 1333 de 2009.</p> <p>2. Diseñar Talleres y actividades sobre la prevención y lucha contra el tráfico ilícito de flora y fauna.</p> <p>3. Realizar actividades de protección del medio ambiente y promover el respeto a todos los elementos que forman un ecosistema.</p>
Proyecto 15: Implementación del programa de seguridad y salud en el trabajo en pro de la sensibilización y la apropiación de las buenas prácticas laborales.	<p>1. Ejecutar el programa de seguridad y salud en el trabajo que prevenga accidentes.</p> <p>2. Capacitar los actores sobre la importancia del manejo adecuado de la manipulación de los elementos laborales.</p>

Además se adjunta archivo de Excel con la información completa donde se establece el plan de manejo ambiental con las estrategias, programas, proyectos y actividades para la guía o pasó a la elaboración del manual de buenas prácticas.

PROPUESTA DESARROLLO EVENTOS ESPECIALIZADOS SOSTENIBLES

Teniendo en cuenta que la ejecución de un evento especializado sostenible requiere de tiempo, dedicación y personalización, la ejecución de este debe de pasar por 4 fases de desarrollo así:

Ilustración 15. Fases para el desarrollo de un evento especializado sostenible.



Fuente: Elaboración propia.

Dentro de las anteriores fases es necesario incluir los compromisos y pautas de sostenibilidad que encierran el desarrollo económico, social y ambiental de los eventos especializados sostenibles, por esto la importancia de su caracterización y el desarrollo del manual de buenas prácticas.

COMO SE LOGRÁ EL EVENTO ESPECIALIZADO SOSTENIBLE – MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS.

Primero se deben de tener en cuenta las fases anteriores para que el evento pueda cumplir con el objetivo, sin embargo para llegar a la sostenibilidad de estos, Es necesario poder disminuir los impactos generados sin renunciar del todo a las comodidades para el evento, a los objetivos lúdicos y/o culturales de la celebración.

A continuación se mencionaran las medidas, pautas o buenas prácticas que deben de ser tomadas en cuenta para que el evento determiné su sostenibilidad y contribución con el ambiente y la comunidad.

❖ Gestión del Agua:

Es un recurso natural vital y primordial para el desarrollo de los eventos y la prestación del servicio, sin embargo se nota una participación de esta más marcada en las fases de celebración y ejecución, pues el uso de este la determinan los involucrados o asistentes del evento, los organizadores y los expositores.

Las medidas que se pueden tomar para optimizar el consumo de agua, es que la organización cuente con un sistema y/o dispositivos de regulación de caudal tales como: temporizadores en grifos, interruptores de descarga, sistema eficientes de riego, entre otros) para el adecuado uso de este, también se recomienda a cada uno de los actores de los eventos el control, aviso y especificación de manejo del agua.

❖ **Gestión de la energía:**

Es necesaria para el funcionamiento de un evento, ya que en las actividades se necesita de iluminación, sonido, música, luces entre otros equipos para prestar el servicio de la manera más adecuada, pero una mala distribución o uso del recurso puede generar impactos ambientales significativos, dado que al realizarlo de esta manera este consume gran cantidad de energía y recurso eléctrico.

Las medidas que se pueden tomar para el consumo racional de la energía es el aislamiento térmico de puertas y ventanas, los sensores en los pasillos o alumbrado, bombillos led o ahorradores, también se puede hacer uso eficiente de este solo utilizándolo en los lugares necesarios del eventos u omitir el uso de la energía o iluminación en espacios abiertos o de buen ingreso de luz, hacer uso de los aparatos electrónicos solo cuando sea necesario y apagarlos cuando no estén en uso, entre muchas otras más cosas.

❖ **Gestión de residuos:**

Este se encuentra presente en todas las fases de desarrollo del evento, ya que los procesos realizados en estas requieren de distintos materiales que siempre se convierten en residuos, por ello es necesario analizar los recursos o materiales que se pueden reutilizar o reducir su uso para minimizar impactos de generación o vertimiento de plásticos, papel, vidrio, entre otros.

Las medidas que se pueden utilizar para reducir los residuos pueden ser agotar el material hasta el tiempo final de su ciclo de vida o servible, reducir el manejo de muchos materiales de papelería o herramientas tecnológicas, reciclar y reutilizar los materiales o compuestos servibles.

❖ **Gestión de los bienes (Mobiliario, etc.) o servicios (Alimentación):**

En la fase de ejecución y celebración se requieren de bienes y servicios sin los cuales los eventos no llegarían a su objetivo principal, por esto se sobre entiende que el compromiso con el ambiente no se limita y que es necesario que tanto la organización como los proveedores incluyan criterios de sostenibilidad para el aprovisionamiento de los bienes y servicios.

Las medidas que se pueden tener en cuenta para contribuir con las buenas prácticas sostenibles en evento, es contratar proveedores sostenibles que contribuyan a la reducción de

impactos ambientales y que respeten las políticas de sostenibilidad es decir, que estos manejen productos de menor peligrosidad, productos con envases reutilizables, reciclables o biodegradables, que manejen las cantidades necesarias y solicitadas por el evento y no se generen desperdicios o esfuerzos adicionales.

Además de esto es necesario que frente a los servicios se genere el cumplimiento de la normatividad ambiental y de manipulación de alimentos, entre otras cosas, que se verifique el uso de la maquinaria y equipos constantemente, además de que exista el control de los procesos en la elaboración o prestación del servicio, entre otras cosas.

❖ **Gestión del entorno:**

Los impactos negativos se obtienen de la fase de ejecución ya que depende mucho de la actividad realizada en el momento, porque puede alterar el orden público, genera perturbación de fauna, flora o demás turistas (personas), entre otros.

Para esto es necesario que se aborden siempre y ejecuten las buenas prácticas y la prevención de estos impactos, haciendo un proceso responsable y direccionado de acuerdo al manual y las sugerencias del personal capacitado.

❖ **Gestión de la comunicación y la retroalimentación:**

La comunicación y la retroalimentación son unas herramientas de intercambio de ideas, experiencias o conocimientos de las personas a intervenir en las actividades, por esto los impactos de esta se presentan en todas las fases y pueden llegar a causar efectos significativos importantes, algunos de estos como el uso excesivo de papel, la mala experiencia o disgusto de los clientes contribuyendo a la mala posición de los eventos y el deterioro de la marca y reconocimiento.

Pero algunas de las medidas que se pueden tomar en cuenta para minimizar estos impactos significativos son siempre tener y establecer una comunicación asertiva, hacer uso de las herramientas ofimáticas o tecnológicas para ahorrar recursos de papel, entre otros, generar procesos de asesoría y seguimiento a las preferencias y solicitudes del cliente, contribuyendo al buen desarrollo de la experiencia y las actividades, entre otras cosas más.

A continuación se muestra el gráfico que corresponde de la interrelación de estos aspectos para que el evento especializado sostenible se complete y desarrolle de la mejor manera.

Ilustración 16. Aspectos para lograr un Evento Especializado Sostenible



Fuente: Elaboración propia.

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS.

INDICE

1. Introducción.
2. Qué es un evento sostenible.
3. Justificación
4. Por qué un evento especializado Sostenible.
5. Ventajas y beneficios de un evento sostenible.
6. Qué hacer para que un evento sea sostenible.
7. Reducir, reutilizar y reciclar
8. Disminución de energía, agua y otros recursos
9. Gestión en la organización y preparación del evento.

10. Facilitar el acceso a personas con discapacidad o movilidad reducida.
11. Protección del entorno.
12. Comunicación
13. Realizar seguimiento.

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente se celebran demasiados eventos, congresos y convenciones en el departamento de Risaralda y en un contexto nacional e internacional, de los cuales cada día se generan impactos significativos al ambiente natural, cultural y social es por esto que está a cargo de la organización y organizadores de eventos reducir y mitigar estos impactos.

Es por esto que esta guía que se elaboró, es una herramienta provechosa para que sea tomada como referencia al lector para incrementar la motivación acerca de la necesidad de cambiar la planificación, ejecución, celebración y retroalimentación de los eventos, así como la importancia de la adopción de estrategias para las buenas prácticas del manejo ambiental en los sitios, actividades, festividades y eventos y reuniones.

2. QUÉ ES UN EVENTO SOSTENIBLE

un evento sostenible “es aquel evento diseñado, organizado y desarrollado de manera que se minimicen los potenciales impactos negativos ambientales, y que se deje un legado beneficioso para la comunidad anfitriona y todos los involucrados”, la importancia de estos eventos sostenibles radica en que gracias a estas buenas prácticas que se aborden en la coordinación de los eventos se podrá reducir la generación de residuos, se optimizará el uso de energías, aguas o alimentos según sea lo estimado, mitigación de la contaminación acústica, ahorro de dinero, apoyo en la economía y empleo local, posicionamiento y buena imagen de marca y empresa, inspira la innovación y la creatividad tecnológica y de gestión.

3. JUSTIFICACIÓN

La organización de eventos constituye la acción de “administrar recursos propios o de terceros, diseñar, planificar, organizar, implementar y supervisar aspectos de un evento de manera profesional” (IRAM SECTUR 42900:2009, pág. 7).

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible (CGTS) establecen el “mínimo a que una empresa turística debe aspirar” para lograr la sostenibilidad. Se ordenan en torno a cuatro ejes principales planificación eficaz para la sostenibilidad; maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; mejorar el patrimonio cultural; y reducir impactos negativos sobre el ambiente y a pesar de que su origen sea para empresas operadoras de turismo y hotelería su aplicabilidad puede generalizarse a cualquier actividad relacionada con el turismo.

4. POR QUÉ UN EVENTO ESPECIALIZADO SOSTENIBLE

Porque los eventos generan impactos ambientales significativos, porque debemos de tomar medidas de prevención, mitigación y control de riesgos culturales, sociales y ambientales.

Porque estamos siendo llamados a contribuir con la impronta del turismo sostenible y los objetivos del desarrollo sostenible además porque estos parámetros no son difíciles y porque se benefician todos los actores intervenidos, se reduce la contaminación, los gastos y costos de operación en actividades y se ahorran recursos, tiempo y dinero.

Se disfruta en este caso de un ambiente y entorno en mejor estado, sano y con características particulares que el cliente requiere y se sensibiliza.

5. VENTAJAS Y BENEFICIOS DE UN EVENTO SOSTENIBLE

Son ventajas de un evento especializado sostenible:

- Apoyo a otros negocios.
- Información y desarrollo profesional a las comunidades locales.
- Promueven la calidad ambiental.
- Favorecen y respaldan otros sectores empresariales.
- Representan la “gama alta” en cuanto a gastos de los viajeros.
- Atraen a expertos mundiales.
- Crean y difunden conocimiento en el mundo entero.
- Perfilan las comunidades.
- Contribuyen la comprensión y la cooperación mundial.
- Sensibiliza y educa.
- Reduce de forma real el impacto ambiental.
- Ahorra dinero, tanto a la organización como a los participantes.

6. *QUE HACER PARA QUE UN EVENTO SEA SOSTENIBLE.*



De acuerdo a la imagen anterior se debe de Reducir, Reutilizar y Reciclar los residuos de todo evento, Disminuir el consumo de energía, agua y otros recursos, Proteger el ambiente, Comunicar a la sociedad en general el valor y repercusión de un evento sostenible.

7. REDUCIR, REUTILIZAR Y RECICLAR

En las celebraciones, reuniones y eventos se generan cierta cantidad de residuos como el plástico, vidrio, materia orgánica entre otros, en este caso se recomienda reducir el consumo de materiales o materias primas que puedan ser minimizados en su uso, sin embargo es necesario que exista también la reutilización ya que existen muchos materiales los cuales tienen larga duración de vida y estos pueden de alguna u otra manera transformarse para que cumplan otra función.

8. DISMINUCIÓN DE ENERGÍA, AGUA Y OTROS RECURSOS

Para los eventos se debe de tener en cuenta que los espacios libres que tengan buenas condiciones de iluminación por la luz del día u otros sectores no es necesaria el uso de energía eléctrica por eso se recomienda que mientras no se necesiten algunos de estos recursos no sean utilizados o demandados por algún actor en específico.

Se puede también hacer seguimiento de actividades, hacer monitoreo de las prácticas ambientales adoptadas y además se vela porque existan sensores de luz en los pasillos, sensores en los grifos de baños, duchas y sanitarios, entre muchas otras más medidas que se pueden adoptar.

9. GESTIÓN EN LA ORGANIZACIÓN Y PREPARACIÓN DEL EVENTO.

En este caso se vela por la organización y limpieza del recinto y para esta medida se proponen que los detergentes o químicos que se puedan utilizar para estas áreas sea con productos ecológicos, amigables con el ambiente o poco tóxicos, aumentar o clasificar tiempos de limpieza por cada sesión y evento ejecutado.

Se deben de incentivar en este punto aún más las buenas prácticas de reciclaje y limpieza entre los participantes, los organizadores y dirigentes del evento.

10. FACILITAR EL ACCESO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA.

En este caso se recomienda identificar la presencia de baños adaptados para personas con discapacidad, que exista buen acceso de ingreso a las instalaciones, como rampas o señalización frente al uso o tránsito de personas en las zonas estipuladas.

11. PROTECCIÓN DEL ENTORNO.

En este caso se hace necesario velar por el flujo de visitantes en cada evento, estimular el transporte de uso público y masivo para los asistentes y organizadores o colaboradores de los eventos y las actividades.

Se debe de plantear medidas de protección a recursos naturales y el uso de los transportes ecológicos como bicicletas o transportes eléctricos. Entre otros.

12. COMUNICACIÓN

Las buenas prácticas ambientales incitan a la reflexión y animan al cambio de hábitos. Los resultados de una celebración sostenible: reducción de basura, limpieza del espacio, pocas molestias se visibilizan y se confirma el aprendizaje directo e indirecto del evento.

Un evento de estas características es una noticia interesante para los medios de comunicación. La difusión de las acciones desarrolladas a través de radio, prensa y televisión, amplía el alcance de los objetivos de la fiesta, acercando el tema de la sostenibilidad a personas no participantes del evento.

Además en este también debe de primar las medidas de informaciones a la comunidad, participantes y organizadores del evento con la difusión de los objetivos sostenibles, la reducción de impactos, la organización de equipos y requerimientos, enviar mensajes ambientales a través de las campañas de promoción en medios digitales, entre otros.

13. REALIZAR SEGUIMIENTO.

Generar un informe inicial y final de las actividades y procesos de los eventos, se elabora un check list, además de identificar las acciones a tomar en cuenta para corregir errores, establecer datos concretos de las cantidades de residuos e integrar estrategias nuevas para el mejoramiento de cada una de las actividades.

5.6. MÓDULO DE MERCADOS

5.6.1. Descripción y delimitación del mercado.

El mercado de los eventos especializados sostenibles del Hotel Sonesta Pereira se puede diferenciar claramente en dos grupos:

Mercado Real: Está conformado por los visitantes del Hotel Sonesta Pereira vacacionales y/o de negocios, que son los consumidores actuales de los servicios que se generan dentro de las instalaciones.

Mercado Potencial: Este mercado está segmentado en las familias y parejas de las distintas localidades del eje cafetero, además de también tener una cierta segmentación con los funcionarios de la industria de eventos y convenciones que estén interesados en contribuir en el desarrollo de las actividades y la alianza estratégica de proveedores y organismos de la industria.

5.6.2. Análisis de la oferta.

El análisis de la oferta se genera a partir de un riguroso seguimiento y estudio de las actividades diarias que se realizaba en el departamento de eventos, el comportamiento de los clientes corporativos, de negocios y vacacionales en cada una de sus reuniones y celebraciones. Este estudio y análisis consta de muchos puntos de referencia tales como el entendimiento, la escucha activa, la investigación histórica del Hotel y teórica por las cuales se referencian éste, de los cuales se destacan los documentos de la caracterización, clasificación y distribución de todos los productos turísticos que se determinan en este documento.

