



Universidad
Tecnológica
de Pereira



INFORME DE PRÁCTICA ACADÉMICA

**“CAPACIDADES DE ATENCIÓN EN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO QUE TIENEN
LOS MUNICIPIOS DE PEREIRA Y DOSQUEBRADAS PARA LA REALIZACIÓN DE
EVENTOS, CONGRESOS Y CONVENCIONES”**

DIANA PATRICIA CUARTAS VALENCIA

CLAUDIA TATIANA OSPINA VÉLEZ

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES

PROGRAMA DE TURISMO SOSTENIBLE

PEREIRA

2017

INFORME DE PRÁCTICA ACADÉMICA

**“CAPACIDADES DE ATENCIÓN EN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO QUE TIENEN
LOS MUNICIPIOS DE PEREIRA Y DOSQUEBRADAS PARA LA REALIZACIÓN DE
EVENTOS, CONGRESOS Y CONVENCIONES”**

DIANA PATRICIA CUARTAS VALENCIA

CLAUDIA TATIANA OSPINA VÉLEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO DE ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

PAULA ANDREA ARANGO PULGARIN

DIRECTORA PRÁCTICA ACADÉMICA

DIRECTORA EJECUTIVA DE COTELCO RISARALDA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES

PROGRAMA DE TURISMO SOSTENIBLE

PEREIRA

2017

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

PEREIRA 26 DE JULIO 2017

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	4
Objetivo General	4
Objetivos específicos.....	4
MARCO TEÓRICO	5
MARCO LEGAL	7
METODOLOGÍA	12
ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS	14
REQUISITOS LEGALES - EVALUACIÓN.....	15
REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIO.....	16
EDIFICACIÓN	16
ZONAS DE MANTENIMIENTO.....	17
ZONAS PARA PERSONAL	18
ÁREA DE COCINA	19
RECEPCIÓN	20
RESERVAS	21
HABITACIONES	22
BAÑOS DE HABITACIONES.....	24
.....	24
OTROS SERVICIOS	26
RESULTADOS	28
HOTELES.....	28
DATOS HOTELES SELECCIONADOS	31
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
BIBLIOGRAFÍA	39
ANEXOS	40

TABLAS

TABLA 1. MARCO LEGAL. FUENTE: GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTS TS 002 EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. 2017	11
TABLA 2. HABITACIONES. ELABORACIÓN PROPIA. 2017	22
TABLA 3. OTROS SERVICIOS. ELABORACIÓN PROPIA. 2017	27
TABLA 4. HOTELES. ELABORACIÓN PROPIA. 2017	30
TABLA 5. DATOS HOTELES. ELABORACIÓN PROPIA. 2017	32
TABLA 6. HOTELES COTELCO. ELABORACIÓN PROPIA. 2017. FUENTE COTELCO RISARALDA	34

GRÁFICAS

GRÁFICA 1. EVALUACIÓN. ELABORACIÓN PROPIA.2017	15
GRÁFICA 2. EDIFICACIÓN. ELABORACIÓN PROPIA. 2017	16
GRÁFICA 3. ZONA DE MANTENIMIENTO. ELABORACIÓN PROPIA. 2017	17
GRÁFICA 4. ZONAS PARA PERSONAL. ELABORACIÓN PROPIA.2017	18
GRÁFICA 5. ÁREA DE COCINA, RESTAURANTE Y COMEDOR. ELABORACIÓN PROPIA. 2017	19
GRÁFICA 6. RECEPCIÓN. ELABORACIÓN PROPIA. 2017	20
GRÁFICA 7. RESERVAS. ELABORACIÓN PROPIA. 2017	21
GRÁFICA 8. BAÑOS DE HABITACIONES. ELABORACIÓN PROPIA. 2017	24
GRÁFICA 9. SEGURIDAD. ELABORACIÓN PROPIA. 2017	25
GRÁFICA 10. PERSONAL. ELABORACIÓN PROPIA. 2017	26

ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. METODOLOGÍA PROPUESTA. ELABORACIÓN PROPIA. 2017 13

ANEXOS

ANEXOS 1. LISTADO TOTAL DE HOTELES ENCUESTADOS	40
ANEXOS 2. FORMATO DE ENCUESTAS	42
ANEXOS 3. ANEXO DIGITAL - CARACTERIZACIÓN Y FOTOS DE HOTELES ENCUESTADOS	50

INTRODUCCIÓN

Históricamente Pereira se ha caracterizado por ser un destino de turismo de negocios, contando con una ubicación estratégica para los desplazamientos terrestres o aéreos; su gran fortaleza es el aeropuerto internacional Matecaña que permite la llegada de todo tipo de turistas a la región, además de tener atractivos turísticos naturales y culturales que hacen parte del Paisaje Cultural Cafetero, lo que permitirá una estadía agradable a los turistas.

El informe sobre turismo de reuniones en septiembre de 2016 de ProColombia, en el período comprendido entre enero y septiembre de los años 2015 - 2016, Risaralda aumentó de 1.020 a 1.104 extranjeros no residentes que llegaron por motivo de eventos, siendo en su mayoría hombres y con edades que oscilan entre 31 a 50 años. (ProColombia, 2016); lo que demuestra que esta tipología turística está creciendo en el departamento.

Desde el año 2015, la ciudad de Pereira cuenta con el Pereira Convention Bureau (PCB) que es apoyado por la Gobernación de Risaralda, la Alcaldía de Pereira, la Cámara de Comercio, los gremios y la empresa privada de la región, cuya finalidad es promover el turismo de reuniones en la ciudad, esto permitiría un mayor desarrollo económico y social para la creación de empresas turísticas y generación de empleo en la región. Según el informe de ProColombia, Pereira cuenta con 35 establecimientos para la realización de eventos. Se destaca el recinto de Expofuturo con 5 salones y que tiene una capacidad para 7.000 personas (ProColombia, Informe de turismo de reuniones, 2016. Op. Cit).

Por tal motivo se requiere hacer un análisis del sector hotelero y conocer la capacidad real con la que cuenta la ciudad para alojar a los convencionistas.

JUSTIFICACIÓN

El propósito del siguiente informe es determinar cuáles hoteles de los municipios de Pereira y Dosquebradas cuentan con las mínimas condiciones de servicio de alojamiento que puedan ser tenidos en cuenta al momento de promocionar a Pereira como un destino de turismo de eventos, congresos y convenciones; e igualmente conocer la capacidad real de atención en servicios con las que cuentan los municipios.

La selección de los alojamientos se hace a partir de una encuesta proporcionada por Cotelco y que está basada en parámetros establecidos en la Norma Técnica Sectorial Hotelera - NTSH 006/2009: *Clasificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Categorización por estrellas*; lo que permitirá establecer cuáles de ellos cumplen con los requisitos para la prestación de este tipo de servicio.

OBJETIVOS

Objetivo General

Conocer las reales capacidades de atención en servicios de alojamiento que tienen los municipios de Pereira y Dosquebradas para la promoción y realización de eventos, congresos y convenciones.

