

PRÁCTICAS EMPRESARIALES CONDUCENTES A TRABAJO DE GRADO PARA ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE



PRESENTADO POR
LORENA LONDOÑO MARÍN
1088311820

*“Diagnostico Evaluación Económica del Sector Hotelero”
Pereira, Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal - Risaralda*

PRESENTADO A
PAULA ANDREA ARANGO PULGARÍN
DIRECTORA DE PRÁCTICA



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ESCUELA DE TURISMO SOSTENIBLE
ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA, JUNIO
2016

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. JUSTIFICACIÓN	7
3. OBJETIVOS.....	7
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
3.2 OBJETIVO ESPECIFICOS.....	7
4. METODOLOGÍA.....	7
5. ANALISIS DEL SECTOR	10
6. ANALISIS DE LA OFERTA.....	10
7. ANALISIS DE LA DEMANDA	14
8. RESULTADOS.....	17
8.1 ANALISIS.....	21
8.2 ENCUESTA	26
9. CONCLUSIONES.....	35
10. BIBLIOGRAFÍA.....	36

Contenido de Imágenes

Imagen 1. Visitas turistas internacionales.
Imagen 2. Ciudades destino de turistas internacionales..... 11
Imagen 3. Motivos de viaje 12
Imagen 4. Participación PIB sobre el sector 12
Imagen 5. Medios de transporte 15

Contenido de Tablas

Tabla 1. Metodología	8
Tabla 2. Alojamientos Pereira	10
Tabla 3. Datos Alojamientos Pereira.....	18
Tabla 4. Alojamientos Totales Pereira	21
Tabla 5. Tarifas	21
Tabla 6. Número de colaboradores.....	23
Tabla 7. Número de habitaciones	24
Tabla 8. Capacidad total de personas en salones de eventos.....	25

Tabla de Anexos

Anexo 1. Formato avances No. 128
Anexo 2. Formato Avance No.229
Anexo 3. Cronograma de actividades31

“Diagnostico Evaluación Económica del Sector Hotelero” Pereira, Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal - Risaralda

1. INTRODUCCIÓN

La demanda hotelera en Risaralda ha ido creciendo a medida que se van incrementando los destinos turísticos en la región al ser un Departamento cafetero y de uno de los destinos principales del eje cafetero.

La OMT¹ (*Organización Mundial del Turismo*) ha destacado aquellos cambios que afectan especialmente al sector turístico, como el aumento de la competencia internacional. La competencia entre las empresas y los destinos turísticos; También el avance de las nuevas tecnologías que facilita una mayor fluidez en las operaciones, así como en los procesos de información, reservas de los destinos turísticos y los problemas relacionados con el desarrollo sostenible.

Hoy en día, vemos como la economía de un país va en desarrollo y como esta ha ido evolucionando, por ende la aplicación de criterios de sostenibilidad en los proyectos, el uso de las TIC², modelos de competitividad, desarrollo y análisis del sector ha sido un factor importante de crecimiento, planificación y posicionamiento para las grandes industrias del Turismo.

En la siguiente información se encuentra la tabulación de una investigación que se realizó acerca de los hoteles de Pereira y los municipios de Risaralda, con sus respectivas gráficas que nos muestran los porcentajes de tarifas, colaboradores, número de habitaciones, y capacidad de salones. Esta investigación se realiza para la actualización de la base de datos de Pereira y los municipios de Risaralda con el fin de Apoyar la valoración económica del sector hotelero.

¹ OMT. (2015). Es la principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas.

² TIC. Tecnologías de la información y la comunicación). Está regida por la Ley de TIC 1341 de 2009” busca promover la investigación e innovación generando competitividad y avances tecnológicos conforme al entorno nacional e internacional proyectando mejores ideas a nuevas tecnologías. (Ministerio de Educación Nacional, 2003)

2. JUSTIFICACIÓN

Este diagnóstico del sector turístico hotelero se realizó con el fin de contar con la base de datos actualizada del sector hotelero de la ciudad de Pereira y los municipios de Risaralda para apoyar la valoración económica del sector hotelero. La importancia del turismo, es que, a quien va dirigido se le otorgue las mejores condiciones, es decir que, aquella persona que se dispone a conocer nuevas fronteras se le brinde un turismo seguro y que sea inolvidable por este motivo se debe incluir en los servicios hoteleros el seguro al huésped, por tal motivo se realizó esta investigación para tener un orden de ideas donde se mantendrá un control continuo para estos establecimientos encargados de brindar un lugar donde descansar, como por ejemplo que cumplan con las normas técnicas sectoriales , Registro Nacional de Turismo.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Apoyar la valoración económica del sector hotelero en la ciudad de Pereira, en aras de poder cuantificar su peso frente a otras actividades comerciales de la ciudad.

3.2 OBJETIVO ESPECIFICOS

- Realizar el diagnostico del sector
- Realizar un análisis del sector (estudio de mercados) y su comportamiento
- Recolectar información secundaria y actualizar la base de datos de los alojamientos de Pereira

4.METODOLOGÍA

Los resultados obtenidos para esta práctica, han sido realizados a partir del método de estudio de mercados (oferta y demanda), con el uso de técnicas estadísticas y análisis elaborados.

En la presente investigación se utilizó una metodología mixta debido a que emplea herramientas y técnicas de la investigación cualitativa y cuantitativa, teniendo como base el método de estudio de mercados.

El estudio de mercados, según Kinneary y Taylor, es la función que enlaza al consumidor, al cliente y al público, con el comercializador a través de la información. Esta información se utiliza para identificar y definir las oportunidades y problemáticas del marketing, monitorear su desempeño y mejorar la comprensión del marketing como un proceso. El estudio de mercados especifica la información requerida para abordar los problemas, diseña el método para recolectar información, dirige e implementa el proceso de recolección de datos, analizar los resultados para comunicar los hallazgos y las implicaciones. (Kinneary y Taylor, 1998).

Investigación Mixta: Representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Hernández y Mendoza, 2012)

*Investigación Cualitativa*³: Tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad.

*Investigación Cuantitativa*⁴: Es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables permitiendo examinar los datos de manera numérica.

La investigación se dividió en tres fases de acuerdo a los objetivos específicos, cada uno de ellos complementados con varias actividades para la elaboración del proyecto.

Tabla 1. Metodología

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TÉCNICA	CRITERIOS DE ANÁLISIS
-----------------------	-------------	---------	-----------------------

³ Investigación cualitativa: Es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular. A diferencia de los estudios descriptivos, correlacionales o experimentales, más que determinar la relación de causa y efectos entre dos o más variables, la investigación cualitativa se interesa más en saber cómo se da la dinámica o cómo ocurre el proceso de en qué se da el asunto o problema. Universidad interamericana de Puerto Rico. Dr. Lamberto Vera Vélez, UIPR, Ponce, P.R. [En línea]. Disponible en: [<http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>]

⁴ Investigación cuantitativa: Para que exista Metodología Cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya Naturaleza sea lineal. Es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y que tipo de incidencia existe entre sus elementos.