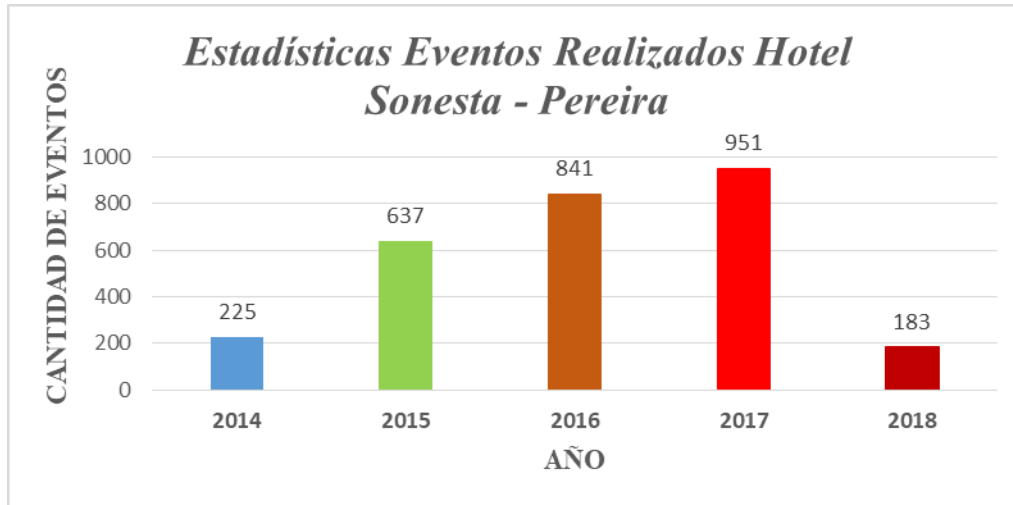
Las medidas que se tienen para poder ejemplificar y realizar una estrategia de competencia y comunicación son las de conocer muy bien todos los procesos que se tienen que tener en cuenta para la ejecución de todos los productos de eventos sostenibles los cuales se utilizan para recrear el turismo y las experiencias vivenciales de las personas, implementando las medidas de avance, prácticas sostenibles y prospectiva para la actividad.

En el proyecto se realizan los planes de contingencia para las actividades y eventos especializados que van desde la degustación del chocolate y las deliciosas tasas de café de nuestra cultura in situ y un sin número de actividades tradicionales y originales que sorprenderán al visitante y turista. El análisis que se realizó fue elaborado con las herramientas expuestas anteriormente, que contaron con la capacidad de poder sacar todo un balance y un resultado final. El reconocimiento de cada uno de los recursos sostenibles y culturales de la región, acompañados de la oferta de los servicios gastronómicos y de hospedaje que ofrecen una experiencia integral y vivencial. Muchos de los cuales son potencialmente servicios de confort y disfrute de la diversidad cultural.

5.6.3. Análisis de la demanda.

Para definir y constatar el nivel de demanda que tienen los eventos sociales dentro del Hotel Sonesta Pereira en sus propuestas generadas para personas particulares y clientes en específico se tomó como base la verificación de las estadísticas de los eventos de éste.

Por consiguiente en la siguiente tabla se especifica que a partir de la apertura del Hotel el departamento de eventos tuvo su apogeo con la contratación de estos en sus hermosas instalaciones dejando así un total de realización de más de 225 eventos por año.



En este se evidencia la influencia que han tenido estos en la organización, sin embargo cabe resaltar que en el año de 2014 no se realizaron muchos eventos, ya que el Hotel se inauguro despues de mitad de año y los eventos inciaron a partir del primero de agosto del periodo, teniendo en cuenta que el Hotel tuvo la entrada abierta al público el 14 de julio del mismo año. En el siguiente año correspondiente al periodo del 2015 se realizaron 637 eventos, 841 eventos se realizaron en el año de 2016 y 951 eventos se realizaron en el año de 2017.

Además de esto en el año de 2018 se obtuvo un valor total de 183 eventos realizados, ya que es apenas los tres primeros meses (Enero, Febrero y Marzo) del presente año, con una prospectiva de ampliar la cantidad de estos a final del año.

Sin embargo en la gráfica anterior no se tiene la distinción de cual es el número total de eventos sociales y corporativos que tuvo el hotel, por consiguiente se realizó el estudio de las estadísticas según las temáticas de los eventos sabiendo que el Hotel maneja un público corporativo y vacacional.



En la grafica anterior se evidencia que de los 225 eventos realizados en el ultimo periodo del año 2014, los eventos sociales ocuparon el 5% del total y que el 95% de estos fueron corporativos es decir eventos de reuniones, congresos o convenciones.



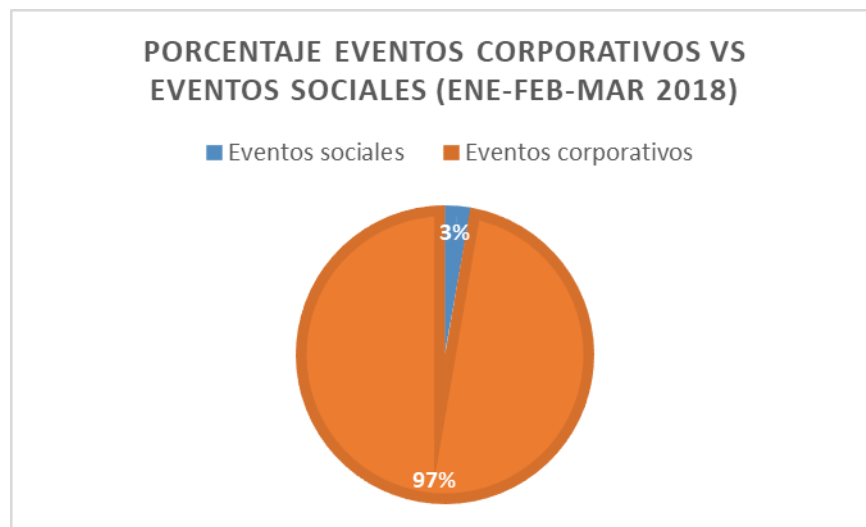
El resultado que se obtuvo con respecto al año 2015, es que del total de 637 eventos realizados en este periodo tan solo el 3,8% de estos pertenecen al sector de eventos sociales y el 96,2% pertenecen al segmento corporativo y de negocios.



Para el año 2016 se estableció del total de 841 eventos, que el 2% de ellos eran para eventos sociales y el 98% se concentro en el publico corporativo.



Para el año 2017 se obtuvo que del total de 951 eventos, tan solo el 2,4% fueron eventos sociales y el 97,6% fueron eventos corporativos y de negocios.



Y para terminar de analizar el total de los 183 eventos que se han realizado en el transcurso de este año el 3% corresponde a eventos sociales y el 97 % corresponde a eventos corporativos y de negocios.

CONCLUSIONES

De todos los resultados obtenidos anteriormente se ve una enorme caracterización del público objetivo que tiene el Hotel Sonesta – Pereira en su actualidad, este se especifica por ser un cliente corporativo y de negocios que tiene unos estándares mínimos para las prestaciones del

servicio, por ende se evidencia que el público vacacional y particular del hotel es poco y reducido en comparación con el público de negocios, es por esto que se genera una propuesta de eventos sostenibles especializados para el cliente particular que tiene el Hotel.

5.6.4. Análisis de insumos y proveedores.

Teniendo en cuenta que el Hotel Sonesta solo está enfocado a clientes corporativos particulares para realizar determinados eventos, fue necesario hacer un inventario de dotación o infraestructura y equipos con el que cuenta el hotel para el desarrollo de estos.

Primero se realizó una encuesta con el capitán de eventos, quien nos informó lo siguiente:

1. Las mesas con las que cuenta el Hotel son de medidas estandar. (Mesa montaje tipo escuela y mesa redonda) sus medidas son 2.40 * 45, hay otras medianas de 2.20 * 45 y hay unas más pequeñas de 1.50 * 65 y las mesas redondas miden 1.50 de diámetro.

Ilustración 17. Dotación Mesas de Eventos



Fuente: Tomada por Yitza Nohara. 02 de noviembre 2017.

Ilustración 18. Dotación Mesas Redondas Eventos



Fuente: Tomada por Yitza Nohara. 02 de noviembre de 2017.

2. Por cada 20 personas es un mesero coordinando y prestando el servicio.

Ilustración 19. Inmuebles restaurante Cook´s



Fuente: Tomada por Yitza Nohara. 16 de diciembre 2017.

3. Algunas bebidas (se sirven cocteles de mojito, margarita, fruit ponch, Daiquirí de fresa, lulo mango, entre otras). Y por último quiso dar algunas recomendaciones para el hotel en cuanto a los eventos sociales en este caso sugiere que las mesas sean tablonces de 2.10 * 2.20 o de 3*3 o 2.50 *2.50 ya que con estas se puede jugar en la puesta del montaje y puede variar.

Teniendo en cuenta las apreciaciones del capitán de eventos y las coordinadoras de eventos, el hotel debería de contribuir con inversión de equipamiento para el ofertamiento a los distintos eventos sociales solicitados por clientes.

A continuación se establece el análisis de los proveedores con los que cuenta el hotel para el departamento de eventos y son interesados por ofrecer y brindar sus servicios así:

Cuadro 1. Inventario Proveedores interesados del Hotel Sonesta

PROVEEDORES	
TIPO	CANTIDAD
Musicales	60
Productores y eventos	84
Alimentos y Bebidas	27
Belleza y asesores	28
Transporte	14
Sitios turísticos (Hotel)	4
Fotografías	13
Floristería	10
TOTAL	240

Fuente: Elaboración propia.

De lo anterior se concluye que existe una gran amplia solicitud y servicios de proveedores para las actividades y que de alguna u otra manera están llamados a fortalecer la parte cultural ambiental del territorio.

5.6.5. Estrategia de comunicación.

Para generar un impacto positivo y llamativo ante la sociedad y las personas en general se tiene como punto de partida una gran implementación y funcionalidad de los distintos medios de comunicación, se implementarán las páginas web y se posicionaran productos online en campañas de AdWords, se generará posicionamiento con las coordenadas geográficas dentro del internet y las redes para todo tipo de público con un llamativo color y una gran razón social que es la de contribuir con la economía local y generar mayores índices de acogimiento ante el producto expuesto.

Para ello se tomó como punto base todos los atractivos culturales y naturales que tiene el territorio de Risaralda, con esto se ejemplifica los colores y sabores de los cafetales, los procesos del café, el avistamiento de la avifauna en el territorio, los platos y las deliciosas degustaciones de todos los ingredientes cafeteros. Una de las más grandes estrategias será el recorrido virtual generado a través de las redes y la intranet para nuestro público en particular.

Se toma en resonancia un slogan de UNA EXPERIENCIA VIVENCIAL SOSTENIBLE ya que es un buen lenguaje con la expresión que lleva a volar la imaginación en unos productos inmersos de “VIVENCIA TRADICIONAL SOSTENIBLE”, actividades fuera de lo natural e imaginable con el toque natural y tradicional de toda una cultura e historia local que conecta los sentidos de una forma homogénea que sorprende y rebasa los límites de la imaginación.

La propuesta de la marca (el nombre) y el slogan son tomados de los estudios de diagnóstico que se realizaron previamente para la ejecución y desarrollo de los productos y la ruta, siempre exaltando la riqueza cultural que tiene el territorio y más aún su prosperidad para la economía social, sin alterar las necesidades del futuro pero satisfaciendo las del presente.

DISFRUTA DE LOS SABORES Y LOS COLORES DEL TRIÁNGULO DEL CAFÉ fue la marca pensada por la investigadora de esta propuesta donde se logró demostrar y ejemplificar desde un punto de vista global, resaltando los atributos de la historia de la organización y las nuevas reformas de actividades que se tendrá el sitio para ofrecer al mercado estratégico.

Demostrando lo anterior la marca y el nombre obedece a las siguientes características de comunicación manejando un tono:

- Innovador
- Creativo y llamativo
- Fácil de recordar
- Amigable con el medio
- Mensaje de reflexión
- Recreando historia y cultura a través del lenguaje familiar.

Fue una experiencia pensada y vivida con un sin límites de imaginación al igual que conecta los sentidos de todas las personas que deseen experimentar y salir de la rutina diaria que se vive en la sociedad, conociendo y saboreando los olores y sabores del campo, la naturaleza, la historia y una buena taza de café.

De lo anterior expuesto se saca como resultado una marca y un slogan que caracteriza la situación vivida en el sitio, que vislumbra los límites a los cuales se puede llegar sin una previa inducción, para ellos se tiene como punto de partida que es el nombre de la ruta y los productos: VIVENCIA TRADICIONAL SOSTENIBLE, y su slogan representativo e innovador de una experiencia sin límites que conecta tus sentidos.

5.6.6. Estrategia publicitaria.

Para generar un óptimo posicionamiento con los productos de Vivencia tradicional sostenible se tendrán en cuenta todos los medios de comunicación digitales disponibles que son brindados a través de todos los medios y estrategias publicitarias, tales como la red social de Facebook, el canal de YouTube, una cuenta de LinkedIn, Twitter, Instagram y una página web en Google. Los afiches publicitarios, la propia página de internet entre otros medios tales como periódicos, revista Destino Café y encabezados en noticias locales.

5.7. MÓDULO ORGANIZACIONAL Y LEGAL

5.7.1. Diagnóstico del Hotel

El Hotel Sonesta se encuentra en km 7 vía Pereira-Cerritos, de categoría superior, tiene centro de convenciones para 700 personas y 9 salones adicionales, está enfocado a un cliente corporativo, su diseño vanguardista se extiende a las habitaciones y villas. Cuenta con 165 habitaciones, 102 en torre y 63 Habitaciones en villas (Jardín). Tipo Estándar en torre, Estándar Villas, Superior y Jr. Suite en piso ejecutivo y Jr. Suite en villas, Guest Service 24 horas, Aire Acondicionado, Internet Wi Fi, Televisión por cable, E-Córner, Lobby Bar con experiencia de Café y preparaciones especiales, Restaurante Cook´s y Restaurante Giratorio Octavo By Rausch, Bar piscina, Piscina con Jacuzzi y 2 espejos de agua, Parque de agua para niños, Putin Green Profesional, Gimnasio, Zonas Húmedas, Cancha de Tenis, Servicio médico, Traslado aeropuerto.