Objetivos específicos

- Aplicar encuesta basada en la NTSH 006 de 2009

- Realizar una selección de aquellos alojamientos que se encuentren en la capacidad de atender la demanda turística de eventos, congresos y convenciones.

- Conocer las reales capacidades de atención en servicios de alojamiento

MARCO TEÓRICO

La Ley 300 de 1996, Ley General de Turismo define en su artículo 78: *Se entiende por Establecimiento Hotelero o de Hospedaje, el 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 contrato de hospedaje.* (Congreso de la República, 1996)

La Asociación Hotelera de Colombia (COTELCO) es la Unidad Sectorial de Normalización encargada de elaborar las normas técnicas sectoriales para el subsector de alojamiento, en los ámbitos de: habilidades y destrezas del recurso humano, calidad en la operación hotelera y calidad de los servicios, calidad de compromiso con el medio ambiente, entre otros. (MinCIT, ICONTEC, COTELCO, 2009). Norma Técnica Sectorial 006 *Clasificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Categorización por estrellas.*

Según esta norma los establecimientos de hospedaje se caracterizan como: Albergue - refugio – hostel, Alojamiento Rural, Aparta hotel, Apartamentos Turísticos, Hotel, Posadas turísticas, Recinto de campamento o camping. Las de interés para el presente informe serán básicamente los hoteles y aparta hoteles. En el siguiente informe se encuentra las siguientes tipologías definidas por la misma norma:

Albergue, refugio, hostel: *establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento preferiblemente en habitaciones semi privadas o comunes, al igual que sus baños, y que puede disponer además, de un recinto común equipado adecuadamente para*

que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

Apartahotel: *establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en apartamentos independientes, de un edificio, que integren una unidad de administración y explotación pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cada apartamento está compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor.*

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

Para los hoteles boutique se tiene en cuenta la definición dada en el proyecto de la Norma Técnica Sectorial Colombiana 011, la cual los define como:

Hotel boutique: *Son hoteles máximo de 30 habitaciones con personalidad propia, orientado a un mercado específico con servicios de alto nivel, exclusivo diseño, servicio personalizado y máximo confort que la tecnología más avanzada pueda ofrecer. Este tipo de hoteles se encuentran ubicados en edificaciones que hayan sido construidas y/o adaptadas para este fin, destacadas por su valor arquitectónico.*

MARCO LEGAL

TEMA	TIPO	NÚMERO Y FECHA	AUTORIDAD	NORMA
Patrimonio Cultural	Ley	103 de 1931	Congreso de la República de Colombia Ministerio de Cultura Icontec	Por la cual se fomenta la conservación de los monumentos arqueológicos y/o patrimonio cultural
Flora y Fauna	Ley	17 de 1981	Congreso de la República de Colombia	Protección de Flora y Fauna
Protección, seguridad, salud y bienestar de las personas	Resolución	14861 de 1985	Ministerio de salud	Por la cual se dictan normas para la protección, seguridad, salud y bienestar de las personas en el ambiente y en especial de los minusválidos
Prohibición de bebidas embriagantes a menores de edad	Ley	124 de 1994	Congreso de la República de Colombia	Por la cual se prohíbe el expendio de bebidas embriagantes a menores de edad y se dictan otras disposiciones
Turismo	Ley	300 de 1996	Congreso de la República de Colombia	Ley General de Turismo
Accesibilidad a personas con limitaciones	Ley	361 de 1997	Congreso de la Republica de Colombia	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
Registro Nacional de Turismo (RNT)	Decreto	2074 de 2003	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se modifica el decreto 504 de 1997

Control de extranjeros	Decreto	4000 de 2004	Ministerio de Relaciones Exteriores	Por el cual se dictan disposiciones sobre la expedición de visas, control de extranjeros y se dictan otras disposiciones en materia de migración.
Manejo de residuos	Decreto	835 de 2005	Ministerio de medio ambiente	Por el cual se modifica el decreto 1713 de 2002 sobre disposición final de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones. Manejo de residuos
Habitaciones adecuadas para discapacitados	Decreto	1538 de 2005	Presidencia de la república	Por la cual se reglamenta parcialmente la ley 361 de 1997
Turismo	Ley	1101 de 2006	Congreso de Colombia	Por la cual se modifica la ley 300 de 1996 ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. Registro Nacional de Turismo y contribución parafiscal
Sostenibilidad	Norma Técnica Sectorial TS	002 de 2009	Icontec Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	Norma Técnica Sectorial Colombiana 002. Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje (EAH). Requisitos de Sostenibilidad
Categorización por estrellas	Norma técnica sectorial NTSH	006 de 2009	Icontec	Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje.

			Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Cotelco	Categorización por estrellas. Requisitos
Ley de explotación de niños, niñas y adolescente	Ley	1336 de 2009	Ministro de Comercio, Industria y Turismo Viceministerio de Turismo	Código de Conducta
Antitabaco	Ley	1335 de 2009	Congreso de la República de Colombia	"Disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de los menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumo del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador y sus derivados en la población colombiana"
Buenas practicas sanitarias	Decreto	2045 y 2171 de 2009	Ministerio del interior y de Justicia de la República de Colombia	Por medio del cual se señala medias aplicables a las piscinas y estructuras similares de uso colectivo y de propiedad privada unihabitacional y se dictan otras disposiciones
Trabajo	Decreto	1443 de 2012	Ministerio del Trabajo	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo
Base de datos	Ley	1581 de 2012	Congreso de la República	Protección de base de datos

Modificación de la Ley General de Turismo y la Ley 1101 de 2006	Ley	1558 de 2012	Congreso de la República de Colombia	Por la cual se modifica la ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo y la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones
Requisitos sanitarios y control de plagas	Resolución	2674 de 2013	Ministerio de salud y protección social	Por el cual se reglamenta el artículo 116 del decreto-ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones
Seguridad y salud en el trabajo	Decreto	1443 de 2014	Ministerio del trabajo	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del sistema de gestión para la seguridad y salud en el trabajo.
Sostenibilidad	Resolución	3860 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Para renovar el Registro Nacional de Turismo (RNT) en 2017 se debe implementar y autoevaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma
Actualización RNT	Decreto	229 de 2017	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	“Por el cual se establecen las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo y se modifican en su integridad las secciones 1,2 Y 3 del capítulo 1 del título 4 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único

				Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo”
--	--	--	--	---

Tabla 1. Marco legal. Fuente: Guía para la implementación de la NTS TS 002 en establecimientos de alojamiento y hospedaje. 2017

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la evaluación de los alojamientos, se contó con el apoyo y la base de datos de la Policía Nacional capítulo Risaralda, que tiene un total de 178 alojamientos en las áreas urbanas y algunos en la zona rural de Pereira y Dosquebradas; de estos, se seleccionan 53 hoteles a los que se les aplica la encuesta. El criterio fundamental en la elección, es el conocimiento y la experiencia de la Policía para determinar cuáles establecimientos podrían cumplir con los requisitos de ubicación, infraestructura y servicio que permitieran ser promocionados para turismo de eventos, congresos y convenciones. El trabajo de campo se efectuó en los meses de febrero y marzo del presente año.