<i>Realizar el diagnostico del sector</i>	Realizar un documento diagnostico para mirar como se encuentra la valoración económica del sector hotelero en Pereira, Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal en el departamento de Risaralda.	Revisión documental	
	Realizar los referentes académicos 1. Introducción 2. Justificación 3. Objetivos 3. Marco legal 4. Hipótesis		
<i>Realizar un análisis del sector (estudio de mercados) y su comportamiento</i>	Aplicar la metodología de evaluación de mercados como método, el análisis de oferta y demanda	Revisión documental y análisis	
	Elaboración mapa de actores		
	Elaboración árbol de problemas		
	Análisis DOFA		
<i>Recolección de información secundaria y actualización de base de datos</i>	Realizar un inventario de los establecimientos que prestan servicios de alojamiento en Pereira, Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal.	Base de datos	
	Buscar información en las paginas web de las Cámaras de Comercio RUES, guías, base de datos de COTELCO 2015	Base de datos	
	Definir las variables a analizar y construir la encuesta para la toma de datos	Revisión documental	
	Toma de datos, realizando llamadas a los establecimientos hoteleros para actualizar la información necesaria para COTELCO Risaralda	Encuestas	
	Consolidación de la información	Estadísticas y tabulación	
	Análisis de la información y presentación de resultados	Análisis de resultados	

Fuente: Elaboración propia. 2016

5. ANÁLISIS DEL SECTOR

5. Entorno, análisis del sector

Para realizar el análisis del sector, en este caso la ciudad de Pereira, se evaluará la competencia que en la actualidad tiene el sector turístico del territorio, esta es con el fin de diagnosticar procesos para mejorar el nivel de competitividad y productividad de la ciudad. Tomando como estudio los municipios de Risaralda. Para este estudio se contará con establecimientos turísticos de tipo alojamiento determinados en base a ciertas características que buscan arrojar resultados exitosos, los criterios de búsqueda son, actualización de base de datos constituidas por los hoteles que cuenten con el Registro Nacional de Turismo, que estén afiliados a la Asociación hotelera y Turística de Colombia (COTELCO) y algunas características como No. Total de habitaciones, No. Total de colaboradores, capacidad de salón de eventos, tarifas y datos del contacto.

Teniendo en cuenta que muchos de los hoteles aparecen suspendidos o no activos y sin Registro Nacional de Turismo se tienen en cuenta la actualización de sus competencias.

6. ANÁLISIS DE LA OFERTA

OFERTA TIPO DE EMPRESA

La ciudad de Pereira cuenta con la Asociación hotelera y Turística de Colombia (COTELCO) la cual se encarga de Apoyar el sector hotelero fortaleciendo su productividad ejecutando las políticas turísticas y hoteleras del país, impulsando la competitividad del sector. Para simplificar dicho análisis se tomarán dos tipologías de alojamientos, "Urbano y Rural" de la ciudad de Pereira y los municipios de Risaralda.

Tabla 2. Alojamientos Pereira

ALOJAMIENTOS EN PEREIRA			
HOTELES	Alojamiento urbano	Alojamiento rural	TOTAL
PEREIRA	203	36	239

Fuente: Elaboración propia

La ciudad de Pereira cuenta con un total de 239 alojamientos, realizando el análisis se obtuvo que la mayoría de los hoteles no cuentan Registro Nacional De Turismo

Oferta según ubicación

La oferta de los sitios prestadores del servicio de alojamiento se encuentra localizado en la zona urbana de la ciudad de Pereira (centro de Pereira).

Oferta según clasificación de servicio

Para una mejor prestación del servicio en cuanto a calidad y servicio al cliente, los prestadores deben contar con:

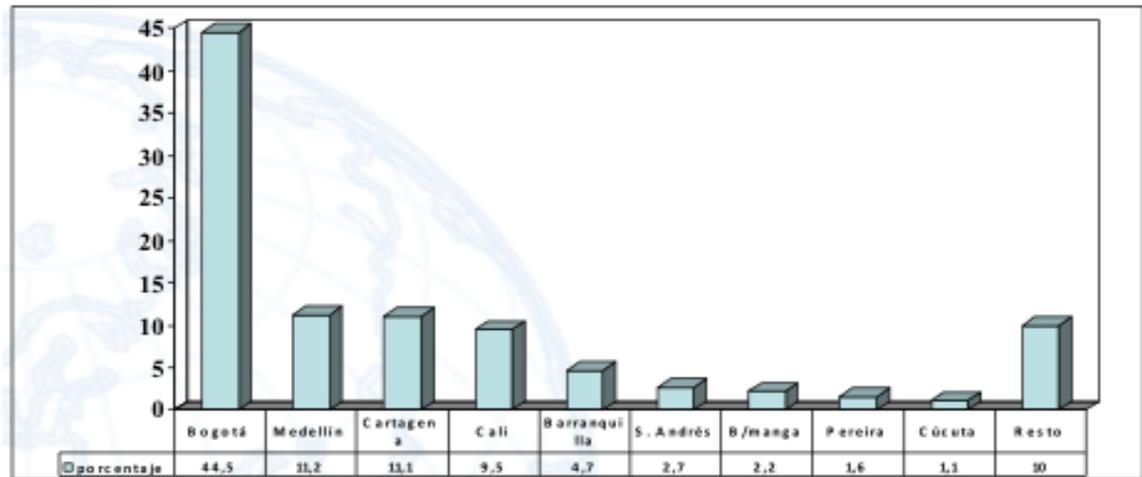
- Cámara de Comercio
- Registro Nacional de Turismo
- Inscritos a COTELCO
- Normatividad vigente
- Cuartos con diferentes categorías y buena capacidad de acogida
- Restaurante
- Parqueadero
- Zonas de recreación
- Lobby
- Ubicación

Mercado objeto de cada establecimiento

Según las estadísticas de PROEXPORT⁵ el 1.6% de turistas internacionales llegan a Pereira a realizar Turismo de naturaleza y Turismo Corporativo, son uno de los principales motivos por los cuales llegan a la región.

Imagen 1. Ciudades destino de turistas internacionales

⁵ PROCOLOMBIA, ciudades de destino de los turistas internacionales, s.f, 2012-2013



Fuente: MinComercio - ProColombiat. 2013.

Según el DANE⁶, el principal motivo de viaje hacia la ciudad de Pereira por visitantes nacionales es del 52,6% por visita a parientes o amigos, el 31,7% por recreación y vacaciones donde entraría hacer parte el turismo de naturaleza y turismo de aventura y por último el 13,3% por trabajo o negocios, para un total de 3.824 visitas en un periodo de 11 meses aproximadamente.