Sonesta Pereira pertenece a la cadera de GHL HOTELES (Cadena Internacional de Hoteles Estandarizados), cada uno de estos invita a descubrir la belleza de los destinos, las culturas, gastronomías, paisajes, personas de la región y servicios. La cadena GHL está presente en 10 países que son: Colombia, Ecuador, Chile, Costa Rica, Perú, Panamá, Honduras, Argentina, Nicaragua, Bolivia. *Hotel Sonesta Pereira el encuentro de dos mundos “Leonardo González” Gerente Mercadeo.*

5.7.2. Matriz DOFA y su diagnóstico

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Factores Externos</p>	<p style="text-align: center;">Lista de Fortalezas</p> <p>F1. <i>Contar con personal capacitado.</i></p> <p>F2. <i>Todos los procesos son estandarizados.</i></p> <p>F3. <i>Pertenece a la cadena hotelera internacional reconocida de GHL HOTELES.</i></p> <p>F4. <i>Maneja exclusividad y atención personalizada en la ejecución de los eventos.</i></p> <p>F5. <i>Se cuenta con un estándar en la capacidad de reacción por si se presentan más turistas o participantes esperados y/o proyectados.</i></p>	<p style="text-align: center;">Lista de Debilidades</p> <p>D1. <i>No hay tiempo estipulado para coordinar un evento social.</i></p> <p>D2. <i>Restringida colaboración u apoyo de las demás áreas del Hotel en el desarrollo de los eventos.</i></p> <p>D3. <i>La información que se transmite se distorsiona.</i></p> <p>D4. <i>Formatos y documento en exceso para proveedores que limitan la prestación del servicio.</i></p> <p>D5. <i>La ubicación limita la venta de los eventos en la ciudad.</i></p>
---	--	--

<p>Lista de Oportunidades</p> <p>O1. <i>Ser sede para las celebraciones y festividades importantes del Municipio.</i></p> <p>O2. <i>Estar dentro del triángulo del café, nos permitirá apropiarnos de la cultura cafetera.</i></p> <p>O3. <i>Alianza estratégica con proveedores nuevos.</i></p> <p>O4. <i>Impulsar la oferta de los eventos de ensueño dentro de la región y la cadena hotelera.</i></p> <p>O5. <i>Reconocer la variedad de oferta que cuentan los proveedores externos.</i></p>	<p>Estrategias FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • (F3-O1) Aprovechar el posicionamiento de la marca en el marketing y mercadeo de la propuesta y producto a desarrollar. • (F2-O3) Contribuir con la estructuración de procesos independientes para la prestación del servicio. • (F4-O4) Atraer clientes potenciales, especializando cada vez más la atención y la personalización de los productos y actividades ofertados. • (F5-O5) Complementar la oferta de los eventos de ensueño con servicios adicionales de los proveedores aliados, para poder fidelizar clientes. 	<p>Estrategias DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • (D4-O3) Estudiar documentos legales solicitados a los proveedores para establecer contratos accesibles y sencillos para el manejo de las organizaciones. • (D2-O2) Sensibilizar y generar charlas de sentido de pertenencia con los colaboradores para el buen desempeño organizacional y amor por la cultura cafetera y el trabajo. • (D3-O1) Crear herramientas eficaces internas de comunicación para las actividades que se realizaran en los eventos de ensueño dentro del Hotel.
<p>Lista de Amenazas</p> <p>A1. <i>Presencia de Hoteles, centros de reuniones y organizaciones que presten los mismos servicios para eventos.</i></p> <p>A2 <i>Bajas tarifas por parte de la competencia directa e indirecta.</i></p> <p>A3. <i>Tendencias del mercado.</i></p> <p>A4. <i>Proveedores o</i></p>	<p>Estrategias FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • (F3-A1) Asegurar los procesos estandarizados para las nuevas funciones de los eventos de ensueño contribuyendo al buen nombre y posicionamiento del Hotel. • (F5-A4) Estimular los mecanismos de 	<p>Estrategias DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • (D3-A2) Realizar campañas de promoción de los eventos de ensueño para la competencia en el mercado. • (D2-A3) Direccionar un plan de ventas y estructuración de costos para generar la rentabilidad adecuada para la organización y

<p><i>personas externas intervienen en el evento social.</i></p>	<p>contingencias para evitar la intervención de personas externas en el evento social de ensueño.</p> <ul style="list-style-type: none"> • (F2-A2) Complementar la oferta turística para los requerimientos y pronósticos de las tendencias del mercado, sin quitar el elemento diferenciador de las actividades y los eventos de ensueño. 	<p>todas las áreas involucradas en ellas.</p>
--	---	---

Al realizar la matriz DOFA, nos encontramos con varios factores importantes, internos y externos de la empresa, tanto negativos como positivos, para ello obtuvimos 12 estrategias que se deben trabajar e implementar en cada área de la empresa como modelos a seguir.

Con el fin de direccionar la nueva oferta de servicios en los eventos especializados sostenibles del Hotel Sonesta, contribuyendo en el posicionamiento y aceptación del público objetivo. La propuesta presentada se basa en concretar las alianzas clave con los proveedores estratégicos, direccionar la rentabilidad de los eventos sociales con sus diferentes y variadas actividades turísticas sociales.

5.7.3. Organigrama. “Estructura Organizacional Departamento de eventos”

Dentro del Hotel existen departamentos administrativos y de operación los cuales determinan las distintas funciones e importancia que tiene la empresa, sin embargo en el siguiente cuadro se muestra el organigrama específico del departamento de Alimentos y Bebidas donde va incluida el área de eventos de la siguiente manera:

Ilustración 20. Organigrama Dpto. de Alimentos y Bebidas. H.S.



Fuente: Asistente de Mercadeo H.S. Angie Figuera.

5.7.4. Misión

La alta concepción que sentimos del noble ejercicio de la HOSPITALIDAD nos compromete a buscar la excelencia en el servicio, brindando las más apropiadas soluciones (alojamiento, alimentos, comunicación, recreación y otras soluciones) a las necesidades de nuestros huéspedes.

5.7.5. Visión

Ser reconocido como el Hotel de categoría superior especializado en Eventos y convenciones, que en el Paisaje Cultural Cafetero crea experiencias memorables a nuestros huéspedes y clientes, con productos y servicios que superan sus expectativas, mediante el compromiso total de colaboradores profesionales de la hospitalidad, que lleven al Hotel a lograr un índice de satisfacción del servicio de 9.0 durante los próximos 2 años y al cumplimiento de las metas presupuestales y de rentabilidad para los inversionistas y la operación.

5.7.6. Cuadro de mando integrado.

DIMENSIONES	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADOR	METAS	PROGRAMA EN ACCIÓN	Optimo	Tolerable	Deficiente
PERSPECTIVA FINANCIERA	Incrementar los ingresos del dpto. de eventos en la ejecución de eventos especializados sostenibles	Valor de ventas por eventos especializados / valor de ventas por eventos corporativos * 100	20%	Estadísticas mensuales de eventos corporativos VS eventos especializados sostenibles	20%	10%	5%
	Disminuir gastos en el alquiler de montajes externos	Número total de montajes solicitados / número total de requerimientos del evento * 100	30%	Monitoreo continuo de egresos en contratación de montajes	30%	20%	10%
	Garantizar la continuidad de los eventos especializados sostenibles mensual en el Hotel Sonesta	Total de eventos especializados sostenibles realizados en el mes	2 estrategias x semestre (6 meses)	Promoción de servicios para aumentar ventas	2e	1e	0e
PERSPECTIVA DEL CLIENTE	Fidelizar clientes actuales	Número de clientes antiguos / número de clientes fidelizados * 100	5 clientes	Control de cumplimiento de fidelizar clientes	5c	3c	1c
	Atraer nuevos clientes	Número de clientes nuevos / número de clientes antiguos * 100	2 artículos mensuales	Convenio con revistas turistas de la región y el país.	2a	1ª	0a
	Incrementar la satisfacción de los clientes	Número total de encuestas de satisfacción realizadas por el cliente / número total de encuestas no realizadas * 100	90%	Retro alimentación calificaciones de encuestas	90%	75%	50%
PERSPECTIVA DEL PROCESO INTERNO	Establecer manual de procesos y funciones para cada área que esté relacionada con las actividades sociales	Número total de manuales realizados / número de manuales entregados * 100	100%	Evaluar al personal después de la capacitación del manual	100%	90%	60%
	Mejorar los servicios gastronómicos y hoteleros para la venta de los eventos especializados	Total de capacitaciones al personal por mes	2 paquetes x bimestre (6meses)	Control y revisión de productos.	2p	1p	0p

	Mejorar procesos de calidad en el ofertamiento de los eventos especializados	Número total de requisitos de la NTS de eventos cumplidos / número total de requisitos * 100	100%	Evaluar procesos de los servicios	100%	50%	20%
PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Capacitar en mejora continua en atención y servicios de eventos especializados sostenibles	Número total de capacitaciones realizadas / número total de capacitaciones programadas mensuales * 100	100%	Incentivar a los colaboradores.	100%	75%	20%
	Hacer campañas de educación para personal y clientes	Total de campañas realizadas	5 medias jornadas por semestre	Seguimiento y establecimiento del cronograma de actividades y jornadas educativas.	5	3	0
	Capacitación a los aliados estratégicos y proveedores contribuyentes.	Número total de capacitaciones realizadas / número total de capacitaciones programadas mensuales * 100	80%	Incentivar a los proveedores y Compra de inmobiliario.	80%	50%	30%

Fuente: Elaboración propia.

El anterior cuadro de mando es una herramienta de control que se debe utilizar para ir midiendo las actividades propuestas en el plan de acción de la nueva línea estratégica de negocio en los eventos especializados sostenibles del Hotel Sonesta. Es por esto que se obtienen los objetivos estratégicos y se crean unos indicadores para cada programa estipulado.

5.7.7. Claves del servicio

Son las condiciones de ACTITUD que determinan un servicio MEMORABLE.

1. Siempre establecer y mantener contacto visual con el huésped en TODOS los encuentros.
2. Sonreír y saludar PRIMERO calurosamente.
3. Se debe utilizar al menos TRES VECES EL APELLIDO del huésped cuando hay una conversación.
4. Al encontrarse con un huésped en un pasillo se debe detener a los dos metros y esperar a que el huésped siga, estableciendo contacto visual, sonreír y saludar.
5. Nunca debemos cruzarnos por delante de un huésped.
6. Al realizarse un encuentro se debe preguntar sobre su experiencia en el Hotel.
7. Haremos nuestro mejor esfuerzo para complacer al huésped. A cualquier comentario o queja se debe escuchar atentamente, reconocer la molestia, disculparse, responsabilizarse de la solución y agradecer al huésped.

5.8. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

5.8.1. Política de sostenibilidad

Nuestro compromiso además de buscar la excelencia en el servicio, entregar soluciones diferenciadas y que generen valor a nuestros apreciados clientes; es ganarnos el respeto, la admiración y la confianza de cada una de las partes interesadas que intervienen en cadena de valor de nuestra industria (todos los Stakeholders). Promovemos principios y valores que redundan en las buenas practicas, la conservación, el uso responsable y eficiente de cada uno de los recursos destinados en los procesos misionales de nuestro Hotel, direccionando nuestros esfuerzos y recursos en aras de gestionar de la mejor manera la relación con el entorno y el interno de nuestra compañía; minimizando los impactos negativos al medio ambiente, cumpliendo los requisitos legales que nos compete, participando activamente en programas que mejoran el desarrollo personal, profesional y la calidad de vida de nuestros colaboradores, familiares y comunidad en general, promocionando y protegiendo de igual manera el patrimonio cultural nacional, regional, la diversidad y costumbres de las colectividades, maximizando las utilidades de nuestros inversionistas, en pos de garantizar la permanencia y sostenibilidad de la organización en el tiempo.

5.8.2. Política del sistema de gestión en seguridad, salud en el trabajo y protección ambiental- SISSTA.

La organización está comprometida con el mejoramiento continuo de su Sistema de Gestión en Sostenibilidad, Seguridad Integral y Salud en el trabajo, cumpliendo con la Normatividad Vigente y otros requisitos aplicables (derechos y deberes) para la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés (colaboradores, huéspedes, clientes, inversionistas, proveedores y comunidad).

Objetivo general:

Generar, controlar y ejecutar programas que garanticen la optimización de los recursos renovables y no renovables y demás aspectos de sostenibilidad; crear una actitud positiva hacia la seguridad integral para minimizar los riesgos propios de la organización; proveer y mantener niveles de bienestar físico y social de los colaboradores, contratistas y subcontratistas, mediante la identificación, evaluación y valoración de peligros aplicando sus respectivos controles.

Objetivos por Eje:

❖ AMBIENTAL:

- Identificar los aspectos e impactos ambientales que asociados a la actividad de la organización incidan en el Medio Ambiente.

- Conservar y proteger el Medio Ambiente, mejorando o manteniendo los impactos positivos que genera la organización.
- Minimizar o eliminar cada vez que sea posible, los impactos negativos que genera la operación de la organización.

❖ CULTURAL:

- Promocionar y conservar el patrimonio cultural nacional y prevenir el tráfico de bienes culturales dentro de la organización.
- Promover prácticas culturales responsables entre los grupos de interés.

❖ SOCIAL:

- Participar y apoyar programas que mejoren la calidad de vida de la comunidad interna y del entorno.
- Adelantar acciones, enfocadas a la prevención de la explotación sexual y laboral de los niños, niñas y adolescentes.
- Promover una cultura de autocuidado dentro de los colaboradores de la organización con el fin de prevenir situaciones que puedan generarles un daño a la salud física y mental o daño a la propiedad.
- Identificar los peligros, evaluar y valorar los Riesgos y establecer los respectivos controles, con el fin de prevenir incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Establecer procedimientos de actuación y operación seguras que garanticen un nivel de seguridad integral para todos los ocupantes y usuarios de la organización.
- Suministrar la información necesaria a los ocupantes y usuarios, para la prevención y control de siniestros de cualquier naturaleza.
- Promover en los colaboradores, actuaciones laborales que contribuyan a mantener la seguridad integral dentro de la organización.

❖ ECONÓMICO:

- Generar conciencia en los colaboradores para mantener en óptimas condiciones los equipos y la infraestructura de la organización.
- Garantizar prácticas enfocadas a la optimización de los recursos.

La gerencia se compromete a dar todo apoyo y colaboración para la implantación de esta Política, incluyendo los recursos humanos, técnicos, financieros y administrativos necesarios.

Pereira, Noviembre 06 de 2015. Gerente de Mercadeo.

5.8.3. Política de prevención: alcoholismo, tabaquismo y drogadicción.

Teniendo en cuenta que el consumo de alcohol, drogas y tabaco es perjudicial para nuestra salud, deterioran nuestro organismo, producen alteraciones y variaciones de comportamientos, afectan la seguridad integral, la actividad laboral y la del grupo de trabajo, disminuye el rendimiento y capacidad de productividad en las labores asignadas:

ES POLÍTICA DE LA COMPAÑÍA:

Garantizar que nuestros colaboradores no desempeñen sus labores bajo el efecto de sustancias psicoactivas (alcohol, drogas, tabaco), ni promuevan que otros colaboradores, huéspedes, contratistas o visitantes hagan uso de estas sustancias, las distribuyan, vendan o hagan posesión de estos; buscando preservar su bienestar, calidad de vida y competencia. Para esto, realizaremos pruebas de alcohol y drogas directamente o a través de terceros, sin necesidad de previo aviso. Llevaremos a cabo, actividades de promoción y prevención enfocadas a prevenir, mejorar, conservar el bienestar de los colaboradores y su calidad de vida fomentaremos estilos de vida saludables y aplicaremos las sanciones previstas ante cualquier violación en las conductas mencionadas.

La gerencia se compromete a dar todo apoyo y colaboración para la implantación de esta política, incluyendo los recursos humanos, técnicos, financieros y administrativos necesarios.

Inosencia Arias Cordero, Gerente General, Hotel Sonesta Pereira. Pereira noviembre 06 de 2015.

5.9. MANUAL DE FUNCIONES

COORDINADOR DE EVENTOS ESPECIALIZADOS SOSTENIBLES

CARGO	Coordinador de Eventos Especializados Sostenibles
ÁREA	Departamento de Eventos
PROGRAMA O GRUPO	No aplica
LINEA O DEPENDENCIA	Operativa
JEFE INMEDIATO	Esmeralda Salazar

PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título profesional o tecnológico de administración de empresas turísticas, título profesional o tecnológico de Administración del Turismo Sostenible, Título de formación avanzada a nivel de especialización o magister en eventos sostenibles.
FORMACIÓN	Acreditar y/o demostrar dominio de una segunda lengua. Conocimientos en administración y formulación y desarrollo de proyectos. Manejo de procesadores de texto, Internet, Outlook, manejo de las herramientas ofimáticas. Dominio de los procesos y técnicas comunicacionales modernas.