El tipo de investigación fue directa y de campo, ya que la información se obtiene a través de fuentes primarias por medio de la encuesta que dieron como resultados datos cuantitativos sobre los requisitos de infraestructura y servicio de la hotelería de los dos municipios.

La metodología se siguió de la siguiente manera:

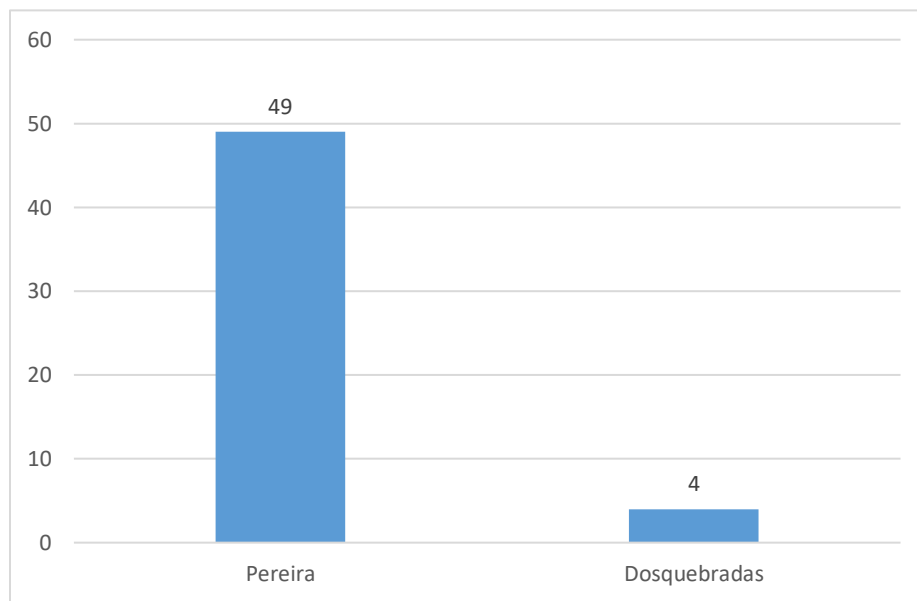


Ilustración 1. Metodología propuesta. Elaboración propia. 2017

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

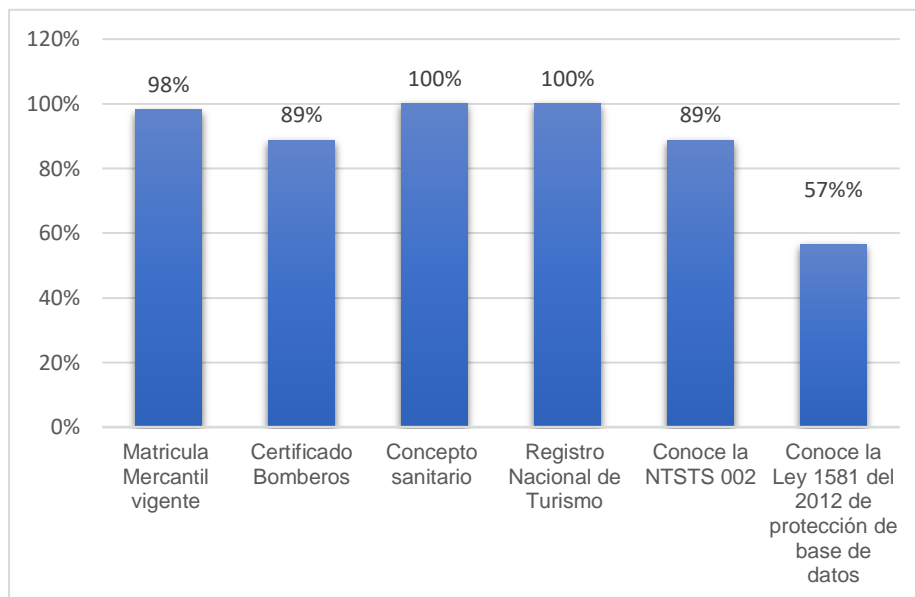
La encuesta fue elaborada por Cotelco y consta de 15 componentes con un total de 105 preguntas entre requisitos legales y requisitos de infraestructura y servicio con respuesta de SI y NO en una lista de chequeo. Los siguientes son los resultados de los 53 encuestados.

CANTIDAD DE HOTELES ENCUESTADOS POR MUNICIPIO



Dando respuesta a la pregunta sobre cantidad de empleos generados, los hoteles encuestados suman 233 empleos a nivel operativo y 82 a nivel directivo para un total de 315 personas empleadas.

REQUISITOS LEGALES - EVALUACIÓN



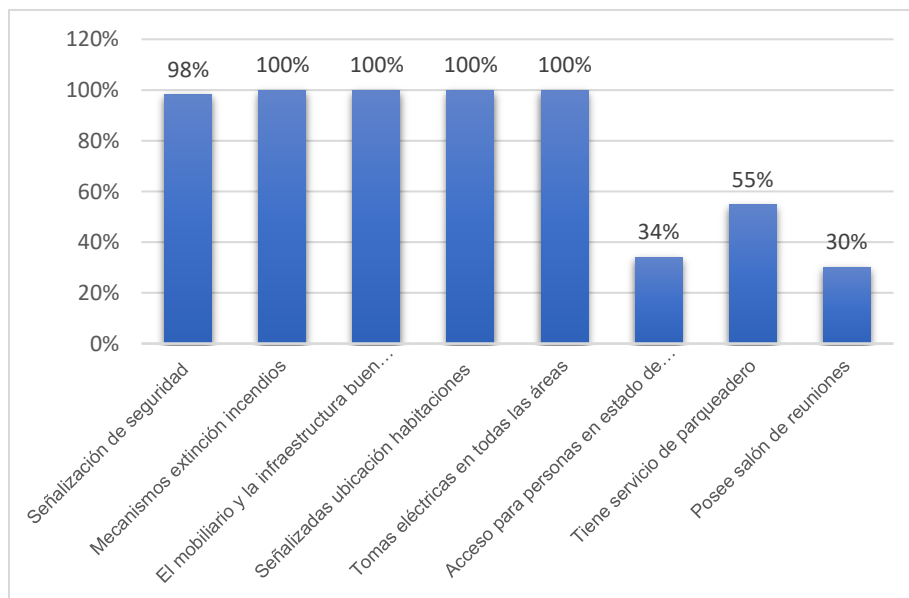
Gráfica 1. Evaluación. Elaboración propia.2017

De los 53 hoteles encuestados el 100% contaba con el Registro Nacional de Turismo vigente a la fecha, aquí se debe anotar que la encuesta fue aplicada entre los meses de febrero y marzo y que al 31 del mismo mes todos los establecimientos de hospedaje debían actualizar tanto el RNT como la Matrícula Mercantil. El 89% dijo tener conocimiento de la NTS – TS 002, esta norma es de obligatorio cumplimiento para el año 2017 y de ella depende la actualización del RNT.