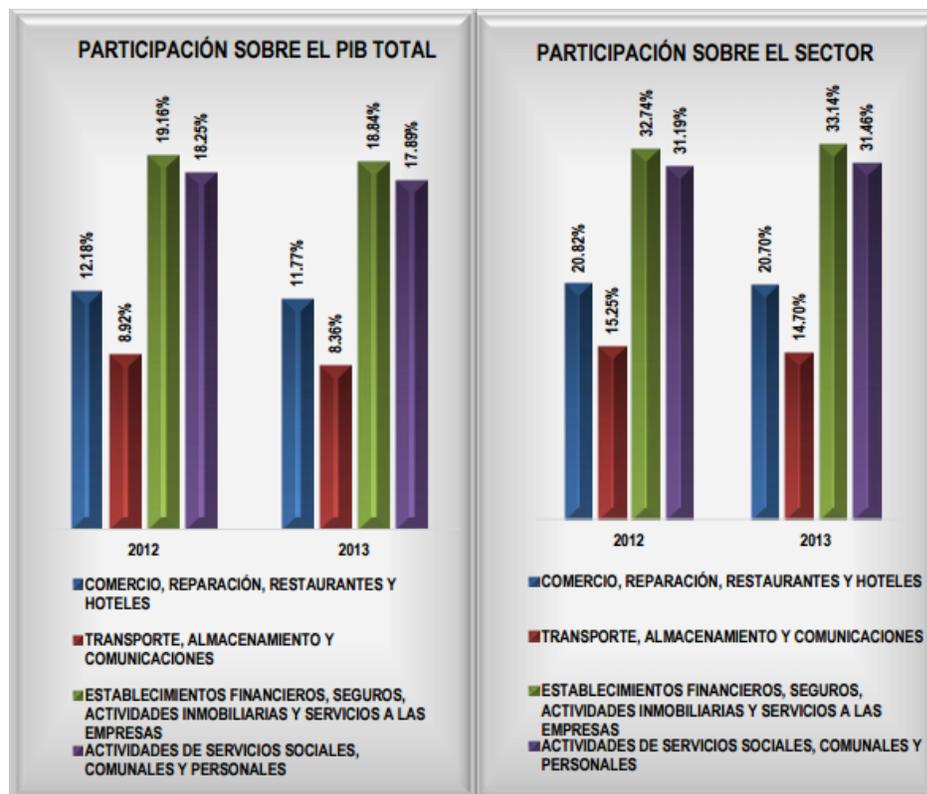
Imagen 2. Motivos de viaje



Fuente: DANE - EGIT 2012-2013

Imagen 3. Participación PIB sobre el sector

⁶ DANE - EGIT, principales motivos de viaje, s.f 2012-2013



Fuente: Fuente: DANE - EGIT 2012-2013

El gráfico anterior sugiere que la economía de Risaralda está sustentando su crecimiento sobre las actividades de servicios personales, que incluyen la salud y educación privada, los servicios de consultoría y asesoría de todo tipo, al igual que servicios tercerizados a las empresas, el doméstico y funerarios entre otros, que representaron el 18,25% en el 2012 del sector terciario con una leve recaída en el año 2013, al pasar a contribuir 17,89%. Esta relación permite inferir el aumento de la cobertura de la educación, aumento de número de cotizantes al sistema de seguridad social e incremento de órganos de control público, entes que tienen una elevada importancia en el crecimiento y desarrollo de la economía.

El comercio, restaurantes y hoteles, por su parte, perdió importancia tanto dentro del sector como dentro del PIB. En el primero, perdió de 2012 a 2013 0,72 puntos y en el segundo, un punto porcentual. Si bien no representa una pérdida de participación significativa, alerta sobre el decaimiento tanto del consumo interno y la actividad turística, especialmente cuando esta última se supone como un motor importante para el crecimiento regional. Resulta curioso cómo otras actividades dentro del sector crecen anualmente a mayores tasas y representan mayor contribución al PIB y al sector, ya que suele resaltarse la relevancia de actividades como el turismo y el comercio en la dinámica económica del Departamento. Si bien no representa una pérdida de participación

significativa, alerta sobre el decaimiento tanto del consumo interno y la actividad turística, especialmente cuando esta última se supone como un motor importante para el crecimiento regional.

Proyectos empresariales del sector sobre alojamientos para los próximos 3 años.

- Hotel en La Florida

Otros facilitadores

Los facilitadores alternos a la información sobre el sector son prestadores de servicios como:

- FONTUR (Fondo Nacional de turismo)
- COTELCO (Asociación hotelera y Turística de Colombia)
- MinCit (Ministerio de Industria Comercio y Turismo - Viceministerio de Turismo)
- Gobernación de Risaralda
- Alcaldías Municipales (Pereira, Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal)
- Cámara de Comercio (Pereira, Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal)
- Instituto de Cultura y Fomento al turismo, oficina de fomento al turismo.
- Secretaria Departamental de Turismo.

7. ANALISIS DE LA DEMANDA

Mercado objeto (tipo de empresa) de manera especializada

Organizaciones dedicadas a ofrecer solo Alojamiento en la ciudad de Pereira.

- HOTEL IMPERIO REAL
- HOTEL ESCOCIA
- HOTEL COLONIAL
- HOTEL CESAR
- HOTEL ASTORIAS
- HOTEL CALERO
- HOTEL RUBY

Estos hoteles y entre otros solo ofrecen al visitante alojamiento.

Origen del mercado (procedencia)

A la ciudad de Pereira llega el 1.6% de turistas internacionales a realizar Turismo de naturaleza y Turismo Corporativo según ProColombia ya que son uno de los principales motivos de viaje por los cuales llegan a la región. Sin embargo en las estadísticas del DANE, el principal motivo de viaje hacia la ciudad de Pereira por visitantes nacionales es del 52,6% por visita a parientes o amigos, el 31,7% por recreación y vacaciones donde entraría hacer parte el turismo de naturaleza y turismo de aventura y por último el 13,3% por trabajo o negocios., para un total de 3.824 visitas en un periodo de 11 meses aproximadamente.