HABILIDADES	Calidad del trabajo, trabajo en equipo, confiabilidad, iniciativa, compromiso institucional, aprendizaje continuo y autocontrol, tratamiento de información, liderazgo, toma de decisiones, buenas relaciones interpersonales, negociación y comunicación laboral.
EXPERIENCIA	Un año de experiencia específica o dos años de experiencia relacionada al cargo, dirección de personal

FUNCIONES DEL CARGO

- Preparar un cronograma de actividades establecidas para los eventos.
- Asesorar a los clientes de una manera personalizada.
- Estructurar los planes especializados de eventos sostenibles
- Desarrollar las propuestas generadas en un tiempo óptimo.
- Generar actualizaciones semanales a los colaboradores y demás áreas del hotel.
- Reservar los espacios y/o salones para eventos en donde se permita el desarrollo de la actividad ofertada.
- Organizar y contratar el personal o los proveedores de montajes para el correcto desarrollo de las actividades.
- Elaborar el plan y programa de ejecución detallado para los productos ofrecidos.
- Coordinar las actividades desde el inicio de la contratación hasta el final del evento.
- Coordinar servicios adicionales para alimentos y bebidas, servicios de ambulancias, primeros auxilios, hospedaje, entre otros.
- Brindar toda la información tanto de las actividades del evento y otras que sea requerida por los delegados o invitados de este.
- Generar un informe de gestión del departamento de eventos especializados sostenibles.
- Cooperar en la recepción y despedida de los invitados y participantes del evento en general.
- Optimizar los insumos y materias primas en la ejecución de eventos sostenibles.
- Contratar proveedores que tengan certificación y/o estén avalados por las certificaciones sostenibles.
- Optimizar de manera más adecuada el uso del papel y materiales en los procesos de atención al cliente.
- Optimizar de la manera más adecuada el uso de la energía eléctrica cuando sea necesaria.
- Elaborar oportunamente el reporte de los requerimientos para el área de eventos especializados sostenibles.
- Acatar las políticas, normas y disposiciones que emita la organización a la implementación y desarrollo de las actividades propuestas.
- Promover y garantizar la articulación de las demás áreas del Hotel y establecer las relaciones funcionales para la formulación, implementación y desarrollo de las actividades.

- Todas aquellas funciones inherentes al cargo que el jefe del departamento de eventos considere pertinentes.

Adicional a este manual también se generó un anexo acerca de la lista de chequeo para el control de la calidad de los productos y este se puede visualizar en los anexos.

5.10. MÓDULO DE FINANZAS

5.10.1. Flujos de caja.

En el flujo de caja pronosticado se sustenta desde el primer año de desarrollo y los requerimientos en cada actividad, y se expone de la siguiente manera:

FLUJO DE EGRESOS	
DETALLE	TOTAL
INVERSION	0
Construcción	0
Adecuación de Espacios	0
CONTRATACION DE PERSONAL	25.620.000
Contratos y Órdenes de Prestación de Servicios	25.620.000
Temporales	0
Horas Cátedra	0
Bonificación Docente	0
Estímulos Labores Administrativas	0
Asistencia Técnica	0
Coordinación	0
Monitorías Académicas	0
Monitorías Proyecto	0
GASTOS GENERALES	17.171.400
Compra de equipo	2.150.000
Seguros	172.000
Mantenimiento	215.000
Materiales y suministros	4.864.000
Impresos y publicaciones	6.570.400
Comunicaciones y Transporte	3.200.000
Arrendamiento	0
Impuestos - Tasas - Multas	0
Servicios públicos	0
Viáticos y gastos de viaje	0
Capacitación	0
Gastos de funcionamiento adicionales	0
Transferencias Bienestar	0
Administración 5%	0
Biblioteca 5%	0
Investigación 5%	0
Gastos Generales 5%	0
TOTAL GASTOS	42.791.400

5.10.2. Ingresos y costos.

En este caso se realizó los siguientes análisis para determinar los ingresos y gastos de la puesta en marcha de la nueva línea estratégica de negocio del Hotel Sonesta Pereira.

Teniendo en cuenta el pronóstico o los gastos que va a tener la operación:

FLUJO DE INGRESOS	
DETALLE	TOTAL
RECURSOS GENERADOS POR EL PROYECTO	
Ingresos Académicos	0
Venta de servicios	0
Convenio Interinstitucional	0
Convenio o Contrato	0
Aportes	10.000.000
TOTAL INGRESOS	10.000.000
DIFERENCIA (INGRESOS-GASTOS)	-32.791.400
PUNTO DE EQUILIBRIO	No Aplica
Vo. Bo. Jefe Gestión Financiera	

Adicional se elabora un pronóstico de ventas de los eventos especializados sostenibles para el Hotel Sonesta Pereira clasificando los productos así:

PRODUCTO
FESTIVALES GASTRONÓMICOS
Festival del cacao y café
Festival de la Luna azul
Festival de la arepa de huevo
Feria de la piña
Festival de la cerveza

PRODUCTOS
City tour
Campamento erótico
Picnic
Paquete turístico

Y obteniendo un valor de \$ 7.850.000 para el primer año de los festivales gastronómicos y un valor de \$ 37.370.000 para el primer año de los productos complejos como el city tour, el campamento erótico. Los picnic y el paquete turístico. Generando un total de ingresos de \$45.220.000 en el primer año de ejecución de los eventos y servicios.

Generando una ganancia total de \$ 2.428.600 de recuperación en el primer año. Con tasa de retorno de inversión del 5.4% aproximadamente.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Este trabajo se realizó con la investigación descriptiva de tipo cualitativa en donde no solo se busca describir la realidad de las actividades del Hotel Sonesta y los hechos sociales de los eventos realizados, sino también es donde se define el análisis, procesos y características que se involucren con las actividades de eventos sociales especializados sostenibles en Colombia.

- 1- Pre-diagnóstico: Se realizó diferentes consultas y recopilación de información a las fuentes primarias (Coordinadoras de eventos, personal del Hotel, datos específicos y cifras de la organización con base a sus aplicativos) y secundarias (Datos de turismo de eventos en la región, distintas investigaciones y casos de estudio, se generó caracterización del servicio y el análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tenía la organización.
- 2- Trabajo de campo (Práctica universitaria): Se generó todo el proceso de reconocimiento del área de trabajo, actividades diarias para la coordinación de eventos, además de establecer reservas, hacer seguimientos, vender, hacer cotizaciones, participar en las capacitaciones y demás; Lo anterior con el fin de identificar los requerimientos que se requieren para la elaboración de una nueva línea estratégica de negocio para la organización.
- 3- Estructuración y elaboración del manual de funciones: Se generó la propuesta para el manual de funciones del cargo de coordinador de eventos especializados sostenibles bajo el enfoque de buenas prácticas de turismo y eventos sostenibles, en respuesta a los objetivos planteados en el proyecto con el fin de mitigar, compensar, prevenir y controlar los impactos sobre el territorio y el ambiente.
- 4- También se realizaron fichas técnicas que responden a la caracterización del servicio y producto turístico, junto con las del manual de buenas prácticas ambientales para el desarrollo de los mismos.

6.2. FASES DE INVESTIGACIÓN.

6.2.1. EDT (*Estructura Desglosada de Trabajo*)

La nueva implementación de la línea estratégica de eventos especializados sostenibles para el Hotel Sonesta tiene un proyecto estructurado en 6 módulos de trabajo, así:

Módulo # 1: Está compuesto por todo el desarrollo de los componentes transversales como el marco de referencias, la justificación, el planteamiento del problema, la justificación y la introducción. Además de tener el inicio del proyecto como el planteamiento del problema, la situación problema, la formulación del problema y la justificación del mismo.

Módulo # 2: Está compuesto por el diseño del manual de buenas prácticas ambientales para eventos en el cual se hace la evaluación de aspectos e impactos ambientales se crea la política de sostenibilidad y se hace una documentación y control del mismo.

Módulo # 3: Está compuesto por el módulo organizacional en donde se describe y se realiza el diagnóstico de la empresa, con su misión, visión, sistema de gestión ambiental, se crea el perfil del cargo, se realizan los trámites para la contratación y se estructura toda la política empresarial para los proveedores de la organización.

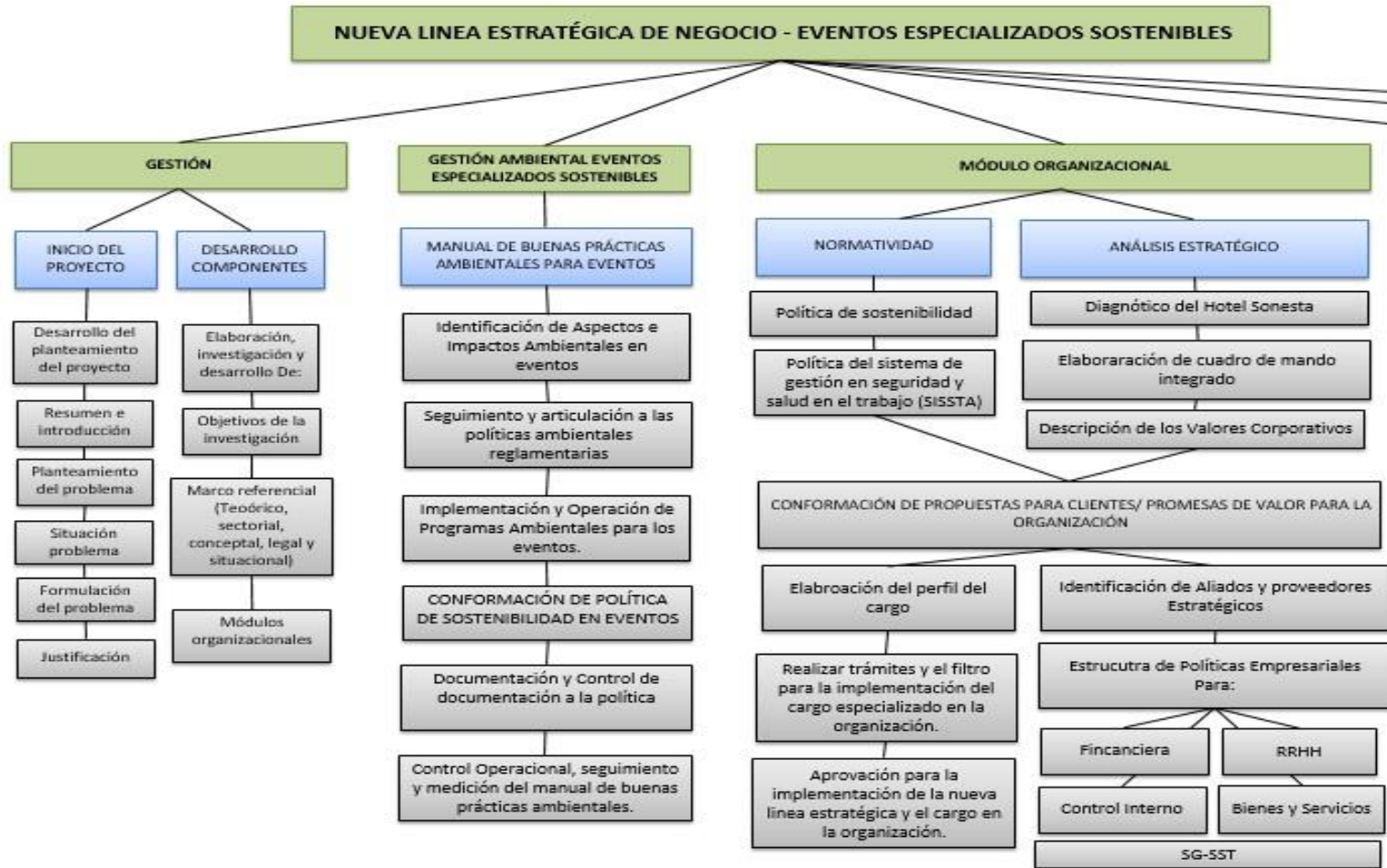
Módulo # 4: Está compuesto por el módulo de servucción en donde se caracterizan los servicios básicos y complejos, además de generar toda la creación del servicio para el cliente.

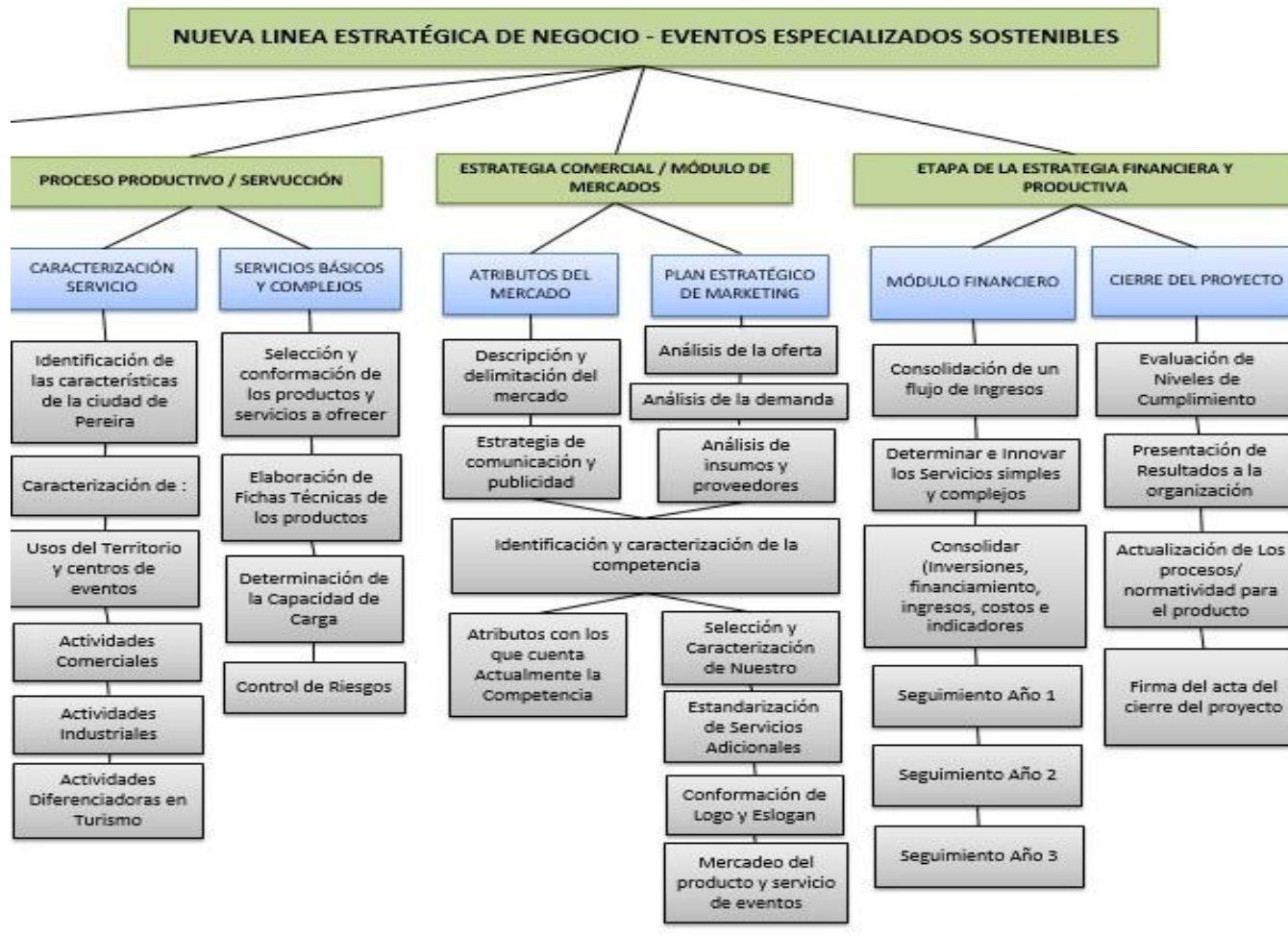
Módulo # 5: Está compuesto por el módulo de mercados que contiene la descripción y delimitación del mercado, el análisis de la oferta, la demanda, la estrategia de comunicación, la identificación y caracterización de la competencia, los estándares, entre otros.

Módulo # 6: es el módulo de la estrategia de la base final de resultados, tales como el plan de inversiones, financiamiento, ingresos, costos y todos los subtemas en este contenidos.

A continuación se muestra en un mapa mental de acuerdo a la Estructura desglosada de trabajo mencionada anteriormente.

Ilustración 21. Estructura Desglosada de Trabajo.





Fuente: Elaboración propia.