Solo el 57% conoce la Ley 1581 sobre protección de datos; en general las personas no reconocían la ley pero estaban enterados acerca de la protección de datos. El 96% tiene el Código de Conducta (Ley 1336 de 2009) en un lugar visible.

REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIO

EDIFICACIÓN



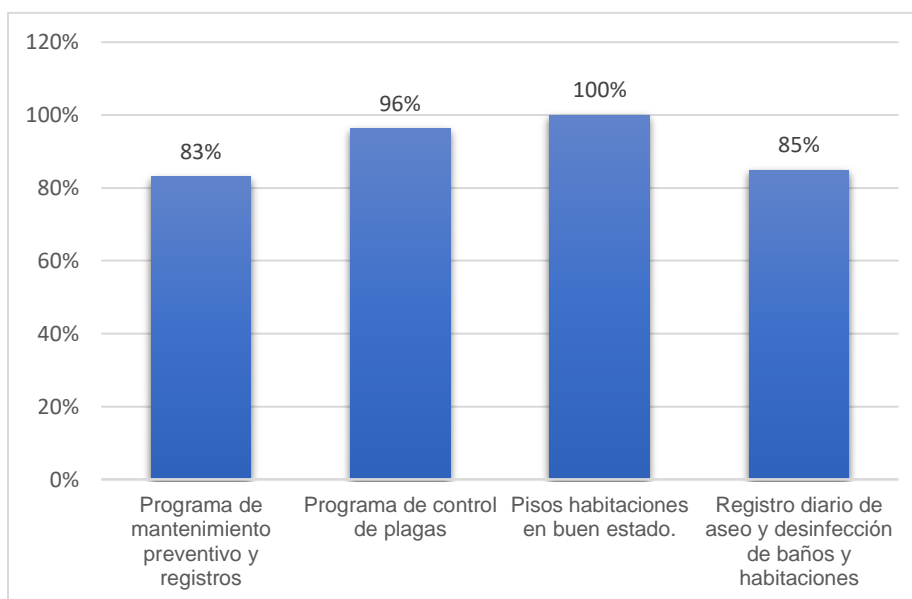
Gráfica 2. Edificación. Elaboración propia. 2017

En general los hoteles cuentan con una buena planta física, espacios limpios e iluminados, con señalización de emergencia, mecanismos de prevención de incendios, y mobiliario en buen estado.

El 66% de los hoteles no cuenta con accesos para personas con discapacidad, siendo este un factor de obligatorio cumplimiento para obtener la certificación de sostenibilidad (NTS-TS 002). El 45% de los encuestados no cuenta con parqueaderos pero se encuentran ubicados en el centro lo que permite encontrar este servicio fácilmente cerca del hotel.

Todos los hoteles cuentan con baños públicos pero solo el 51% los tiene separados por género.

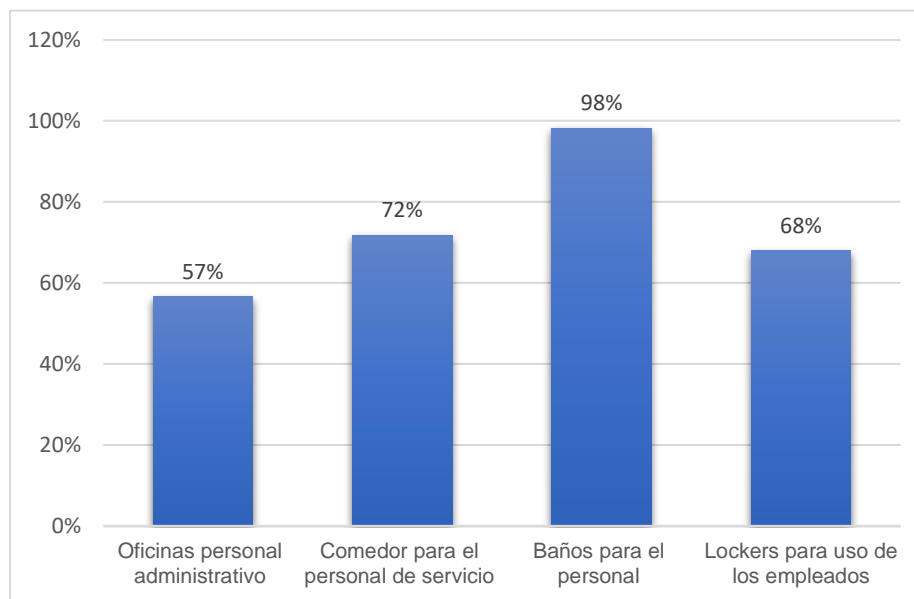
ZONAS DE MANTENIMIENTO



Gráfica 3. Zona de mantenimiento. Elaboración propia. 2017

Continuando con el estado y mantenimiento de las edificaciones, se evidencia que los pisos de las habitaciones están en buen estado. El 83% de los hoteles cuenta con programas preventivos. Los pisos de las habitaciones se encuentran en buen estado y el 85% lleva un registro diario de limpieza y desinfección de habitaciones y baños en todas las áreas.

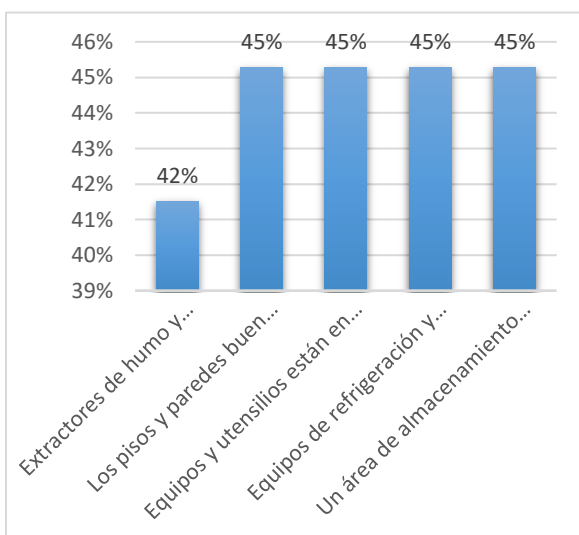
ZONAS PARA PERSONAL



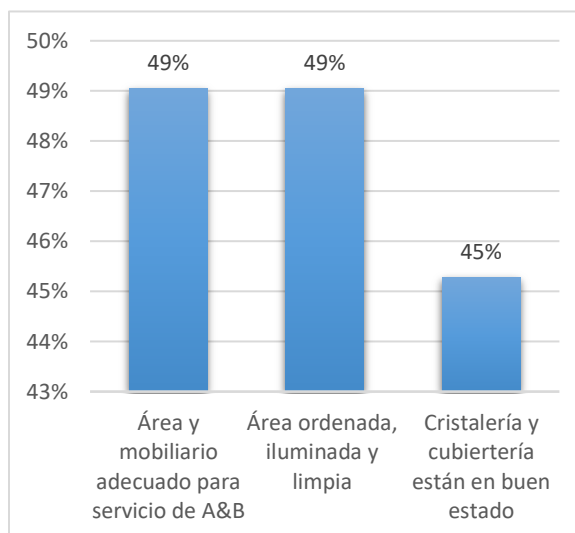
Gráfica 4. Zonas para personal. Elaboración propia.2017

En cuanto a las zonas para el personal el 98% cuenta con baños, 72% tiene un comedor exclusivo para el personal y solo el 57% tiene una oficina para el personal administrativo.