Origen del mercado por motivación

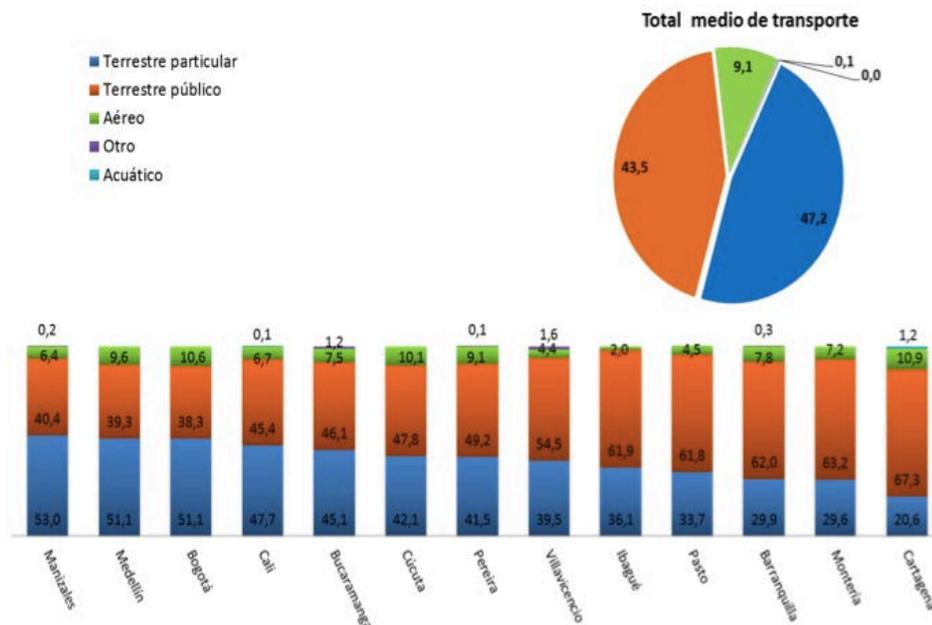
La ciudad de Pereira se caracteriza por ser un destino de paso con altos índices de actividades turísticas especializadas en turismo de aventura y naturaleza, ya que la mayoría de visitantes desea realizar actividades diferentes a las de costumbre como sol y playa, los turistas que llegan a la ciudad, buscan actividades relacionadas con naturaleza, cultura y aventura.

Origen del mercado por medio del transporte

Para la ciudad de Pereira, según las estadísticas del DANE⁷ el 47,2% llegan a la ciudad por terrestre particular, el 43,5% por terrestre público, el 9,1% por transporte aéreo, se concluye que los visitantes prefieren viajar en sus transportes particulares, para una mayor movilización por la ciudad y desplazarse a todos los destinos con los que Pereira cuenta.

Imagen 4. Medios de transporte

⁷ DANE - EGIT, medios de transporte de viajeros, s.f, 2012-2013



Fuente: DANE - EGIT 2012-2013

Estacionalidad del mercado

La fuerte estacionalidad de mercado para los alojamientos de la región son los meses de temporada alta los cuales son, diciembre-enero, Semana Santa (abril), junio-julio, Semana de receso estudiantil (octubre) o según cronograma de eventos corporativos que tenga la ciudad.

Comportamiento de la demanda de viajeros en los últimos 5 años

En Pereira se ha logrado ver un crecimiento de 1.40% en el aeropuerto y 0.30% en la terminal, siendo cifras significativas de visitas por medio terrestre y aéreo.

FLUJOS MIGRATORIOS PEREIRA Visitantes					
PUESTO DE CONTROL	2010	2011	2012	2013	CRECIMIENTO
<i>Aeropuerto Internacional Matecaña</i>	5.900.000	5.960.000	6.000.000	6.084.000	1,40%
<i>Terminal de Transporte de Pereira</i>	5.945.161	5.927.000	5.967.109	5.989.000	0,30%

Fuente: Elaboración propia, con base al Ministerio de Transporte y Migración Colombia. 2015

Dinamizadores de la demanda: inversiones en parques o zonas francas, ampliación, nuevas empresas previstas o nuevas empresas previstas en los próximos 3 años.

Los dinamizadores de la demanda que se encontraron en el estudio de mercado indicaron inversiones en:

- PARQUES:
 1. Bioparque UKUMARÍ

- ZONAS FRANCAS:
 1. Zona Franca La Virginia

- AMPLIACIONES:
 1. Aeropuerto Internacional Matecaña
 2. Recuperación integral de la malla vial
 3. Sistema integrado de transporte

- EMPRESAS NUEVAS:
 1. Hotel Sonesta
 2. Bioparque UKUMARÍ
 3. Hotel La Florida

8. RESULTADOS

Primer avance

Como actividades ejecutadas durante el primer avance, se realizó un diagnóstico del sector hotelero de la ciudad de Pereira haciendo uno de los referentes académicos por medio de la materia de "Formulación y Administración de proyectos", por consiguiente una evaluación de mercados y análisis del sector, es decir el comportamiento de la oferta y la demanda que tiene la ciudad, analizando motivos de viaje, Número de visitas, total de establecimientos hoteleros, entre otros y como esta actividad dinamiza la economía del sector y el PIB (Producto Interno Bruto).

Otra de las actividades, fue el inventario de los establecimientos hoteleros a través de la actualización de la base de datos de COTELCO Risaralda, el RUES, herramienta de información de la Cámara de Comercio de Pereira y Entrevistas a través de vía telefónica, visitas a los alojamientos. (Formato anexo 1).

Durante el primer avance, como observaciones, mucho de los hoteles no cuentan con el RNT pero varios se encuentran en estado cancelado o inactivo y aún siguen prestando el servicio, para este tipo de inconsistencias se debería exigir un control por parte de los encargados.

Tabla 3. Datos Alojamientos Pereira

HOTELES	TARIFA	No.TRABAJADORES	No DE HABITACIONES	SALONES PARA EVENTOS
HOTEL DON QUIJOTE	45.000	5	22	NO
CENTRO EJECUTIVO	80.000	7	32	150
HOTEL PUEBLITO CAFETERO	180.000	10	21	100
HOTEL OLAYA PLAZA	75.000	2	10	NO
HOTEL POLO	75.000	4	23	NO
HOTEL SAN JUAN DEL LAGO	60.000	2	15	NO
HOTEL COMERCIAL	50.000	2	13	NO
HOTEL PLAZA REAL EJE CAFETERO	40.000	4	21	NO
HOTEL ASTORIAS	45.000	3	14	NO
HOTEL SAN FERNANDO	31.000	4	60	NO
HOTEL EMPRESARIAL	45.000	3	10	NO
HOTEL CESAR	25.000	2	14	NO
HOTEL TUCAN	35.000	3	23	NO
HOTEL ÉXITO	60.000	4	15	NO
HOTEL SANTIAGO	20.000	4	22	NO
HOTEL COLONIAL	50.000	3	12	NO
HOTEL IMPERIO LA 16	85.000	5	13	NO
HOTEL ZANDU	60.000	5	16	NO
HOTEL IMPERIO REAL	65.000	5	16	NO
HOTEL ESCOCIA	35.000	2	10	NO
HOTEL SUEÑO REAL	76.000	4	16	NO
HOTEL CATALUÑA	50.000	3	45	NO
HOTEL BALCONES	50.000	2	18	NO
HOTEL DEL CARMEN	40.000	2	15	NO
HOTEL NEW YORK	35.000	4	24	NO
HOTEL OLAYA PLAZA	75.000	2	10	NO
HOTEL CENTRAL PARK	60.000	2	11	NO
HOTEL TEQUENDAMA	60.000	3	10	30
HOTEL ANDALUZ	22.000	2	20	NO