6.2.2. RESULTADOS ESPERADOS.

Dentro del contexto de este proyecto se pretende obtener los siguientes resultados:

- Realizar 2 eventos trimestrales en el año, los cuales diferencien la gastronomía tradicional de la región (Eje cafetero).
- Generar un nuevo puesto de trabajo con las funciones establecidas para la ejecución de eventos de ensueño en el Hotel.
- Establecer las alianzas estratégicas con proveedores de eventos sociales en virtud de la contratación de mobiliario para las actividades propuestas.

6.2.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO.

Para el proyecto en marcha se establece así un cronograma de actividades para la consecución de objetivos concretos y el desarrollo de la propuesta deseada, así:

Ilustración 22. Cronograma de actividades proyecto Eventos Sostenibles.

MESES/SEMANAS		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																																		
		JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE					ene-18				
NUMERO	ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Reconocimiento del puesto de trabajo, funciones y procesos del departamento de eventos.																																			
2	Diagnóstico inicial del departamento de eventos y banquetes del Hotel Sonesta.																																			
3	Generación de las estadísticas de la proporción de eventos que se realizan en el Hotel Sonesta.																																			
4	Identificar las debilidades fortalezas y amenazas de los eventos sociales.																																			
5	Evaluación de los impactos de sostenibilidad que conlleva a la implementación de la nueva área.																																			
6	Diseño del Manual de procedimientos generales para eventos sociales.																																			
7	Desarrollo del check list referente a la logística y pormenores que conlleva un evento social.																																			
8	Creación del producto en los diferentes espacios que hay en el Hotel.																																			
9	Determinar la estrategia de comercialización del producto.																																			
10	Entrega final del producto y proyecto de grado a las instalaciones y la Universidad.																																			

Fuente: Elaboración propia.

Además se genera también el cronograma de las actividades según su precedencia de una actividad con otra, así:

Cuadro 2. Cronograma de actividades y su precedencia.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES			
MESES/SEMANAS		PRECEDENCIAS	DURACIÓN EN SEMANAS
NUMERO	ACTIVIDADES		
1	Inicio de la práctica Universitaria (Proyecto)	-	-
2	Reconocimiento del puesto de trabajo, funciones y procesos del departamento de eventos.	1	2
3	Diagnóstico inicial del departamento de eventos y banquetes del Hotel Sonesta.	1,2	1
4	Generación de las estadísticas de la proporción de eventos que se realizan en el Hotel Sonesta.	1,2,3	2
5	Identificar las debilidades fortalezas y amenazas de los eventos sociales.	1,2,3,4	1
6	Evaluación de los impactos de sostenibilidad que conlleva a la implementación de la nueva área.	1,2,3,4,5	2
7	Diseño del Manual de procedimientos generales para eventos sociales.	1,2,3,4,5,6	1
8	Desarrollo del check list referente a la logística y pormenores que conlleva un evento social.	1,2,3,4,5,6,7	1
9	Creación del producto en los diferentes espacios que hay en el Hotel.	1,2,3,4,5	4
10	Determinar la estrategia de comercialización del producto.	1,3,4,5,6,9	2
11	Entrega final del producto y proyecto de grado a las instalaciones y la Universidad.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	1
			17

Fuente: Elaboración propia.

6.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN OPERACIONALIZADAS.

La variable es determinada característica o propiedad del objeto de estudio (Eventos Especializados Sostenibles), a la cual se observa y/o cuantifica en la investigación y que puede variar de un elemento a otro del Universo, o en el mismo elemento si este es comparado consigo mismo al transcurrir un tiempo determinado.

Cuadro 3. Variables de la investigación operacionalizadas.

OBJETIVO DEL PROYECTO	VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
Desarrollar la propuesta de mercadeo y marketing para la realización de los eventos especializados sostenibles.	Propuesta de marketing y mercadeo	Es la definición de toda la propuesta de comunicación del producto	Estrategias de comunicación	Número total de estrategias de marketing utilizadas / número de estrategias propuestas *100	Nominal
Definir cuantos prestadores de servicios turísticos se encuentran en el Eje cafetero con la caracterización. (Gastronómicos y bienes.)	Prestadores de servicios	Es la caracterización de los prestadores de servicios turísticos que se encuentran en el territorio.	Actores involucrados en el sector Turismo	Número De actores que ofrecen servicios turísticos (Gastronómicos y bienes.) / Número de actores solicitados.	Nominal
Establecer un diagnóstico de las actividades y/o productos realizados en el Dpto. De Eventos.	Producto turístico	Es la validación de servicios y productos que se efectúen dentro del Hotel	Productos y servicios turísticos	Número de paquetes, eventos o servicios del departamento de eventos / número total de servicios ofrecidos en el Hotel * 100	Nominal
Contribuir a la adquisición de equipos importantes para los eventos.	Proveedores y bienes muebles	Es la articulación de la oferta de servicios de la comunidad y el territorio	Alianzas estratégicas	Número de equipos solicitados / número de equipos del hotel	Nominal
Posicionar los productos diferenciadores con la articulación de requisitos de sostenibilidad.	Elemento diferenciador sostenible	Es la creación del elemento diferenciador en el marco de la sostenibilidad	Elementos sostenibles	Criterios de sostenibilidad cumplidos / Total de criterios de sostenibilidad.	Ordinal
Generar una propuesta de negocio como línea estratégica para el departamento de eventos del Hotel Sonesta.	Nueva línea estratégica de negocio	Es la totalidad en la que se aborda el proyecto para desarrollar la línea estratégica de negocio	Eventos especializados sostenibles	Número total de Eventos especializados sostenibles creados / número de	Nominal

				eventos sociales del departamento de eventos.	
Comprometer la importancia de la realización de los eventos especializados para la organización	Impronta del turismo especializado	Es la comprensión de las nuevas formas e innovación del turismo y los eventos y reuniones	Turismo de eventos	Número eventos especializados realizados / Número de eventos corporativos realizados	Ordinal

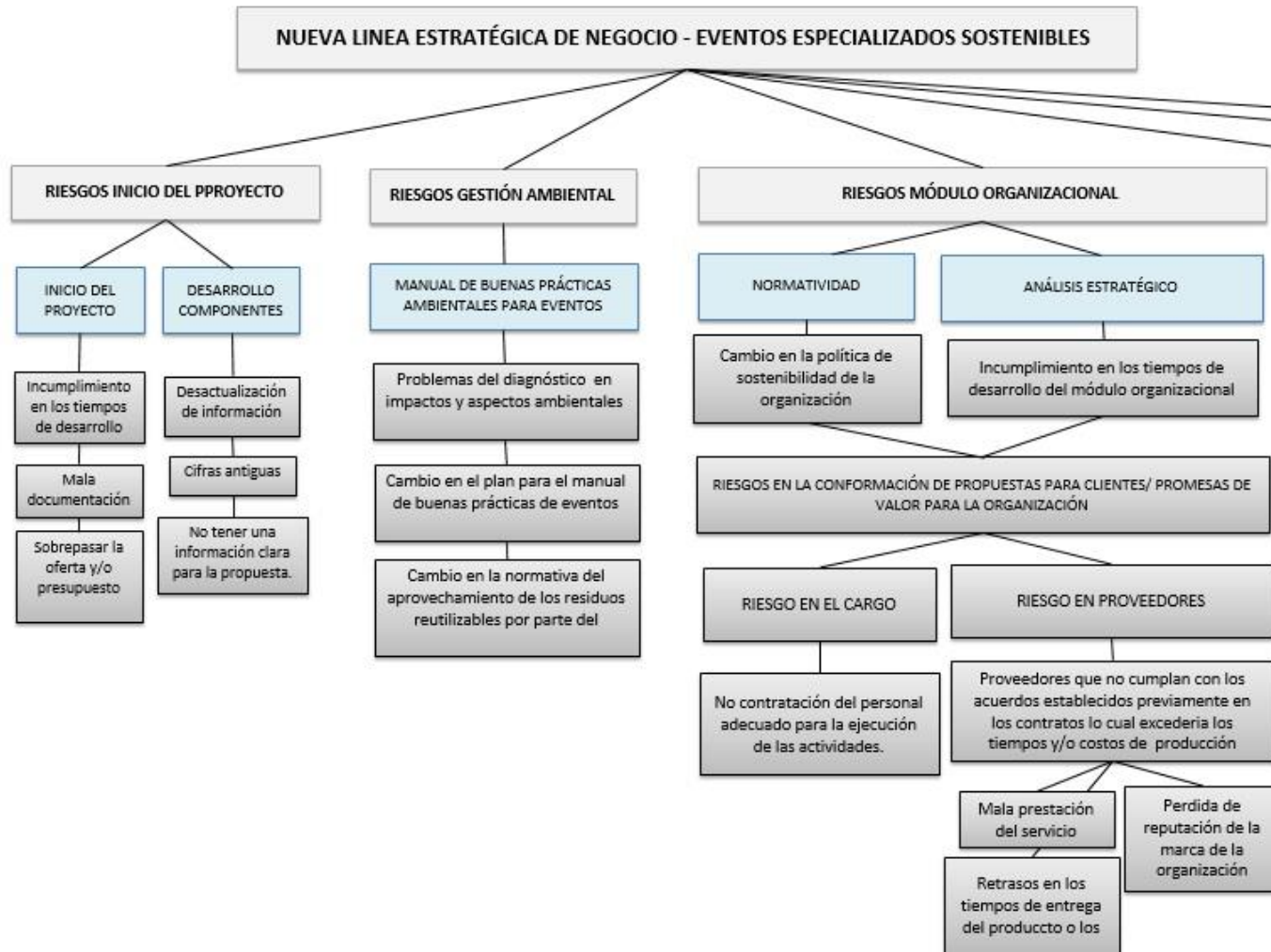
Fuente: Elaboración propia.

En el anterior cuadro se hace el análisis de las variables operacionalizadas que vienen intrínsecas en el proyecto elaborado de la nueva línea estratégica de negocio y por ello se generó esa descripción.

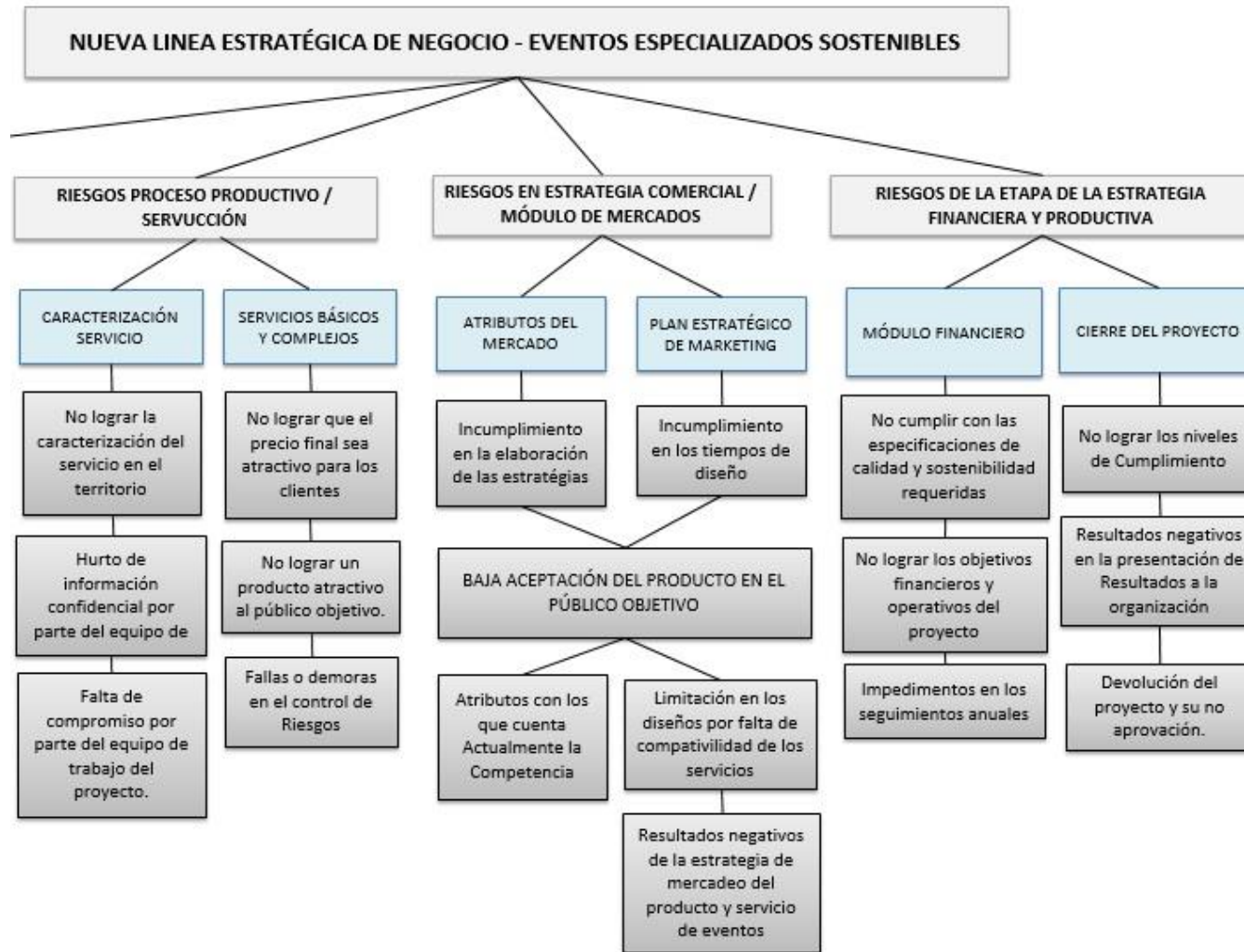
6.3.1. RBS (GESTIÓN DE RIESGOS)

Este se realiza con el objetivo de identificar los riesgos según cada módulo de trabajo en el proyecto o según se estableció cada entregable de la estructura desglosada del trabajo (EDT). Esta RBS se realiza para monitorear y gestionar permanentemente los riesgos que impactan directamente con los objetivos del proyecto.

Ilustración 23. RBS



Nueva Línea Estratégica de Negocio–Eventos Especializados Sostenibles



Fuente: Elaboración propia.

GESTIÓN DE INTERESADOS

En este punto se caracterizan, describen y enuncian cada una de las personas y organizaciones influyentes positiva o negativamente en la ejecución de esta propuesta.

Identificación de Interesados:

- Departamento de Eventos
- Departamento de Mercadeo.
- Hotel Sonesta Pereira.
- Gerente de Alimentos y Bebidas
- Gerente General
- Director de proyecto de grado (Mauricio Trejos)
- Yitza Nohara Londoño
- Proveedores de eventos y mobiliario.
- Cliente potencial (Turista)
- Comunidad Eje cafetero
- Colaboradores internos y/o externos.

Interesados clave:

Cuadro 4. Interesados claves.

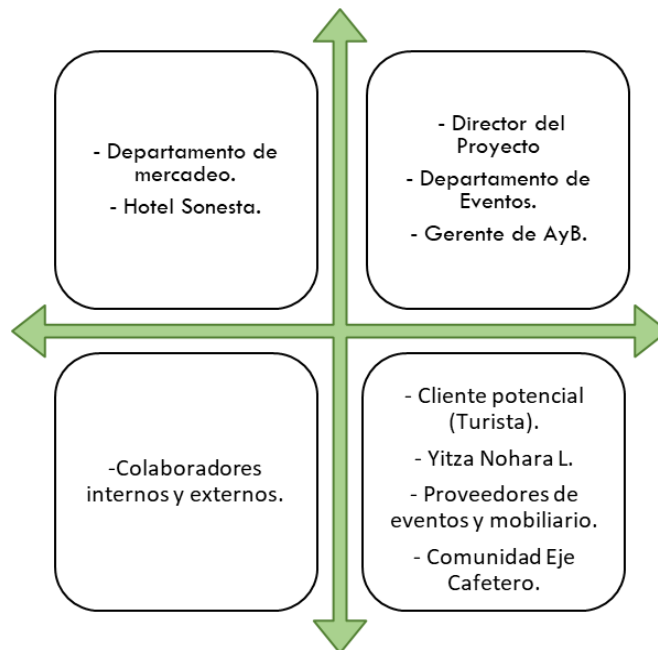
Interesados Clave	Nombre y/o Descripción
Departamento de eventos	Área operacional del Hotel que realiza procesos de cotizaciones, ventas y seguimientos de eventos corporativos y sociales.
Departamento de mercadeo	Área operacional del Hotel que genera procesos de fidelización y búsqueda de clientes, además de estipular estrategias de marketing y ventas para la organización.
Hotel Sonesta Pereira	Organización privada con ánimo de lucro, que brinda servicios turísticos a los visitantes.
Gerente de Alimentos y Bebidas	Es quien coordina el servicio de la venta de AyB, integra convenios, planes de acción, estrategias y propone actividades para la gestión del área.
Gerente General	Es quien toma las decisiones para el Hotel y lo administra.
Director de proyecto de grado	Es quien considera pertinente o no las propuestas en el proyecto.
Yitza Nohara Londoño Rojas	Persona natural que establece las propuestas y desarrollo del proyecto.