ÁREA DE COCINA



RESTAURANTES Y COMEDOR

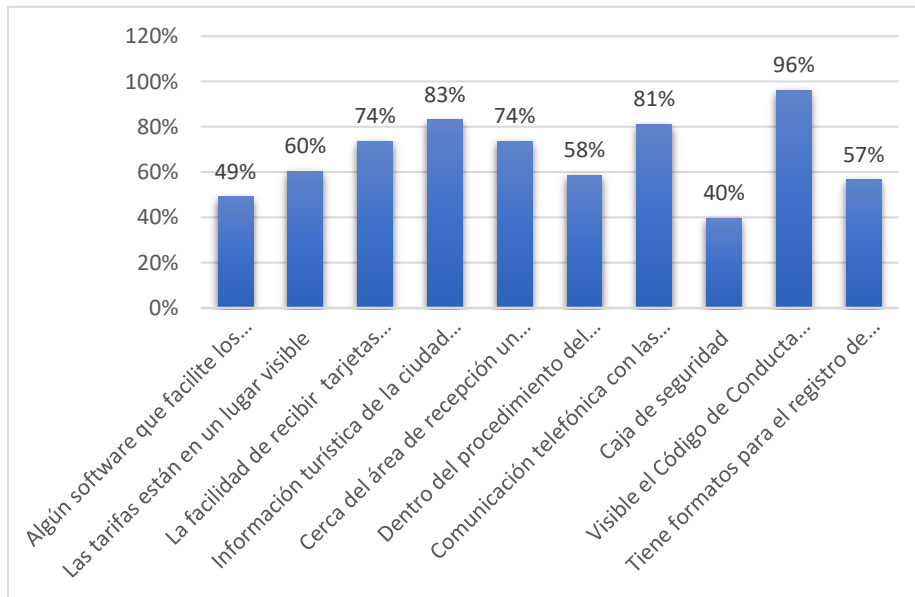


Gráfica 5. Área de cocina, restaurante y comedor. Elaboración propia. 2017

El 45% de los hoteles encuestados cuentan con un área de cocina con pisos, paredes, utensilios y equipos de refrigeración en buen estado. Algunos hoteles cuentan con área de cocina pero por costos prefieren no tenerlo en funcionamiento.

El 49% de los hoteles cuenta con un área de restaurantes y/o comedor con dotación de mobiliario, cristalería y cubertería en buen estado; buena iluminación y limpio. De la misma forma que en la respuesta anterior, a pesar de tener el espacio para comedor o restaurante, este no funciona como tal y es utilizado en otras actividades o se encuentra simplemente subutilizado.

RECEPCIÓN



Gráfica 6. Recepción. Elaboración propia. 2017

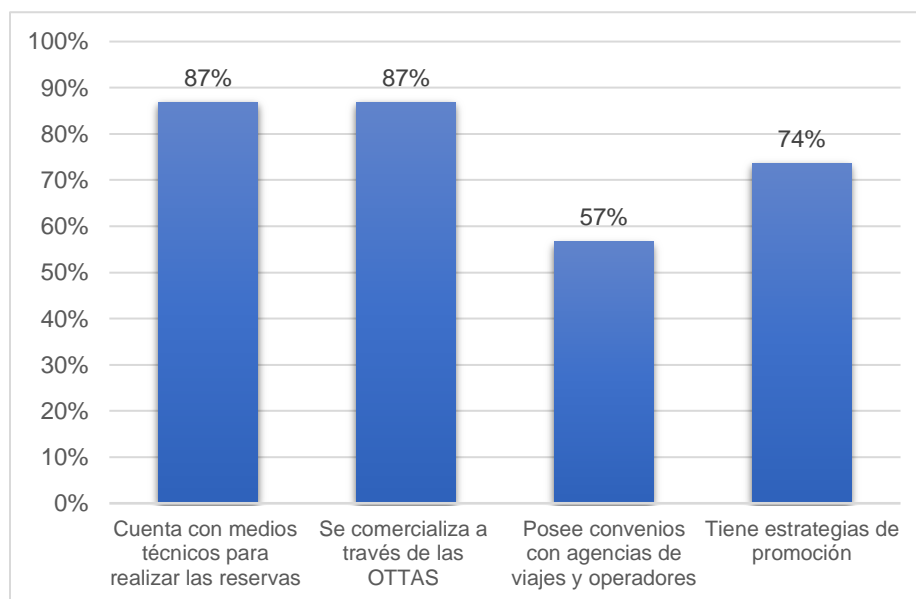
En la recepción en general se presta un servicio de buena calidad pero se debe tener en cuenta que el 51% de los hoteles no cuenta con software que facilite el check in y check out; aunque solamente es obligatorio para hoteles de 4 y 5 estrellas, si estuvieran calificados. Esto se presenta en los hoteles pequeños, quienes hacen este procedimiento de forma manual en hojas de Excel.

El 60% no ofrece el servicio de caja de seguridad en la recepción y solo el 15% de los hoteles tiene cajilla de seguridad en las habitaciones, este servicio se presta generalmente en hoteles de alta categoría.

Por otro lado, el 74% tiene facilidad de recibir tarjetas de crédito y débito, lo que es cómodo para los usuarios.

El 83% de los hoteles tiene información turística en la recepción y el 92% del personal conoce los atractivos turísticos del departamento, lo que se constituye en una fortaleza para la promoción de la ciudad y el departamento a nivel nacional e internacional. El 55% de los hoteles tiene el servicio de reservación de espectáculos locales y tours.

RESERVAS



Gráfica 7. Reservas. Elaboración propia. 2017

En este componente se resalta que el 87% de los hoteles se comercializa a través de las OTTAS, especialmente de Booking y Tripadvisor, y cuenta con los medios técnicos para realizar las reservas. El 74% cuenta con estrategias de promoción especialmente en temporadas de baja ocupación y usualmente se usan los descuentos o la promoción corporativa. Por ser Pereira y Dosquebradas municipios que reciben una afluencia importante de turismo de negocios, la ocupación hotelera se presenta durante los días de semana, mientras que en los fines de semana, ésta baja ostensiblemente.