HOTEL CATALUÑA	55.000	4	46	NO
HOTEL VIADUCTO PLAZA	35.000	3	11	NO
HOTEL CENTER	57.000	3	20	NO
HOTEL GOLDEN SUITE	40.000	2	16	NO
HOTEL OLIMPO	40.000	2	15	NO
HOTEL LUJA	45.000	3	16	NO
HOTEL MEDELLIN	35.000	3	15	80
HOTEL CALERA	20.000	3	12	NO
HOTEL SAN TELMO	45.000	3	13	NO
HOTEL CAMPESTRE EL REFUGIO DE BALSORA	180.000	4	6	100
HOTEL TANGARA	112.000	5	37	180
HOTEL SAN JONEO	25.000	2	14	NO
HOTEL PARIS DEL CAFÉ	30.000	3	23	NO
HOTEL OCTAVA	12.000	2	48	NO
HOTEL SAN FRANCISCO	80.000	2	6	80
HOTEL CAFFETO	50.000	2	18	NO
HOTEL NILO	20.000	2	11	NO
HOTEL NEW	40.000	2	9	NO
HOTEL LIBERTAD PLAZA	40.000	2	28	NO
HOTEL MILAN	30.000	3	11	NO
HOTEL PEREIRA REAL	60.000	2	10	NO
HOTEL LA CAMPIÑA	35.000	2	15	NO
HOTEL AMERICANO CENTER	35.000	1	10	NO
HOTEL DOÑA JUANA	25.000	2	12	NO
HOTEL MI CASITA	59.000	7	18	9
HTEL GUADALUPE PLAZA	70.000	5	17	16
HABITAD APARTHALOF	192.700	3	16	25
HACIENDA CASTILLA	30.600	9	20	NO
				220 60 40
ECO-HOTEL CASONA	158.000	9	31	
HOTEL LA CATALINA	68.000	3	24	NO
HOTEL SANCHEZ	18.000	3	10	NO
HOTEL SAN MARCO	30.000	2	12	NO
HOTEL EL VIEJO	25.000	2	12	NO
HOTEL CONFORT CUBA	25.000	2	24	NO
HOTEL CENTRAL 2	17.000	2	8	NO

HOTEL VICTORIA CUBA	30.000	2	12	NO
HOTEL MIRADOR PLAZA	50.000	4	16	NO
HOTEL LOS CRISTALES	57.000	2	15	NO
HOTEL SANTA BARBARA	250.000	3	31	NO
HOTEL LA DIEZ	15.000	2	11	NO
HOTEL DILAN	45.000	3	13	NO
HOTEL JOSEPH	25.000	3	20	NO
HOTEL CUBA PLAZA	25.000	3	19	NO
HOTEL CONSOTA	25.000	2	16	NO
HOTEL LA 30	30.000	2	20	NO
HOTEL SUITE AMERICA	35.000	3	11	60
				12 150 60
HOTEL SAN SIMON	213.000	4	24	
HOTEL BANBU CAMPESTRE	330.000	7	7	NO
HOTEL ESTACION DEL LAGO	45.000	2	10	NO
HOTEL ARCO IRIS	30.000	2	16	NO
HOTEL CUBAY	30.000	2	15	NO
HOTEL SAJONIO	20.000	2	14	NO
HOTEL DEL CAFÉ	58.000	5	29	NO
HOTEL CASA GRANDE	40.000	3	17	NO
HOTEL RUBY	20.000	2	9	NO
HOTEL CAMPO RAICES DEL GUADUAL	250.000	2	13	200
HOTEL ESTRELLA DORADA	35.000	3	18	NO
HOSPEDAJE EL TERMINAL	35.000	1	7	NO
HOTEL YADANNY	30.000	2	10	NO
SWEET HOME HOSTAL	20.000	2	7	NO
HOTEL COMANDAY	30.000	3	8	NO
HOTEL CABAÑA	25.000	2	11	NO
HOTEL SIVANEY	25.000	2	14	NO
HOTEL DON PACHO	25.000	2	14	NO

Fuente: Elaboración propia, con datos de COTELCO Risaralda, actualización 2016

De los 239 Alojamientos con los que cuenta la ciudad de Pereira, 93 (Pereira) Y 19 de los municipios de ellos fueron actualizados por medio de la práctica laboral que se realizó bajo el convenio con el Gremio COTELCO Risaralda y la estudiante LORENA LONDOÑO MARÍN, ya que para la ciudad de Pereira se dividió la información en dos Practicantes mi compañera realizo su análisis con 103 hoteles.

Para tabular el No. De colaboradores, se tomó el # total de operativos, directivos y superiores, sumando cada uno para que arrojara el total y así poder segmentar generalmente cada establecimiento, de igual manera para el No. De capacidad de personas para evento en este análisis nos dimos cuenta que muchos de los hoteles no cuenta con salones para evento.

Tabla 4. Alojamientos Totales Pereira

ALOJAMIENTOS TOTALES			
HOTELES	Alojamiento urbano	Alojamiento rural	TOTAL
PEREIRA	203	36	239

Fuente: Elaboración propia

8.1 ANALISIS

Segundo avance

Tabla 5. Tarifas

Se clasificaron unas tarifas para la clasificación de los hoteles de Risaralda

- De \$15.000 a \$50.000 hay 63 hoteles que se encuentran en el rango de esta tarifa que están ubicados en el centro de Pereira con un 68%.
- De \$51.000 a \$90.000 hay 21 hoteles de la ciudad de Pereira que se encuentran en el rango de esta tarifa que están ubicados en el centro de Pereira con un 23%.
- De \$91.000 a \$200.000 hay 5 hoteles que se encuentran en el rango de esta tarifa que están ubicados en la zona rural de la ciudad de Pereira con un 5%.