Proveedores de eventos y mobiliario	Empresas particulares, portadoras de servicios complementarios en eventos y montajes.
Cliente potencial (Turista)	Persona natural, a quien va dirigida la propuesta para su determinada aceptación.
Comunidad Eje cafetero	Comunidad aledaña a la organización y personas emprendedoras con ideas y productos autóctonos.
Colaboradores internos y externos	Persona natural que tiene una labor diaria para la adquisición de metas y objetivos de corto y mediano plazo en el desarrollo de los eventos propuestos.

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de Poder – Interés:

Ilustración 24. Matriz Poder-Interés



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la anterior matriz, se determinan que los interesados con alto poder y bajo interés son el departamento de mercadeo y el hotel Sonesta a los cuales se les debe de mantener informados de los procedimientos que lleva la propuesta.

Los interesados con alto poder y alto interés son el director del proyecto, el departamento de eventos y la gerente de AyB a los cuales se les deben de mostrar la gestión.

Los interesados con bajo poder son los colaboradores internos y externos a quien se le debe de estar realizando seguimiento continuo.

Y por último los interesados con bajo poder y alto interés se establecen como el cliente potencial, los proveedores de eventos y mobiliario, la comunidad del eje cafetero y la autora del proyecto.

Análisis de interesados:

Cuadro 5. Análisis de Interesados.

Nombre	Descripción	Rol en el Proyecto	Influencia en el Proyecto A/M/B	Funciones	Expectativas	Tipo de Comunicación
Departamento de eventos	Área operacional del Hotel que realiza procesos de cotizaciones, ventas y seguimientos de eventos corporativos y sociales.	Área implicada para la toma de decisiones en las propuestas de eventos y su implementación.	Alta.	Corroborar acciones para la coordinación de eventos de ensueño sostenibles.	Complementar la oferta de eventos de ensueño sociales, con el determinante de calidad e innovación.	Presencial, correo electrónico y en reuniones corporativas.
Departamento de mercadeo	Área operacional del Hotel que genera procesos de fidelización y búsqueda de clientes, además de estipular estrategias de marketing y ventas para la organización.	Área implicada para el mercado de las propuestas, la correcta venta y la fidelización de clientes.	Alta.	Determinar canales y estrategias de comunicación para el mercadeo del producto ofrecido.	Atraer a gran público objetivo con el mercadeo del producto. Generar aceptación y reconocimiento de marca para su credibilidad.	Correo electrónico, redes sociales, página web, brochures y vallas publicitarias.
Hotel Sonesta Pereira	Organización privada con ánimo de lucro, que brinda servicios turísticos a los visitantes.	Entidad que determina la viabilidad del proyecto y su intervención.	Media.	Brindar un servicio turístico con estándares de calidad para la satisfacción y vivencia experiencial del cliente corporativo.	Ofrecer una prestación del servicio excelente para la fidelización de clientes y la buena imagen de la empresa, tener clientes fieles y que siempre quieran regresar.	Presencial, a través de los medios electrónicos y la estrategia comunicativa.

Gerente de Alimentos y Bebidas	Es quien coordina el servicio de la venta de AyB, integra convenios, planes de acción, estrategias y propone actividades para la gestión del área.	Persona natural, toma decisión y toma la vocería de la iniciativa.	Alta.	Determinar los procesos de la prestación del servicio en el área de A y B, además de aprobar la coordinación de los eventos de ensueño sostenibles.	Completar y generar rentabilidad mayor en el presupuesto mensual para el departamento de eventos.	Presencial, juntas y reuniones corporativas y correo electrónico.
Gerente General	Es quien toma las decisiones para el Hotel y lo administra.	Persona natural quien aprueba o desaprueba el proyecto.	Alta.	Evaluar, controlar y dirigir la puesta en marcha de cualquier decisión operacional o administrativa dentro del Hotel.	Rentabilidad para el departamento de eventos y elevación de ingresos por esta área específica.	Correo electrónico y presencial.
Director de proyecto de grado	Es quien considera pertinente o no las propuestas en el proyecto.	Persona natural que guía el proceso de la propuesta y contribuye en la toma de decisiones.	Alta.	Dirigir y acompañar al estudiante en la elaboración del proyecto para la organización interesada.	Establecer una nueva línea estratégica de negocio para el Hotel Sonesta y generar alianzas estratégicas.	Presencial, correo electrónico, teléfono y presencial.
Yitza Nohara Londoño Rojas	Personas natural que establece las propuestas y desarrollo del proyecto.	Encargado de realizar el plan de trabajo, definir cargos y exponer la idea.	Alta.	Planificar, controlar, dirigir y organizar el proyecto de eventos de ensueño sostenibles para el Hotel.	Crear un cargo especializado en la coordinación de eventos de ensueño para el Hotel Sonesta.	Presencial, correo electrónico, redes y teléfono.
Proveedores de eventos y mobiliario	Empresas particulares, portadoras de servicios complementarios en eventos y montajes.	Organizaciones con interés de asociamiento para el desarrollo de la actividad.	Media.	Compactar la propuesta económica para la rentabilidad del proyecto.	Contribuir en la alianza estratégica para la optimización de recursos y ampliar la rentabilidad económica de los interesados.	Presencial, páginas web, teléfonos de contacto y redes sociales.

Cliente potencial (Turista)	Persona natural, a quien va dirigida la propuesta para su determinada aceptación.	Generadores de ingresos Públicos.	Media.	Disfrutar de los eventos de ensueños sostenibles y servicios adicionales.	Un buen servicio, Precio justo , Seguridad del hotel en sus procesos y el Confort.	Correo electrónico, teléfono de contacto y redes sociales.
Comunidad Eje cafetero	Comunidad aledaña a la organización y personas emprendedoras con ideas y productos autóctonos.	Ajustar y hacer parte de la gamificación en la oferta del producto de los eventos de ensueño.	Media.	Formar parte de las actividades diferenciadoras en el desarrollo de la economía local.	Generar rentabilidad para ingresos y desarrollo local de las comunidades anfitrionas.	Teléfono de contacto, presencial y correo electrónico.
Colaboradores internos y externos	Persona natural que tiene una labor diaria para la adquisición de metas y objetivos de corto y mediano plazo en el desarrollo de los eventos propuestos.	Contribuir en la ejecución de las actividades y funciones para el desarrollo del evento.	Baja.	Realizar a cabalidad con las funciones y procesos designados en los eventos de ensueño sostenibles.	Formar parte de la vivencia experiencial para el cliente, donde se resalta la calidad del servicio y la acogida territorial.	Presencial, Reuniones y capacitaciones.

Fuente: Elaboración propia.

7. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Esta investigación es realizada del trabajo en campo en el Hotel Sonesta durante la práctica conducente a trabajo de grado en el segundo ciclo del año 2017, en este caso se realizó encuestas a las coordinadoras de eventos inicialmente para detectar aspectos positivos y negativos en la contratación de eventos sociales. También se realizó encuestas con el Chef del restaurante cook´s y el primero de cocina, con el capitán de eventos, con el jefe de AyB y para finalizar toda la recolección de información se realizó un recorrido por las distintas áreas que de alguna u otra manera tenían relación con el departamento de eventos.

Los criterios que se tuvieron en cuenta para recolectar la información es que debía de ser fuentes primarias las cuales estuvieran al tanto de todo proceso, el desarrollo de las actividades en campo y la investigación propia de la practicante y además para que sea objetiva se realizó el análisis de estas observaciones teniendo en cuenta todas sus variables, limitaciones y fortalezas.

Para determinar el manual de funciones para el coordinador de eventos especializados sostenibles fue necesario realizar el diagnóstico y análisis inicial de un evento social vendido

dentro del Hotel, en este caso se tuvo la oportunidad de analizar dos bodas y un cumpleaños en un determinado momento así:

- El día 23 de septiembre de 2017, se realizó una Boda con un total de 190 invitados el cual ocupó el salón del centro de convenciones Tajjara desde las 5:00 pm hasta las 11:00 pm, se realizó un check list de los requerimientos del evento además de realizar un acompañamiento en la ejecución del mismo, teniendo como resultado 5 observaciones generales del evento.

Ilustración 25. Ceremonia Boda 190 personas



Fuente: Tomada por Yitza Nohara. 23 de septiembre de 2017.

Ilustración 26. Recepción Boda 190 personas



Fuente: Tomada por Yitza Nohara. 23 de septiembre de 2017.

Lo anterior hace parte del registro fotográfico que se tuvo para el evento mencionado y a continuación se muestra escaneado el check list desarrollado en este importante evento.

SABADO 23 DE SEPTIEMBRE 2017

EVENTO	NUMERO PAX	CRONOGRAMA	Check list	Observaciones
BODA WILSON PEÑA y YOLIMA	190 PAX PARA MONTAJE 180 PAX DE A Y B	TAJAJARA 5:00 PM - 11:00 PM	OK ✓	5:44 PM y NO HUBO EMPEZADO
		Hora: 7:00 pm	-	EMPEZO 6:50 PM BATO LA NOVIA.
	BUFFET CENA Estar lista a las 6:45 pm	UBICADO EN LA PARTE DE AFUERA Y BIEN DECORADO (FLORES)	✓	✓ 14 Mesas.
		MESA ESPECIAL DE POSTRE BIEN DECORADO Con Flores (Follaje)	✓	✓ lista
	CEREMONIA	Empieza en el Montajera a las 5:00 pm	✓	7:24 PM termino ceremonia.
	VINO ESPUMOSO	25 Botellas para brindis	✓	OK
REQUERIMIENTOS	DECORACIÓN	MONTAJE EN AUDITORIO PARA LA CEREMONIA (Montajera), COLOCAR UNA MESA LARGA CON MANTEL BLANCO AL LADO VAN DOS MESAS COTELERAS CON MANTEL BLANCO Y ESTAN DECORADAS CON FLORES, LOS NOVIOS TENDRAN SILLA TIFFANNY, COLOCAR BOTELLA DE AGUA (Botella standar del Hotel), MONTAJE EN BANQUETE EN ANZEA Y MANBORA, no se ponen sillas porque las trae el cliente, MANTELERIA BLANCA Y SOBREMANTEL GRIS, SERVILLETA EN LA MESA EN FORMA DE ABANICO, 4 MESAS COTELERAS AFUERA DEL SALÓN, TENER 3 EXPOGRAFOS	OK	LISTO MONTAJERA LISTO MANBORA y ANZEA 8:18 se termino de servir el Buffet.
	SAXOFONISTA	Erik Agudelo	OK	✓ listo DESDE LAS 11:00 NO TENIA SILLA
	PISTA PEQUEÑA	Sonesta 3*3	OK	✓ lista

OBSERVACIONES GENERALES:

- * El portero no tenia silla ni toalla para secar manos, se le facilito una de lavanderia.
- * Boda cristiana
- * FOLLAJE: Adornos formados por ramas o flores en alguna cosa, en este caso fue para el buffet y la mesa de postre.
- * El buffet fue rapido, habian 4 personas en Buffet adicional 2 guiando a las personas y 1 para reposiciones.
- * Los habladores eran muy pequeños y no los veian.

Yolima Peña

- El día 23 de septiembre de 2017, se realizó la celebración del cumpleaños # 75 de una cliente, con un total de 40 invitados el cual se llevó a cabo dentro del salón Karagabi desde las 5:00 pm hasta las 11:00 pm, se realizó un check list de los requerimientos del evento además de realizar un acompañamiento en la ejecución del mismo, teniendo como resultado 2 observaciones generales del evento.

De este evento no se tuvo registro fotográfico ya que fue muy reservado y los invitados fueron muy puntuales y en todo el momento permanecieron dentro del salón, sesgando la posibilidad de tomar fotos abiertamente. A continuación se muestra escaneado el check list desarrollado para este importante evento.

SABADO 23 DE SEPTIEMBRE 2017

EVENTO	NUMERO PAX	CRONOGRAMA	Check list	Observaciones
Esneda Caicedo CELEBRACIÓN CUMPLEAÑOS 75 Sra.	40 PAX	KARAGABI 5:00 PM - 11:00 PM	Check list	BEAN 6:10 y NO HANEN ENFEZADO.
REQUERIMIENTOS	MENU CENA	Hora: 7:00 pm la cena se tendra a las 07:00 pm, pero como llegan tan temprano, se tendra solamente la Entrada con una ronda de gaseosa a las 06:00 pm.	OK	✓ 9 Meseros Luira apoyando Tatiana y Janderson
		Hora: 06:00 pm ENTRADA CON RONDA GASEOSA	✓	✓ 6:07 PM. 15:00 PM ✓ 6:05 PM. 15:00 PM. 15:00 PM.
		Ensalada de camarones, aguacate y mango con vinagreta especial de Cebollinos	✓	—
		Hora: 07:00 pm FUERTE	OK	—
		Se manejaran 2 platos	✓	—
		20 platos de: Pechuga de pollo relleno de tocineta ahumada y romero con fagot de Vegetales	✓	—
		20 platos de: Solomillo de cerdo en salsa ahumada de whisky	✓	—
		Piñote:	OK	—
		Tarta de queso con almibar de frutas tropicales	✓	—
		Gaseosa y Té frío	✓	—
DECORACIÓN Y/O MONTAJE		BANQUETE con mantelería blanca y sobre mantel gris, una mesa pequeña para video beam (Parte cliente). Los centros de mesa los trae la Sra. Esneda.	OK ✓	TODO ESTUVO BIEN.

OBSERVACIONES GENERALES:

- * La mesera Luira cubrió una cristalería por llevar exceso de mesa, tenía ayuda pero fue una imprudencia.
- * La mesera no se encontraba cuando solicitaron servir la entrada la coordinadora le dio orden a Tatiana de apoyo que lo hiciera.