HABITACIONES

Las habitaciones	SI	NO
En la puerta de entrada de la habitación cadena, pivote o pasador	100%	0%
Ventilación mecánica o natural	96%	4%
Las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	8%	92%
Directorio de servicios	11%	89%
Televisor y control remoto	100%	0%
Teléfono	79%	21%
El closet o armario	83%	17%
Una mesa de noche entre dos camas	96%	4%
Dos mesas de noche para camas dobles	94%	6%
Una silla, sillón o sofá	68%	32%
Un maletero	55%	45%
Somier o base ajustable o cama (s)	98%	2%
Cajilla de seguridad	15%	85%
Una almohada por cada huésped	100%	0%
Las cortinas persianas o similares, paredes, pisos y/o tapetes, y el mobiliario están en perfecto estado de mantenimiento.	100%	0%
Artículos decorativos	81%	19%
Posee habitación habilitada para personas con movilidad reducida.	26%	74%
La Habitación posee las medidas mínimas de espacio para prestar un servicio óptimo.	100%	0%

Tabla 2. Habitaciones. Elaboración propia. 2017

Al analizar este componente se evidencia que en su mayoría las habitaciones cumplen con los requisitos mínimos para prestar un servicio de buena calidad, con camas confortables, tiene ventilación mecánica o natural, televisor y teléfono, este último en un 79% de los hoteles.

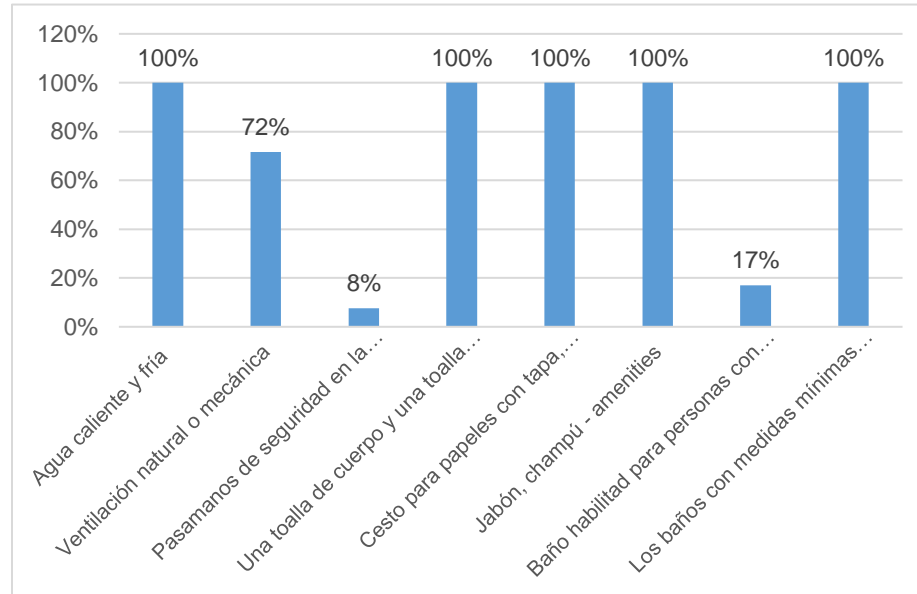
Se destaca eso sí, que el 92% de los hoteles no cuentan con instrucciones de emergencia y evacuación en lugar visible, esto es preocupante teniendo en cuenta que Pereira y Dosquebradas se encuentran en una zona de alto riesgo de temblores y terremotos. Este también es un requisito para obtener el certificado de sostenibilidad. (NTS-TS 002)

Gran parte de los hoteles encuestados tienen escalas como medio de acceso, lo que no los habilita para recibir personas con movilidad reducida, por esta misma razón el 74% no cuenta con habitación habilitada para este tipo de usuarios.

En cuanto a la cajilla de seguridad, solo el 15% de los hoteles ofrece este servicio.

Con respecto a la ropa de cama, el 64% de los encuestados cumplen con la calidad del material de 50% de poliéster y 50% de algodón. Cinco hoteles boutique visitados, utilizan material de 100% algodón.

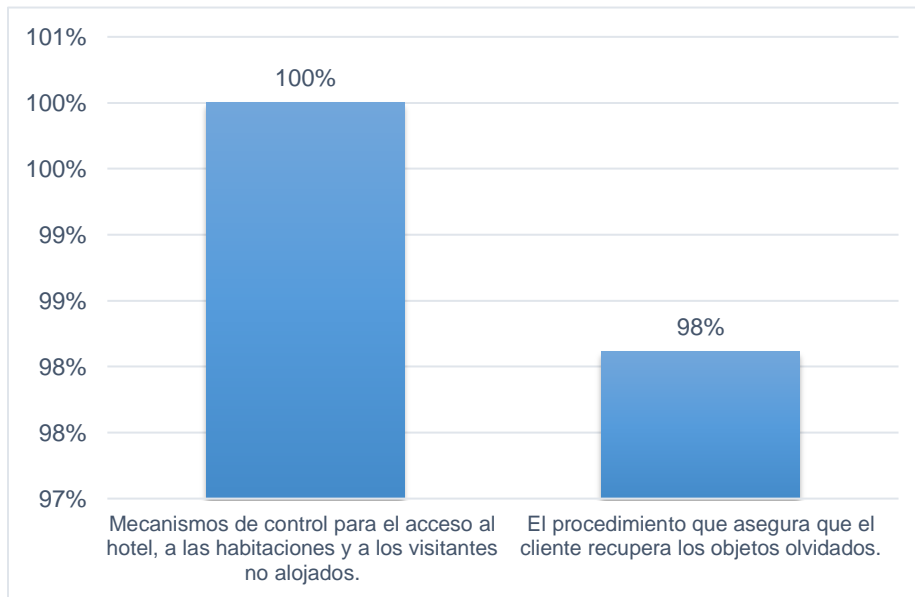
BAÑOS DE HABITACIONES



Gráfica 8. Baños de habitaciones. Elaboración propia. 2017

Así como las habitaciones, los baños cumplen con los requisitos mínimos de comodidad, aseo, ventilación e iluminación. Es de destacar que el 92% no cuenta con pasamanos en la ducha, siendo este un requisito para el cumplimiento de la norma NTS – TS 002. Y de igual manera el 83% no cuenta con baños habilitados para personas con movilidad reducida.

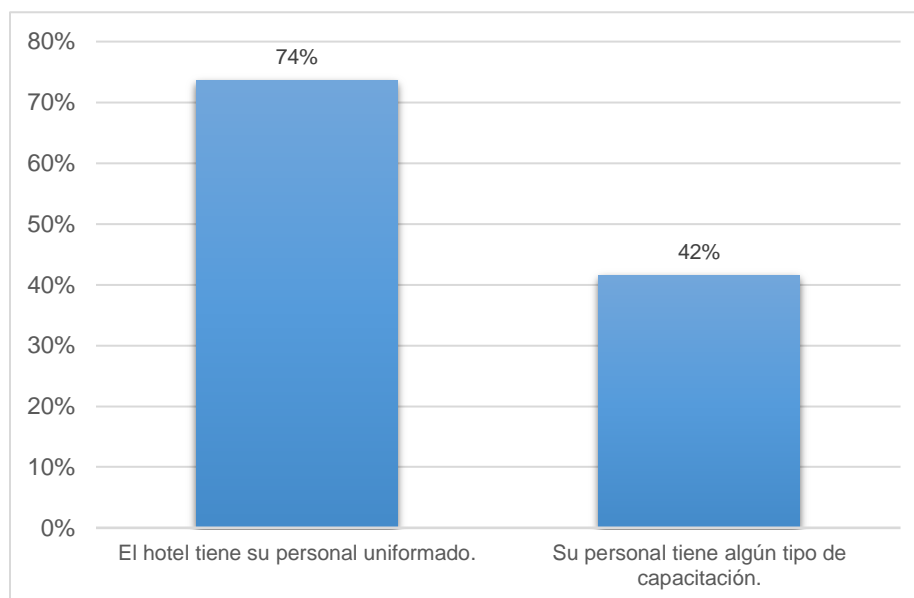
SEGURIDAD



Gráfica 9. Seguridad. Elaboración propia. 2017

El 100% de los hoteles cuenta con mecanismos de control de acceso así como un 98% aplica procedimientos para hacer devoluciones de los objetos olvidados por los clientes.