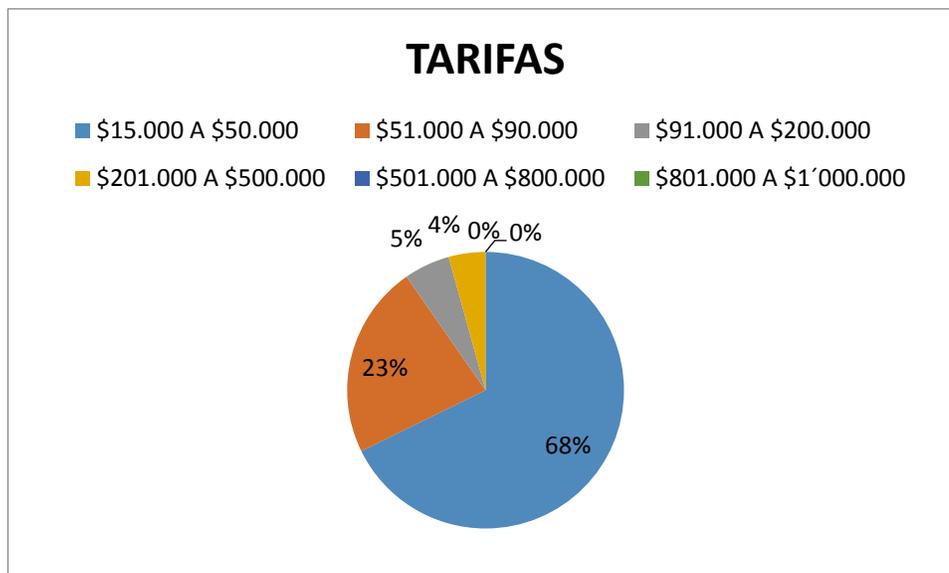
- De \$201.000 a \$500.000 hay 4 hoteles que se encuentran en el rango de esta tarifa que están ubicados en la parte rural de la ciudad y en la urbana con un 4%

Siendo el Alojamiento “Hotel Bambú Campestre” con una tarifa de \$330.000 la más alta de las de tarifas hoteleras.

- \$15.000 a \$50.000 (68%)
- \$51.000 a \$90.000 (23%)
- \$91.000 a \$200.00 (5%)
- \$201.000 a \$500.000 (4%)

TARIFAS	
\$15.000 A \$50.000	63
\$51.000 A \$90.000	21
\$91.000 A \$200.000	5
\$201.000 A \$500.000	4
\$501.000 A \$800.000	0
\$801.000 A \$1'000.000	0
TOTAL	93

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

R: Arroja como resultado que la tarifa promedio de una habitación en la ciudad de Pereira es de \$15.000 a \$.50.000

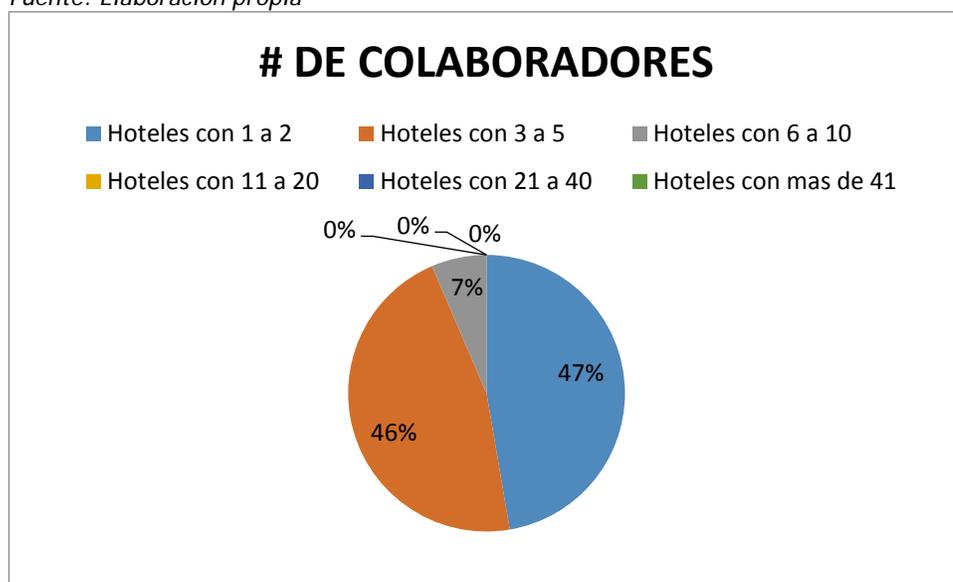
Tabla 6. Número de colaborador

Para medir el #de colaboradores se realizó una tabla con la siguiente clasificación :

- De 1 a 2 (46%)
- De 3 a 5 (47%)
- De 6 a 10 (7%)

# DE COLABORADORES	
Hoteles con 1 a 2	44
Hoteles con 3 a 5	43
Hoteles con 6 a 10	6
Hoteles con 11 a 20	0
Hoteles con 21 a 40	0
Hoteles con mas de 41	0
TOTAL	93

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

R: El resultado arrojó que el 47% de los hoteles de Pereira solo cuentan con un número de 1 a 2 colaboradores y arrojó que el 43% de los hoteles de Pereira cuentan con de 3 a 5 colaboradores, y el 7% de los hoteles cuenta con de 6 a 10 colaboradores.

Siendo el hotel Pueblito Cafetero con 10 colaboradores.

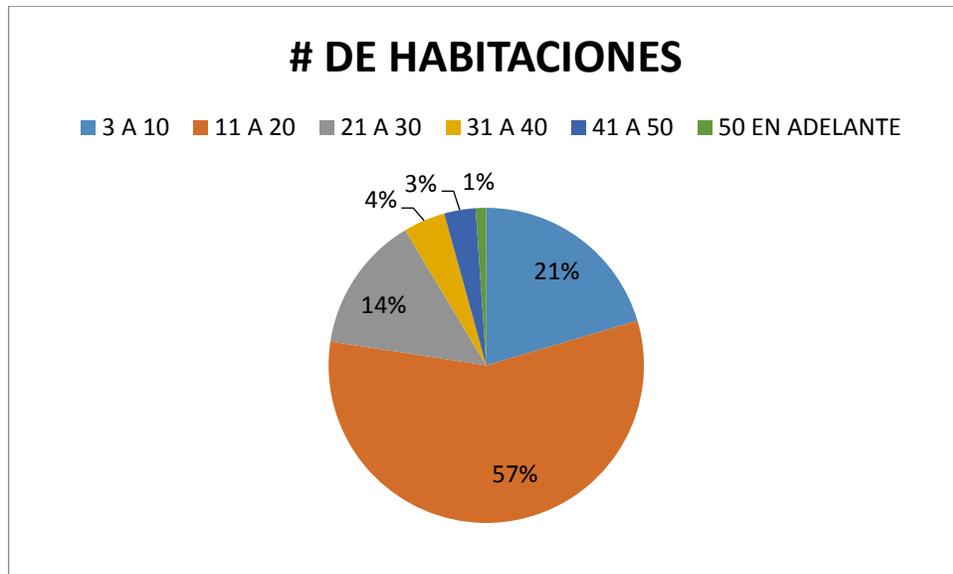
Tabla 7. Número de habitaciones

Para medir el # de habitaciones en los hoteles de Pereira la segmentación fue de:

- 3 a 10 (21%),
- 11 a 20 (57%)
- 21 a 30 (14%)
- 31 a 40 (4%)
- 41 a 50 (3%) y hoteles con más de 51 habitaciones con el (1%)

# DE HABITACIÓN	
3 A 10	19
11 A 20	53
21 A 30	13
31 A 40	4
41 A 50	3
50 EN ADELANTE	1
TOTAL	93

Fuente: *Elaboración propia*



Fuente: *Elaboración propia*

R: El resultado que arrojó es que el 57% es de 11 a 20 habitaciones siendo el más alto de la ciudad Pereira

Y con un 1% que es el hotel San Fernando con 60 habitaciones

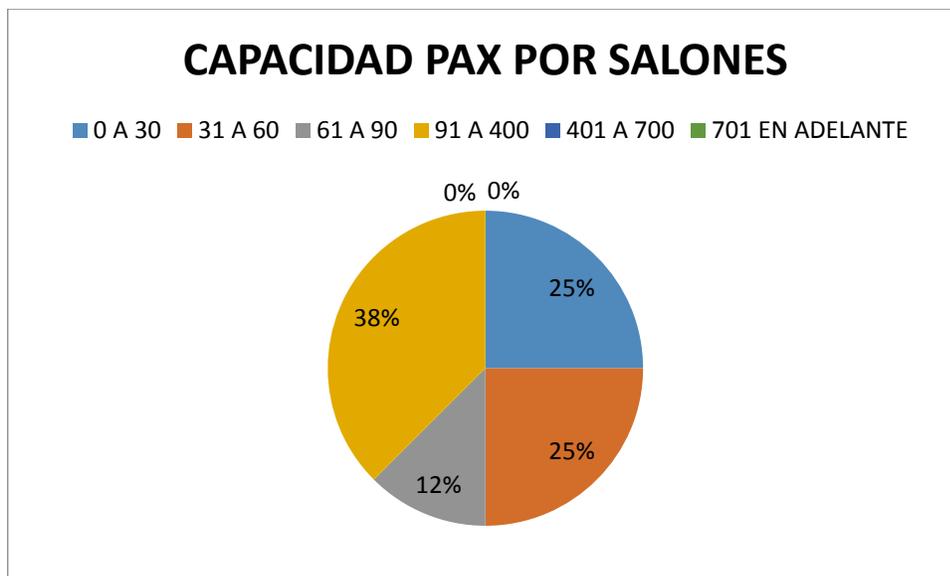
Tabla 8. Capacidad total de personas en salones de eventos

Para medir la capacidad total de los salones de eventos en los alojamientos de Pereira la segmentación fue de:

- 0 a 30 (25%)
- 31 a 60 (25%)
- 61 a 90 (12%)
- 91 a 400 (38%)
- 401 a 700 (0%)

CAPACIDAD DE PAX POR SALONES DE EVENTOS	
0 A 30	4
31 A 60	4
61 A 90	2
91 A 400	6
401 A 700	0
701 EN ADELANTE	0
TOTAL	16

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

R: Arrojando como resultado que la mayoría de hoteles de Pereira no cuentan con salones para eventos o solo tiene una capacidad máxima de 180 personas siendo el hotel Tangara con mayor capacidad

8.2 ENCUESTA

Actualización de la información de los alojamientos de la ciudad de Pereira, guion y formato.

Para la presente investigación es necesario conocer la información necesaria de los alojamientos para la base de datos de COTELCO Risaralda, para identificar el sector y su manejo administrativo, se contó con un guion por medio del cual se llamaba y se solicitaba la información para la actualización de datos de los alojamientos:

Guion: "Muy buenas tardes mi nombre es Valentina Benítez y lo estamos llamando de COTELCO Risaralda, la asociación hotelera y turística de Colombia con el objetivo de actualizar el inventario hotelero de la ciudad, a continuación le voy a realizar una serie de preguntas" "Muchas gracias, por favor me confirma el nombre de la persona con la que hable"

Peguntas:

1. ¿Cuántas habitaciones tiene el hotel?
2. ¿Cuál es la capacidad máxima de acomodación
3. ¿Cuál es la tarifa promedio del hotel
4. ¿Tiene salones para eventos?, si___ no___, ¿cuánta es su capacidad?
5. ¿Ofrecen seguro hotelero al huésped?
6. ¿Cuántos empleo genera?
 - Nivel directivo
 - Nivel superior
 - Nivel operativo
7. ¿Nombre de quien dio la información?

Anexo 1. Formato guía, datos del hotel

NOMBRE		NÚMERO DE HABITACIONES	
DIRECCIÓN		CAPCIDAD MÁXIMA DE ACOMODACIÓN	
TELEFONO		TARIFA PROMEDIO DEL HOTEL	

CONTACTO		SALONES PARA EVENTOS Y CAPACIDAD	
CARGO		SEGURO HOTELERO	
CORREO		NÚMERO DE EMPLEADOS QUE GENERA	A) NIVEL DIRECTIVO:
			B) NIVEL SUPERIOR:
			C) NIVEL OPERATIVO:
NUMERO DE REGISTRO		NOMBRE DE QUIEN DIO LA INFORMACIÓN	

Fuente: Elaboración propia

Código	1231-F09
Versión	1
Fecha	2014-05-05
Página	1 de 1

Anexo 2. Formato avances No. 1



Universidad
Tecnológica
de Pereira

**VICERRECTORÍA DE INVESTIGACION, INNOVACIÓN
Y EXTENSIÓN**



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
"Definiendo estándares por una cultura de la calidad"

FORMATO AVANCES No. 1

NOMBRE:	Lorena Londoño Marín
CÓDIGO:	1088311820
EMPRESA:	COTELCO RISARALDA
ÁREA:	Practicante
JEFE INMEDIATO:	Paula Andrea Arango Pulgarín
ACTIVIDADES REALIZADAS:	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico del sector hotelero de Pereira - Risaralda • Evaluación de mercados, análisis del sector (oferta u demanda) • Inventario alojamientos de Pereira a través del RUES y base de datos COTELCO • Actualización base de datos a través de encuestas (Vía telefónica)
OBSERVACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> • Los hoteles no cuentan RNT pero muchos están en estado inactivo o cancelado, aun así siguen activos comercialmente • Muchos de los colaboradores de los hoteles no están capacitados para dar la información • La actitud que ponen cuando se les decía que era de parte de COTELCO, muchos les falta el servicio de atención al cliente. • Realizando las llamadas muchos de los colaboradores decían que habían acabado de entrar que eran nuevos y no sabían dar la información • En otros casos colgaban las llamadas • Muchos hoteles no daban la información por teléfono se debía visitar el establecimiento

CONCLUSIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de normatividad vigente y capacitación del personal a cerca de los procesos internos del establecimiento • E servicio al cliente, aspectos por mejorar, falta de capacitaciones sobre el tema
--------------------	--

Código	1231-F09
Versión	1
Fecha	2014-05-05
Página	1 de 1

Anexo 3. Formato Avance No.2



Universidad
Tecnológica
de Pereira

**VICERRECTORÍA DE INVESTIGACION, INNOVACIÓN
Y EXTENSIÓN**



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
"Innovación en calidad para tener calidad en la calidad"

FORMATO AVANCES No. 2

NOMBRE:	LORENA LONDOÑO MARÍN
CÓDIGO:	1088311820
EMPRESA:	COTELCO RISARALDA
ÁREA:	Practicante
JEFE INMEDIATO:	Paula Andrea Arango Pulgarín
ACTIVIDADES REALIZADAS:	<ul style="list-style-type: none"> • Tabulación de la información que se tomó durante el periodo de prácticas • Estadística, gráficas • Resultados • Llamadas telefónicas • Envío de correos electrónicos • Visitas
OBSERVACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo que se programó para realizar dichas actividades se cumplió satisfactoriamente

CONCLUSIÓN:	<ul style="list-style-type: none">• Los resultados arrojados por las estadística, permite ver la dinámica de los establecimientos hoteleros de la ciudad, permitiendo ver las falencias y fortalezas con las que cuenta cada uno y que se puede aportar para la mejora de estas debilidades.
--------------------	--

	Toma de datos, realizando llamadas a los establecimientos hoteleros para actualizar la información necesaria para COTELCO Risaralda																
	Consolidación de la información																
	Análisis de la información y presentación de resultados																

Fuente: Elaboración COTELCO

Anexo 5. Control de prácticas

 <p>Universidad Tecnológica de Pereira</p>	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN CUADRO CONTROL DE PRÁCTICAS					 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código	1231 - F05		
								Versión	1	
								Fecha	27/07/2012	
								Página	1 de 1	
DATOS DE LA EMPRESA										
NIT	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	BARRIO	CIUDAD	TELÉFONO	FAX	EMAIL			
8001499686	CESAR IVAN VALLEJO LONDOÑO	CARRERA 6 #17-62 OF 203	CENTRO	PEREIRA	3353691		dirección@cotelcorisaralda.org			
DATOS DEL ESTUDIANTE										
CÓDIGO	PROGRAMA ACADÉMICO	NOMBRE			TELEFONO	EMAIL – UTP				
1088311820	ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE	LORENA LONDOÑO MARÍN			3104909423	Lola.tina@hotmail.com				
DATOS PROFESOR GUIA OBLIGATORIO PARA PRACTICA CONDUCENTE A TRABAJO DE GRADO										
CEDULA	PROGRAMA ACADEMICO	NOMBRE			TELEFONO	EMAIL				
42129635	ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE	PAULA ANDREA ARANGO PULGARÍN			3105604542	paulaarangopulgarin@utp.edu.co				
DATOS DEL JEFE INMEDIATO										
CEDULA	NOMBRE		CARGO	EMAIL	TELEFONO O EXTENSIÓN					
42129635	PAULA ANDREA ARANGO PULGARÍN		DIRECTORA EJECUTIVA COTELCO RISARALDA	dirección@cotelcorisaralda.org	3353691					
DATOS DE LA PRÁCTICA										
DISPONIBILIDAD DE TIEMPO			TIPO DE PRÁCTICA	REMUNERACIÓN	NOMBRE DE LA PRÁCTICA					

TIEMPO COMPLETO <hr/> MEDIO TIEMPO <hr/> X	HORARIO: 2:00 A 4:00 PM	Se encuentra actualmente Matriculado Académicamente: SI Financieramente: SI	Conducente a Trabajo de Grado	SI conducente a Trabajo de Grado	Evaluación Económica del Sector hotelero en la ciudad de Pereira, Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal
---	--------------------------------	--	--------------------------------------	---	---

Nota: La práctica quedará legalizada y se activar{a el link en el sistema cuando el cuadro de control se encuentre totalmente diligenciado y el contrato este firmado por las partes.

Algunas reflexiones desde el Administrador en Turismo Sostenible al estudio del sector hotelero

9. CONCLUSIONES

- Realizando la investigación acerca de los hoteles de Pereira y los municipios de Risaralda hay un déficit de capacitación en servicio al cliente por parte de los colaboradores de los hoteles, ya que cuando se realizaron las llamadas muchos de los colaboradores no sabían la información que se solicitaba.
- Por parte de los municipios muchos de los hoteles son manejados por el mismo dueño, no cuentan con colaboradores, pues son hoteles muy pequeños y cuentan con salón para eventos de 80 personas capacidad máxima
- En muchas ocasiones se llamaba a los municipios y cuando se decía que era parte de COTELCO colgaban y no daban la información.
- Hay muchos hoteles que no cuentan con Registro Nacional de Turismo y otros se encuentran suspendidos o inactivos y prestan su servicio hotelero.
- También se notó que hay un déficit de compromiso por parte de los prestadores de servicio hoteleros con el visitante muchos establecimiento no cuentan con seguro para el huésped
- También se nota el cambio de colaboradores constantemente en los establecimientos ya que realizando la encuesta vía telefónica los colaboradores eran nuevos y no sabían la información
- En los municipios la mayoría de los establecimientos son manejados por los familiares , no tienen colaboradores fijos
- En la ciudad de Pereira muchos de los alojamientos de la ciudad de Pereira no cuentan con seguro al huésped , RNT, y siguen prestando servicio hotelero

10. BIBLIOGRAFÍA

HERNÁNDEZ, R Y MENDOZA P. (2012). Metodología de la Investigación. Recuperado el: 06 de junio del 2016]. Disponible en: [http://novella.mhhe.com/sites/000001251x/student_view0/capitulos_1_a_13.html].

KINNEAR Y TAYLOR. (1998). American Marketing Association. Definición de Investigación de mercados. Capítulo IV Recuperado el: 06 de junio del 2016. Disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/valencia_t_p/capitulo4.pdf]

OMT. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (1980). Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial. Conferencia Mundial del Turismo.

PROEXPORT. (2013). Ciudades de destino de los turistas internacionales 2012-2013, Bogotá. Colombia. Recuperado el: 06 de junio de 2016.

DANE Departamento Administrativo Nacional de Estadística. EGIT Encuesta de Gasto de Turismo Interno. (2012-2013). Principales motivos de viaje. Recuperado el: 06 de junio de 2016. Disponible en: [http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/encuesta_gastos_turismo_Int_EGIT/Pres_EGIT_12_13.pdf]

PROCOLOMBIA. (2013). Ciudades de destino de los turistas internacionales 2012-2013, Bogotá. Colombia. Recuperado el: 06 de junio de 2016.