Ayda Alvarado

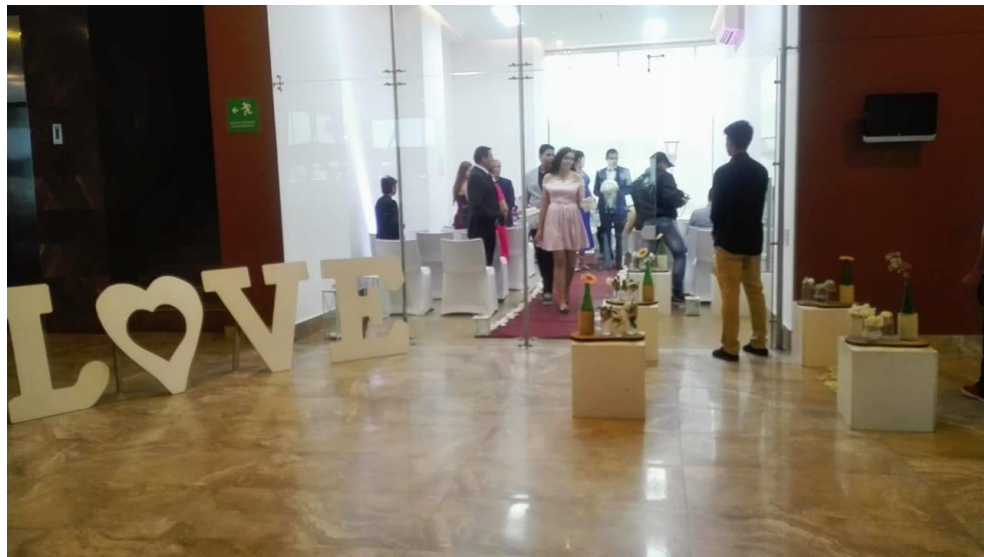
- El día 23 de septiembre de 2017, se realizó una Boda con un total de 20 invitados el cual ocupó el salón Jaibana, teniendo en cuenta que la ceremonia se daría primero en la zona verde que está al lado del restaurante cook's saliendo hacia villas a las 5:00 pm, sin embargo el clima de este día no ayudó a que se pudiera realizar allí el evento porque no había carpa y se deseaba que fuera al aire libre este momento, así que tuvimos la contingencia de pasar las sillas, la mesa del notario y algunos adornos al salón de cristal del restaurante cook's, teniendo en cuenta que se logró el traslado de todo ese mobiliario en tiempo record con la colaboración de capitán, meseros, personas de mantenimiento, coordinadoras de eventos y jefe de AyB. Después pasaron al salón Jaibana desde las 7:00 pm hasta las 11:00 pm, se realizó un check list de los requerimientos del evento además de realizar un acompañamiento en la ejecución del mismo, teniendo como resultado 4 observaciones generales del evento.

Ilustración 27. Montaje Zona Verde. Boda 20 personas



Fuente: Tomada por Yitza Nohara. 23 de septiembre de 2017.

Ilustración 28. Plan de Contingencia Salón de Cristal, Boda.



Fuente: Tomada por Yitza Nohara. 23 de septiembre de 2017.

Ilustración 29. Salón recepción Boda 20 personas



Fuente: Tomada por Yitza Nohara. 23 de septiembre de 2017.

Lo anterior hace parte del registro fotográfico que se tuvo para el evento mencionado y a continuación se muestra escaneado el check list desarrollado para este importante evento.

SABADO 23 DE SEPTIEMBRE 2017

EVENTO	NUMERO PAX	CRONOGRAMA	Check list	Observaciones	
BODA FABIO LONDOÑO Y MANUELA	20 PAX	SALÓN JAIBANA 5:00 PM - 10:00 PM	✓	6:21 PM No se decoraron en el salón.	
REQUERIMIENTOS	PASABOCAS COCTEL	Hora: 05:00 pm	—	NO SE CUMPLIO POR CLIMA	
		primera ronda: Petite filet mignon	✓	✓ 5:15 Menuo Brunch apoye Italiana Metate	
		Hora: 05:15 pm	—		
		Segunda Ronda: Mini pinchos de pollo teriyaki	✓	✓ 5:30 Menuo Brunch	
			Las dos primera rondas seran despues de la ceremonia en el area de la zona verde que esta saliendo de la cocina Cooks hacia villas.	✓	SE DIERON EN TIEMPO ADECUADO
			Hora: 06:30 pm	✓	OK
			Tercera ronda: mini cordo blue con miel de arce.	✓	OK
			Hora: 07:00 pm		
		MENU GALA	Entrada: Tortilla Española	✓	OK
			Fuente: Solomillo de res en salsa cumberland con langostino + pollo	✓	OK NOTA: SOSTRANERO QUE ESTABA DEFORADA
		Arroz al fungi, vegetales salteados en ajo.	✓	OK	
		Postre: soufflé de chocolate con helado de Lemongrass	✓	OK	
		Bebidas: Gaseosa y té	✓	OK	
	VINO ESPUMOSO	3 Botellas, 6 copas * Botella, para el Brindis	—	OK	
	WHISKY OLD PARR	Verificar con el señor Jhon Jairo Bermudez el manejo.	—	NO SE TINO CONOCIMIENTO	
	DECORACIÓN - Jhon Jairo Bermudez	TOD LO TRAE EL CUENTE, SILLETERIA Y DECORACIÓN PARA EL SALÓN. La SAXOFONISTA Sr. Freddy Sierra. La ceremonia sera en la zona verde que esta saliendo de la cocina por favor ubicar 23 sillas con spandex blanco (20 para los invitados, 2 para los novios y 2 para el notario), el padre de la novia estara decorando este lugar, colocar una mesa con mantel blanco para el notario, la ubicación de las sillas va hacer dando la espalda hacia la torre, la ceremonia inicia a las 04:15 pm.		SE PISO PARA LA SALA DE CRISTAL EN EL LOBBY. LA CEREMONIA INICIO A LAS 4:45 SAXOFONISTA ARRIBO 05:00 PM.	
	PISTA PEQUEÑA	Sonesta 3*3	✓	✓ LISTA -OK	

OBSERVACIONES GENERALES: Cuando se estaba terminando de montar el salón un ventilador tumbó una copa del novio y la quebró. (SE LE PRESTO UNA COPA DEL HOTEL)

Yitza Nohara

7.1. PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN

La información se presenta de manera escrita, a través de un proyecto investigativo cualitativo que se realizó en la práctica universitaria conducente a trabajo de grado en el Hotel Sonesta Pereira, se genera una estructura muy completa del proyecto, con flujogramas de servicios y productos, caracterización del mismo y toda la investigación metodológica y referencial para el desarrollo de los eventos especializados sostenibles en la nueva línea estratégica de negocio de la organización.

CONCLUSIONES

En el marco de la sostenibilidad, las organizaciones de la industria turística están apostando por implementar y efectuar nuevas prácticas y acciones que estén regidos bajo los parámetros sostenibles de calidad, esto con el fin de lograr un equilibrio ambiental social y económico, que contribuya positivamente el entorno del sector y la especialización de las reuniones convenciones y eventos.

De acuerdo a lo anterior y toda la propuesta de negocio elaborada como idea innovadora para el sector se evidencia que hoy en día las empresas tienden a promover políticas ambientales, de gestión y protección para los recursos, es por esto que esta nueva línea estratégica está encaminada a resolver las problemáticas actuales de la industria y es un paso de desarrollo frente a los ejes de desarrollo socio-cultural, económico y ambiental de los territorios.

Se puede concluir también que abordando el análisis de los aspectos e impactos ambientales se puede establecer todo un programa o manual de buenas prácticas para que los eventos propuestos en este documento no superen los impactos significativos ambientales y además se contribuya al desarrollo endógeno del territorio con la comunidad, actores y empresas del sector del turismo.

RECOMENDACIONES

Para lograr el pleno desarrollo e implementación de la guía de buenas prácticas y de este proyecto como línea estratégica de negocio es necesario involucrar a todos los actores, además es indispensable seguir nutriendo la guía, los servicios y el proyecto con el fin de poder mejorar y perfeccionar los ítems, fases y acciones que se pretenden ejecutar durante todos los eventos a ejecutar.

Un evento sostenible, “es aquel evento diseñado, organizado y desarrollado de manera que se minimicen los potenciales impactos negativos ambientales, y que se deje un legado beneficioso para la comunidad anfitriona y todos los involucrados”, la importancia de estos eventos sostenibles radica en que gracias a estas buenas prácticas que se aborden en la coordinación de los eventos se podrá reducir la generación de residuos, se optimizará el uso de energías, aguas o alimentos según sea lo estimado, mitigación de la contaminación acústica, ahorro de dinero, apoyo en la economía y empleo local, posicionamiento y buena imagen de marca y empresa, inspira la innovación y la creatividad tecnológica y de gestión.

Adicionalmente, se requiere desarrollar una aplicación o aplicativo especializado para la medición de la huella de carbono para los eventos especializados sostenibles del Hotel Sonesta Pereira, esto ayudará a implementar nuevas acciones donde la organización pueda contribuir a la protección, conservación de los recursos naturales y culturales de la región, al desarrollo progresivo de las comunidades anfitrionas, y al fomento del comercio justo de las microempresas, igualmente a crear y educar cultura ambiental y cultural con cada acción que se desarrolla dentro y fuera de las instalaciones.

BIBLIOGRAFIA

Definición. De. Copyright © 2008-2017. Disponible en <https://definicion.de/coctel/> (visitada el 28.09.2017).

Colprensa. © 2017, Editorial La República S.A.S. Disponible en <https://www.larepublica.co/economia/colombia-fue-reconocida-como-destino-internacional-de-turismo-sostenible-2553231> (visitada el 28.09.2017).

Ibáñez, A. “Origen Evolución de los Eventos en el Mundo”. Publicado en: 06 marzo 2015 - 13:32. Documento de Internet disponible en <https://line.do/es/origen-evolucion-de-los-eventos-en-el-mundo/eer/vertical> (visitada el 26.07.2017).

Amarapario3. Emaze. “Eventos, historia, tipos y características”. Publicado el 23 febrero 2015. Documento de Internet disponible en <https://www.emaze.com/@AOWOFITQ> (visitada el 26.07.2017).

Definición ABC. “Tu diccionario hecho fácil”. 2007-2017. Documento de Internet disponible en <https://www.definicionabc.com/social/evento.php> (visitado el 28.09.2017).

Fiestas de Boda. Documento de Internet disponible en <http://www.fiestasdeboda.com/eventos-sociales/organizacion-de-boda-al-aire-libre.html> (Visitado el 30.07.2017).

Lozano, J. Merca2.0. “La organización de eventos corporativos y su evolución”. Publicado el 29 septiembre 2016. Documento de Internet disponible en <https://www.merca20.com/la-organizacion-eventos-corporativos-evolucion/> (Visitado el 30.07.2017).

Grupo GHL HOTELES. Somos Latinoamérica. De <http://www.ghlhoteles.com/contrato-de-alojamiento/> recuperado el 04 de oct de 2017.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

[1] Colectivo de autores EAEHT “*Dossier Para Diplomado de Organización de Eventos*” Ciudad Habana página 27.

[2] Rodríguez E. 2001 “*Actualidad, tendencia y perspectiva del Turismo de Eventos*” C Habana, Ediciones Balcón página 2.

[3] Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Norma Técnica Sectorial Colombiana. NTSH-TS-008. Bogotá D.C. 2011. 22 P.

WEBGRAFIA

- <http://www.asmadrid.org/spanish/depto/ling/sint/bg.htm>
- <http://www.fiestajudia.com/consejos/significado-luna-de-miel.shtml>
- <https://fiesta.uncomo.com/bodas-y-fiestas/>
- <http://www.isavictoryhotelboutique.com/cultura-cafetera.html>
- <http://www.turinitalyguide.com/turin-chocolate-festival/>
- <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:20121:ed-1:v1:en> norma ISO 20121
- http://joselustrujillorodriguez.blogspot.com.co/2012/11/la-primera-exposicion-universal-de-la_25.html el 13/09/2017.
- <https://www.spanish.hostelworld.com/blog/24-de-los-festivales-mas-raros-del-mundo/>
- <https://viajala.com.co/blog/5-festivales-raros-colombia>

ANEXOS

Anexo # 1. Tabla primer servicio básico.

Anexo # 1. Ficha Técnica del Servicio Básico de Festival del Cacao y Café.

#	TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE	DESCRIPCION	DESCRIPCION TÉCNICA	CAPACIDAD	
					Equipamiento	Cantidad
1	Experiencia gastronómica	FESTIVAL DEL CACAO Y DEL CAFÉ	Degusta de la tradición cultural de la región con el sabroso sabor del chocolate y el café y los ingredientes tradicionales de la cultura.	Es el disfrute de una variedad de comidas hechas a base de café y chocolate que son elaboradas en postres, pasa bocas, esculturas, dulces, platos entre otros, con la posibilidad de disfrutar de las historias culturales, el proceso de la cosecha de estos principales cultivos y la experiencia vivencial del paisaje cultural cafetero.	Chefs, café, cocina, hornos, expositores del producto, instalaciones del hotel como los salones para desarrollar esta actividad y menaje.	De acuerdo al número de participantes se realiza el circuito para el festival y con este se determinan cuantos postres, dulces, platos, pasa bocas entre otros se realizaría.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo # 2. Tabla segundo servicio básico.

Anexo # 2. Ficha Técnica del Servicio Básico del Festival de la Luna Azul.

#	TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE	DESCRIPCION	DESCRIPCION TÉCNICA	CAPACIDAD	
					Equipamiento	Cantidad
2	Experiencia cultural	FESTIVAL DE LA LUNA AZUL	Disfruta de la melodía rítmica tradicional de las distintas regiones de nuestro país, con entusiasmo y alegría podrás vivir la mejor experiencia musical de tu vida.	Es la posibilidad de disfrutar las distintas melodías, ritmos y cantos del territorio colombiano, acompañado de unas charlas dinámicas participativas en este evento, contribuyendo al reconocimiento de las culturas y manifestaciones sociales	Se requiere de un salón Sonesta, grupos musicales, montaje especial para las charlas y espacios de contacto directo con la naturaleza.	Se determina la cantidad de grupos musicales para elaborar el evento con más de 3 ritmos culturales distintos.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo # 3. Tabla tercer servicio básico.

Anexo # 3. Ficha Técnica del Servicio Básico del Festival de la arepa de huevo.

#	TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE	DESCRIPCION	DESCRIPCION TÉCNICA	CAPACIDAD	
					Equipamiento	Cantidad

3	Experiencia gastronómica	FESTIVAL DE LA AREPA DE HUEVO	Deléitate de la deliciosa tradición gastronómica de la arepa de huevo y los ingredientes tradicionales con los cuales se elabora estos platos artesanales.	Es el proceso de degustación y aprendizaje gastronómico de la preparación de la arepa de huevo, cuenta con el concurso de cocina y comida tradicional con base a este producto.	Salón del Hotel, Personal capacitado, Chefs, mesas, sillas, menaje, proyectores y comunidad local.	Se realiza 1 vez por año con diferentes ponentes y la manera de aceptación de este por los turistas.
---	--------------------------	-------------------------------	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Anexo # 4. Tabla cuarto servicio básico.

Anexo # 4. Ficha Técnica del Servicio Básico de la Feria de la Piña.

#	TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN TÉCNICA	CAPACIDAD	
					Equipamiento	Cantidad
4	Experiencia gastronómica	FERIA DE LA PIÑA	Maravíllate de los productos a base de la piña que puedes saborear, además de acompañarlo de las artesanías realizadas por los nativos y el disfrute de una sesión musical.	Es el evento que permite la interacción con los nativos a través de la compra de las artesanías, y la degustación de los diferentes productos hechos a base de la piña dulcera cafetera.	Salón, materia prima, piñas, espacio libre para exposiciones.	Se realizaría dos veces por año, teniendo en cuenta que los productos realizados deberán de ser igual que el número asistente al evento.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo # 5. Tabla quinto servicio básico.

Anexo # 5. Ficha Técnica del Servicio Básico del Festival de la Cerveza.

#	TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN TÉCNICA	CAPACIDAD	
					Equipamiento	Cantidad
5	Experiencia gastronómica	FESTIVAL DE LA CERVEZA	Maravíllate de los procesos de producción y transformación de la cerveza artesanal cafetera, además de acompañarlo de las charlas técnicas dinámicas y la cuentería más cafetera y sofisticada del territorio.	El festival consiste en el desarrollo de la experiencia de la producción de la cerveza artesanal, que cuenta con la ayuda de charlas técnicas y explicativas para el producto en forma de versos y una entretenida cuentería.	Cerveza, materia prima, espacio libre para exposiciones, montaje de salas loft.	Se realizaría dos veces por año, teniendo en cuenta que los productos realizados deberán de ser igual o mayor que el número asistente al evento.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo # 6. Tabla sexto servicio básico.

Anexo # 6. Ficha Técnica del Servicio Básico de Bodas Cafeteras.