PERSONAL



Gráfica 10. Personal. Elaboración propia. 2017

La presentación del personal hotelero es un factor preponderante en la prestación del servicio y se encontró que 36% del personal no cuenta con uniformes, además solo el 42% del mismo ha recibido algún tipo de capacitación.

OTROS SERVICIOS

Otros servicios con los que cuenta el hotel:	SI	NO
Cuarto para el manejo de basuras	77%	23%
Tanque de reserva para 1 día de consumo con una ocupación del 100%	85%	15%
Servicio de WIFI (aplica hoteles considerados 3, 4 y 5 estrellas)	100%	0%
Contactos para el acceso a servicios médicos	53%	47%
Botiquín de primeros auxilios	100%	0%
Póliza de responsabilidad civil	58%	42%

Plan de emergencia para incendios, desastres naturales, accidentes de: Empleados, huéspedes; tiene personal capacitado para atender alguna emergencia	81%	19%
Manual de manejo y cuarto de residuos sólidos	72%	28%
Servicio de lavandería	91%	9%
Ofrece desayuno a sus huéspedes.	60%	40%
Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). En qué fecha fue elaborado	91%	9%
Cronograma de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Se está implementando	72%	28%
Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) con funciones definidas	75%	25%

Tabla 3. Otros servicios. Elaboración propia. 2017

En esta categoría entran servicios y requisitos de ley que deben tenerse en cuenta para la buena calidad en la prestación del servicio. Dentro de los servicios el 91% presta el de lavandería y el 60% ofrece el desayuno dentro de su tarifa. Con referencia a requisitos de ley, el 91% está implementando o ya implementó el SGSST.

El 42% no cuenta con póliza de responsabilidad civil y el 47% no tiene contactos para acceso a servicios médicos.

RESULTADOS

La encuesta está compuesta por 105 preguntas, categorizadas en: evaluación, edificación, zonas de personal, recepción, reservas, baños públicos, área de cocina, restaurantes y/o comedor, habitaciones, baños de las habitaciones, ropa de cama, seguridad, zona de mantenimiento, personal y otros servicios; teniendo en cuenta que algunas preguntas no son relevantes en la prestación del servicio, se seleccionó un total de 97 preguntas, que representan el 92% del total.

A partir de las 97 preguntas, se seleccionaron los hoteles que cumplen con mínimo un 70% de respuestas afirmativas, estos tienen un tipo de servicio entre “bueno y óptimo” que pueden recibir el turismo que se pretende atraer al municipio, a partir de la realización de eventos, congresos y convenciones.

En la siguiente tabla se enlistan los hoteles que tienen entre 70 y un 100% por ciento de respuestas positivas; se resalta que los hoteles que cumplen con un porcentaje mayor al 92% se consideran hoteles “excelentes o muy buenos” por los estándares de calidad en la prestación del servicio.

De los 33 seleccionados, 30 son de Pereira y 3 de Dosquebradas.

HOTELES

N°	HOTEL	CUMPLIMIENTO
1.	Don Alfonso	100%
2.	Pinares Plaza	100%
3.	Visus	99%

4.	Luxor Condina	98%
5.	Optimum	95%
6.	MH Hoteles	95%
7.	Hotel y Spa San Antonio del Cerro	94%
8.	Malabar Boutique	94%
9.	Hacienda Castilla	93%
10.	Hotel Boutique Jardines de la Alhambra	92%
11.	Pueblito Cafetero	92%
12.	San Fermín	90%
13.	Royal Pereira	88%
14.	Kolibrí Hostel	87%
15.	La Posada de Don Jacobo	82%
16.	Hotel del café	81%
17.	Olaya Plaza	81%
18.	Guadalupe Plaza (D/bradas)	78%
19.	Casamelh	77%
20.	La Posada de Don Quijote	77%
21.	Marlizz (D/bradas)	77%
22.	Los Tunjos	75%
23.	Polo	74%
24.	Inter del Café	74%
25.	Don Quijote	74%
26.	Cataluña	74%

27.	Mediterrané	73%
28.	Imperio la 16	73%
29.	H 9/25	73%
30.	Imperio Real	73%
31.	Suite Center	72%
32.	Castellón Plaza	72%
33.	Platino Plaza (D/bradas)	70%

Tabla 4. Hoteles. Elaboración propia. 2017

DATOS HOTELES SELECCIONADOS

HOTEL	RNT ¹	ESTADO	# CAMAS	# HABITACIONES	CAPACIDAD
Hotel Boutique Don Alfonso	25375	Activo	16	11	32
Hotel Pinares Plaza	17963	Activo	45	45	100
Visus Hotel Boutique y Spa	26814	Activo	10	7	20
Hotel Luxor Condina	26815	Activo	80	42	101
Hotel Optimum	15290	activo	17	13	27
MH Hoteles	39511	Activo	30	30	60
Hotel y Spa San Antonio del Cerro	41951	Activo	35	10	61
Hotel Malabar Boutique	35765	Activo	11	7	17
Hacienda Castilla	17323	Activo	18	12	30
Hotel Boutique Jardines de la Alhambra	39830	Activo	5	5	10
Pueblito Cafetero	18485	Pendiente	47	21	52
San Fermín	3675	Activo	34	23	54
Royal Pereira	3089	Activo	37	24	39
Kolibrí Hostel	28094	Activo	50	17	50
La Posada de Don Jacobo	48561	Activo	32	32	31
Hotel del café	13203	Activo	43	83	115
Olaya Plaza	32126	Pendiente	20	16	34

¹ El RNT tomado de la página de las Cámaras de Comercio de Pereira y Dosquebradas en julio de 2017.

Guadalupe Plaza (D/bradas)	40669	Activo	23	17	49
Casamelh	29967	Activo	28	23	48
La Posada de Don Quijote	12298	Activo	37	19	39
Marlizz (D/bradas)	13716	Activo	23	20	40
Los Tunjos	4365	Activo	38	22	56
Polo	43929	Activo	46	30	65
Inter del Café	13840	Suspendido	30	28	39
Don Quijote	40634	Activo	37	19	54
Cataluña	23766	Suspendido	80	45	134
Mediterrané	17628	Activo	57	25	84
Imperio la 16	7459	Activo	30	14	43
Hotel 9/25	45851	Activo	19	13	31
Imperio Real	15785	Activo	29	16	38
Suite Center	11142	Suspendido	40	20	66
Castellón Plaza	26813	Activo	29	19	48
Platino Plaza (D/bradas)	23604	Activo	12	10	20
TOTALES			1.088	738	1.687

Tabla 5. Datos hoteles. Elaboración propia. 2017

Cabe mencionar que los RNT (Registro Nacional de Turismo) evaluados en la tabla anterior tiene estados vigentes para el período 2017- 2018, los datos se obtuvieron con información secundaria por medio de las páginas web de las cámaras de comercio de Pereira y Dosquebradas.