#	TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN TÉCNICA	CAPACIDAD	
					Equipamiento	Capacidad
6	Experiencia vivencial	BODAS CAFETERAS	Maravíllate de la oferta más completa en bodas cafeteras sostenibles para vivir la tradición cultural del territorio al lado de los tuyos.	Es un evento especializado, con temática cafetera y la oportunidad de disfrutar con toda la familia, acompañado de baile y montaje escénico del paisaje cultural cafetero.	Salón, Montaje especial, platos gastronómicos, materia prima y proveedores.	Se determina según los asistentes del evento, en las contrataciones específicas.

Fuente: Elaboración propia.

El foco de las bodas de hoy se ve en la generación del Milenio, en donde los clientes potenciales son más conscientes con el ambiente natural además de ser más generosos con la naturaleza y su entorno, para ello se generará un producto de evento de Boda.

Bodas Cafeteras

La tradición y belleza Cafetera te permitirán tener una vida de abundancia, prosperidad y felicidad.

Fiesta Temática Cafetera:

- ✚ Decoración y montaje especial Cafetera (Manteles color café o chocolate, sobre mantel en fique o yute, sillas tiffany doradas, Centros de mesa con follaje y diversidad de heliconias acompañado de recipientes de cristal con velas, dulces de café, y decoración para mesa Buffet)
- ✚ Pasabocas tradición cafetera, 2 por persona en 5 estaciones durante toda la noche.
- ✚ Copa de Vino espumoso para el Brindis.
- ✚ Elección de Menú de Gala servido o Buffet. Con asesoría de nuestro Chef Ejecutivo.
- ✚ Bebidas Soft ilimitadas, agua natural, gaseosas y soda.
- ✚ Minitca Elite (2 cabinas aéreas,| estructura truss mediana de luces, audio rítmicas/robóticas, micrófono alámbrico/inalámbrico, música cross over, pantalla de 50" HD mezclas de videos y efectos visuales, Opcional: karaoke, Dj cross over, controladores digitales, animación tipo rumba de 6 a 8 horas Max).
- ✚ Estación de bebidas de café con un Barista Profesional.
- ✚ Elección de Barra libre (Tequila, Whisky, Vodka, Ron, Aguardiente), Botellas de Trago para la noche o elección de Bartender para preparación de cocteles y bebidas.
- ✚ Salón cortesía
- ✚ Pista de Baile y tarima.
- ✚ Parqueadero cortesía.

Cena de compromiso Boda:

- ✚ Tarifa especial para la cena de compromiso en nuestro restaurante COOK´S o restaurante giratorio.
- ✚ Copa de Vino espumoso para brindis de pedida de mano.

Preparativos Boda:

- ✚ Menú elegido degustación para 4 personas en la comodidad de nuestro restaurante Cook´s.
- ✚ Asesoría personalizada a cargo de un profesional Sonesta en la Coordinación del Evento.
- ✚ Tarifa especial para el alojamiento de la familia e invitados de la boda en la noche de celebración.

Anexo # 7. Tabla séptimo servicio básico.

Anexo # 7. Ficha Técnica del Servicio Básico de Cumpleaños Infantiles.

#	TIPO DE	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN	CAPACIDAD
---	---------	--------	-------------	-------------	-----------

	ACTIVIDAD		TÉCNICA	Equipamiento	Capacidad	
7	Experiencia vivencial	CUMPLEAÑOS INFANTILES	Disfruta de la mejor fiesta para los más chiquitos con temáticas seleccionadas al personaje animado y la satisfacción de contribución de la protección del ambiente y las buenas prácticas sostenibles.	Es un evento especializado sostenible que se basa en el asesoramiento del cliente para determinar el personaje temático y el goce con las actividades sociales programadas para él	Salón, mesas, sillas, luces, materia prima, materiales biodegradables o reciclados.	De acuerdo al número de invitados, se genera una capacidad de carga para realizar platos, y contratación de personal.

Fuente: Elaboración propia.

Es importante establecer un producto de recreación y fiestas infantiles para nuestro público objetivo como son las familias, en este caso creamos los siguientes productos.

FIESTAS INFANTILES

Disfruta en familia la celebración del cumpleaños de los miembros más pequeños de tu hogar.

Fiesta temática enfocada a muñeco animado:

- ❖ Decoración y montaje especial (Mesas redondas con mantel y sobre mantel, sillas negras del Hotel Sonesta, mesa de torta y postres con decoración especial, arco de bombas según la temática)
- ❖ Pasabocas para niños y adultos 2 por persona en 3 tiempos.
- ❖ Coctel sin licor para niños y coctel con licor para adultos de bienvenida.
- ❖ Fuente de chocolate con fruchetas de fresas y masmelos.
- ❖ Elección de menú servido, con asesoría de nuestro Chef ejecutivo.
- ❖ Luces Led para ambientación.
- ❖ Dj animación especial para la fiesta con recreador para actividades y juegos (Hora loca, cotillones y actividades para rifas)

Preparativos evento:

- ❖ Menú elegido degustación para 4 personas en la comodidad de nuestro restaurante Cook's.
- ❖ Asesoría personalizada a cargo de un profesional Sonesta en la Coordinación del Evento.

Anexo # 9. Tabla Octavo servicio complejo.

Anexo # 8. Ficha técnica del servicio complejo city tour

#	TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN TÉCNICA	CAPACIDAD	
					Equipamiento	Capacidad

1	Experiencia cultural	CITY TOUR	Maravilloso recorrido por la ciudad de Pereira, en donde apreciaras los monumentos insignia del territorio, además de conocer y sentir el calor y la acogida de la gente Pereirana.	Es un recorrido que se realiza en la Band de la empresa por todos los monumentos de la ciudad (Duración de 4 horas) empezando desde el Prometeo de la circunvalar y terminando en la estación del viajero por la villa, en donde se realiza una breve reseña histórica e importancia que ha tenido la ciudad en el transcurso de los años, además de ofrecer un refrigerio en mitad del recorrido y el servicio de alojamiento para que disfrute una excelente pernoctación en las instalaciones del eco hotel acompañado con una cena exquisita.	La band está dotada de 6 puestos, con ventilación, cinturones de seguridad, recipiente con los refrigerios, botiquín de primeros auxilios, bloqueador y un guía turístico.	Pueden ir al city tour 7 personas contado el copiloto y el conductor.
---	----------------------	-----------	---	---	--	---

Fuente: Elaboración propia.

Anexo # 10. Tabla Noveno servicio complejo.

Anexo # 9. Ficha técnica servicio complejo - Campamento erótico.

#	TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN TÉCNICA	CAPACIDAD	
					Equipamiento	Capacidad
2	Experiencia cultural	CAMPAMENTO ERÓTICO	Elimina los tabúes en el amor de pareja y disfruta de una experiencia inolvidable con el amor de tu vida, en donde puedan conocerse un poco más, disfrutar de un tiempo libre a solas, degustar una barra de postres, tener acompañamiento profesional con una sexóloga experta en el tema y la temática del día, además de cine erótico, la actividad de porno poesía, entre otras cosas.	Es un evento de disfrute en pareja, en donde haya acompañamiento profesional, existan actividades culturales y de disfrute para los asistentes como la barra de postres, el cine erótico y la porno poesía.	Chefs, café, cocina, hornos, profesional sexólogo, instalaciones del hotel como los salones para desarrollar esta actividad, menaje, video bean, películas mudas, y música en vivo.	Dependiendo de los inscritos se genera el bloqueo del salón y las zonas verdes.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo # 11. Tabla Décimo servicio complejo.

Anexo # 10. Ficha técnica del servicio complejo carrera del cacao y/o café.

#	TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN TÉCNICA	CAPACIDAD	
					Equipamiento	Capacidad
3	Experiencia cultural	CARRERA DEL	Diviértete de la manera más sana y competitiva	Consiste en una carrera con obstáculos y pistas	Café, pistas, obstáculos,	La actividad está dirigida a máximo

	CACAO Y/O CAFÉ	con tu pareja o tu familiar, pasando una prueba de obstáculos para conseguir el café y cacao de tradición cafetera.	para avanzar en cada estación. Requiere de una buena condición física porque en todo momento llevará peso en su espalda, además competirá con otras parejas y recibirán el premio de la carrera	conformación de la pista, hidratación, montaje de sonido, delegados de estaciones, locutor y animador.	20 participantes, sin embargo puede haber una capacidad para todo el recorrido de hasta 150 personas.
--	----------------	---	---	--	---

Fuente: Elaboración propia.

Anexo # 12. Tabla Décimo primero servicio complejo.

Anexo # 11. Ficha técnica servicio complejo - Picnic.

#	TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN TÉCNICA	CAPACIDAD	
					Equipamiento	Capacidad
4	Experiencia cultural	PICNIC	Vuelve a amar las hermosas cosas que tiene el día a día y los valores por la que tu familia y acompañantes se caracterizan, disfruta de un delicioso descanso y alimentos que vienen cargados de mucho positivismo y alegría.	Es una tarde de picnic, con alimentos saludables y algunos postres que se comparten en familia o con los acompañantes de los turistas, contamos con un tema de valores para ser tratados en la tarde y el desarrollo del reconocimiento de las personas.	Contamos con mantas, canastas, sombrillas, el jardín, las tarjetas y el material de valores, adicional de la comida y un instructor guía para la actividad, se acompaña con música.	Para 10 familias por día.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo # 13. Tabla Décimo segundo servicio complejo.

Anexo # 12. Ficha técnica servicio complejo - Paquete Turístico.

#	TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN TÉCNICA	CAPACIDAD	
					Equipamiento	Capacidad
5	Experiencia cultural	PAQUETE TURÍSTICO	Disfruta del recorrido a la cultura y tradición cafetera que se impregna en cada uno de los sitios por explorar en la capital del eje.	Es un paquete turístico brindado a las personas que deseen conocer un poco más el territorio y la característica del paisaje cultural cafetero, es en total 4 días y 3 noches enrutados a las maravillas del café y el patrimonio cultural de la región.	Transporte, almuerzos, snacks, guías, fincas cafeteras, jeeps, prestadores de servicios (Proveedores), entre otros.	El tour tiene un límite de 14 personas para el recorrido, son embargo se puede realizar con mínimo 5 o 6 personas.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo # 14. Lista de chequeo.

LISTA DE CHEQUEO
CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTOS

Ítems inspeccionados:	Fecha:
Puntos Chequeados: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>	Coordinador:

1. COMPONENTE		
REQUERIMIENTOS		Observaciones
Pasa bocas	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Menú	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Vino	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Torta	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Bebidas	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Refrigerio y/o Coffe Break	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Estación de café	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Licor	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Montaje	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Sistemas	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Decoración	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Ambientación	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Mesas de registro	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Mantelería	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Tarimas	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Pista	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Sillas y Mesas	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	
Otros	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A	

2. COMPONENTE	
ACTIVIDADES REALIZADAS	
¿Se siguieron los procedimientos?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se usaron las revisiones vigentes de los procesos?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se rellenaron los registros y estos son correctos?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

3. COMPONENTE	
INCIDENCIAS	
¿Producto final conforme?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Existe alguna incidencia relacionada?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

4. COMPONENTE	
TIEMPOS DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	
¿Existieron retrasos en la prestación del servicio?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Hubo herramientas indisponibles?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

5. COMPONENTE	
ENTREGA Y LOGÍSTICA DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	
¿Producto o servicio correctamente identificado?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Producto o servicio conforme a las especificaciones del cliente?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

Observaciones

NOTA: N/A = No aplicable.

Anexo # 15. Recolección de información.

Las Bodas tienen tradiciones antiguas que han estado en desuso y otras más que no cambian y siempre serán tradicionales, en este caso podemos referenciar algunas características como:

Los anillos de compromiso: Estos provienen de la época medieval, es una dote de joya o piedra preciosa que regala el novio a la novia como símbolo de amor. Los primeros en utilizar los anillos de compromiso fueron los egipcios antes del nacimiento de Cristo.

La forma circular del anillo significa la eternidad ya que no tiene ni inicio, ni fin, los griegos se colocaban este anillo en el dedo anular ya que se creía que la vena de este llegaba directa al corazón. También se daban las 13 arras en símbolo de que los bienes serán compartidos entre los esposos en los 12 meses del año y una adicional como símbolo de buena suerte el número 13 y como símbolo de compartir con los pobres.

El Vestido Blanco: Simboliza paz, felicidad, pureza e inocencia, Fue una costumbre y moda que puso la Reina Victoria de Inglaterra en el año de 1840.

Algo nuevo: Simboliza la nueva vida en común con la pareja, el proyecto que se empieza con el matrimonio. Ej.: Vestido de novia como símbolo de prosperidad.

Algo viejo: Símbolo de la continuidad de lo anterior, además de representar que los lazos familiares y de amistades no se rompen pero se transforman para adaptarse a la nueva vida en común. Ej.: Velo o una joya de la familia.

Algo prestado: Superstición de que si se lleva algo prestado de alguien que es feliz en su matrimonio, también lo será la nueva pareja.

Algo azul: Proviene del antiguo Israel, donde las novias llevan una banda azul que simboliza pureza, amor y fidelidad.

El Ramo de la Novia: En el siglo XIV era una costumbre quitarle la liga a la novia ya que daba buena suerte, esto consistía de que todos los invitados corrían hasta la novia para quitárselo, pero para quitar la persecución se modificó en la forma de que ya la novia lanzaba la liga, más tarde se cambió la liga por la lanzada del ramo de flores indicando que quien lo cogiera se iba a casar próximamente.

Lanzar Arroz: Viene de Asia y simboliza la fertilidad, cuando salen los novios de la iglesia los invitados le lanzan arroz con la esperanza de que tengan muchos hijos.

El Velo Blanco: Significa el retiro de la vida exterior, la virginidad, la modestia, la inocencia y la virtud de la novia.

Los Testigos: Fueron los romanos quienes introdujeron esta costumbre, ya que solo podían ser dos testigos en función de validar el contrato social por el que se contraía matrimonio. Estos en la iglesia católica darán fe del acto de la Boda.

La luna de Miel: La miel simboliza fertilidad, dulzura y felicidad, pero la tradición se remonta en la historia de Babilonia porque el padre de la novia debía proveer al yerno durante un mes completo de cerveza de miel; en la Antigua Roma la madre de la novia ofrecía miel pura en la habitación de los recién casados cada noche; Los Teutones en Alemania, siempre celebraban la boda bajo la luna llena y después los novios bebían durante un mes licor de miel para asegurar la familia prolfica y dulce.

Adicional a lo anterior encontrado en documentos Online se resaltan comentarios y experiencias antiguas de personas que han experimentado el compromiso del matrimonio.

- El papá llevaba a la novia al altar, el ramo de flores lo entrega el novio a la novia, y la novia le colocaba el gallardete a él. *Johanna González Pineda.*
- AÑOS 60:

Primero se hacía la fiesta y duraban entre 2 o 3 días para las personas pobres y aproximadamente 8 días para los ricos, después de terminada la fiesta se casaban a las 5 de la mañana en la iglesia, se daba un desayuno después de la ceremonia y después se realizaba el brindis.

En ese tiempo las novias se casaban de blanco y negro porque eran estrato bajo-medio, las únicas que se casaban de blanco eran las novias de estrato alto.

El papá entrega a la mujer, si no estaba el papá la entrega el hermano, al novio lo entrega la mamá.

Cuando eran novios se podían visitar solo 1 hora (6:00 -7:00 PM) y dos veces a la semana en la sala de la casa de la novia con presencia de toda la familia, Cuando iban a salir tenían que salir con los suegros o los cuñados como acompañantes.

Los hombres o novios siempre pedían la mano a los papas antes de decirle a la novia.

En la época antigua había mucho cortejo y romanticismo en las parejas, hoy en día ya no se ve eso.

En unas fiestas se bailaba el vals. Normalmente alguien de la familia maquillaba y peinaba a la novia, la decoración o la fiesta la hace la familia de la novia. A veces la torta también la hace alguien de la familia. Se utilizan damas de honor como familiares o amigos, En la decoración se hacían arco de bombas blancas con flores blancas. Y además de todo esto la novia se tenía que casar con el primer amor o novio que se presentará en la casa. *Ana Rita Pineda.*