Los hoteles que se seleccionaron por medio de la encuesta realizada cuentan con un total de 1.088 camas, 738 habitaciones para un total de capacidad de alojamiento de 1.687 personas/noches, debe tenerse en cuenta que esta capacidad de alojamiento se da en diferentes acomodaciones.

HOTELES AFILIADOS COTELCO MARZO 2017

NOMBRE DEL HOTEL	RNT	ESTADO	# CAMAS	# HAB	CAPACIDAD
Movich	2863	Activo	281	202	562
Sonesta de Pereira	35354	Activo	281	165	562
Sazagua Boutique	29976	Activo	20	10	39
Abadía Plaza	11314	Activo	50	50	75
El Gran Hotel de Pereira	387	Activo	144	79	218
Castilla Real	4808	Activo	24	24	31
Soratama Torre San Simón	19033	Activo	24	24	45
Soratama	181	Activo	103	77	206
Habitat Apartaloft	14626	Activo	16	16	32
Top Deck Hotel	13727	Activo	36	32	52
Zi-One	24817	Activo	54	22	64
La Rivera	19026	Activo	31	26	47
Alojamiento Comfamiliar Galicia	9319	Activo	111	70	367
Luxor Plaza	17111	Activo	37	21	52
Dibeni	46910	Activo	70	55	140

Amazilia Hotel Campestre	43564	Activo	9	9	18
Cafeira	28253	Activo	64	45	90
Zandú	27563	Activo	21	16	40
Veneton	41576	Activo	30	24	60
Mi Casita	4372	Activo	24	18	42
721	36343	Activo	24	18	42
TOTAL			1454	1003	2784

Tabla 6. Hoteles Cotelco. Elaboración propia. 2017. Fuente Cotelco Risaralda

Para la fecha en las que se aplicaron las encuestas, Cotelco - Risaralda contaba con 21 afiliados en Pereira, con un total de 1.454 camas, 1.003 habitaciones para una capacidad total de 2.784, que se tienen en cuenta en el momento de promover el turismo de eventos, congresos y convenciones.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Como resultado del estudio, los hoteles seleccionados tienen un total de 738 habitaciones, con 1.088 camas entre sencillas, dobles, queen y king, lo que daría una capacidad de 1.687 personas/noche. El consolidado entre los datos anteriores y los hoteles afiliados a Cotelco queda de la siguiente forma: 1.741 habitaciones, 2.542 camas en diferentes acomodaciones y una capacidad total de 4.471 personas/noche en acomodaciones de sencilla a múltiples.

- ✓ Los hoteles seleccionados cuentan con un mínimo de 70% de respuestas positivas dentro de los requisitos presentados en la encuesta.

- ✓ Se pudo evidenciar que la Norma Técnica Sectorial NTSH 006 de 2009 necesita ser actualizada ya que contiene preguntas repetidas y obsoletas. Se recomienda a COTELCO hacer dicha actualización.

- ✓ El 100% de los hoteles cuentan con servicio de WIFI lo que permite la facilidad de conectividad a los huéspedes que dependen de este servicio para estar en contacto con sus empresas para la realización de sus negocios.

- ✓ El personal hotelero necesita capacitarse con respecto a la Ley 1581 sobre protección de datos ya que el 43% de los encuestados la desconoce. En general el 58% del personal no cuenta con ningún tipo de capacitación.

- ✓ Se recomienda al 26% de los hoteles, uniformar a sus empleados.

- ✓ Según MinCIT en Pereira existen 18 establecimientos de alojamiento que cuentan con Certificación de Sostenibilidad (NTS-TS 002 de 2006)

- ✓ Al momento de aplicar las encuestas los hoteles afirmaron tener el RNT vigente para el año 2016. Es de aclarar que para el 31 de marzo de 2017 todos los establecimientos de alojamiento debían hacer dicha actualización presentando como requisito la autoevaluación de la NTS-TS 002 de 2006.

- ✓ Al realizar la verificación del Registro Nacional de Turismo y su estado en la Cámara de Comercio, para julio del presente año, se encontraron tres hoteles suspendidos y sin renovación desde 2014 y 2015.

- ✓ El 40% de los hoteles no ofrecen el desayuno dentro de su tarifa, los encuestados afirman que por estar en el centro de la ciudad, el turista puede conseguirlo fácilmente. Esto se debe en parte a que el 45% no cuentan con área de cocina y si la tienen no la utilizan por los costos de personal y de insumos; otros ofrecen el servicio por medio de convenios con restaurantes cercanos. Se recomienda hacer seguimiento a la prestación de este servicio.

- ✓ El 87% de los hoteles hacen su promoción a través de las plataformas de Booking y Tripadvisor.

- ✓ Se recomienda tener en cuenta para el alojamiento de turistas de eventos, los siguientes hoteles que no quedaron seleccionados en la lista inicial pero que a juicio de las investigadoras, cumplen con los requisitos mínimos para ser promocionados para el turismo de eventos, congresos y convenciones. Ellos son: Golden Suite, Colonial, Pereira Real, Astorias y Empresarial.

- ✓ Se recomienda al Pereira Convention Bureau realizar 1 evento quincenal para 1700 personas como máximo en acomodación sencilla, con una duración promedio de 4 días. De igual manera se recomienda la bureau actualizar su página web.

- ✓ Pereira cuenta con una excelente oferta de restaurantes de cocina internacional, de fusión, de autor, y tradicional por lo tanto se recomienda realizar eventos de turismo gastronómico que se lleven a cabo los fines de semana, buscando aumentar la ocupación en esas temporadas.

- ✓ Los eventos, congresos y convenciones tienen características y grupos objetivos diferentes por tal motivo se recomienda clasificar el público objetivo para cada evento que se realice en la ciudad y con base en ese dato, escoger los hoteles que pueden hospedar y cumplir con los requisitos de servicio para cada grupo.

- ✓ La ciudad de Pereira si cuenta con los espacios, establecimientos y la infraestructura para llevar a cabo eventos, congresos y convenciones de grandes magnitudes.

- ✓ La ciudad no cuenta con la capacidad de alojamiento suficiente para llevar a cabo eventos de gran magnitud, teniendo en cuenta que solo en Expofuturo se tiene una capacidad para 3.500 personas en auditorio, 6.000 personas de pie y 1.500 personas con mesas y sillas. (Datos de ProColombia y Expofuturo)

BIBLIOGRAFÍA

Congreso de la República. (1996). *Ley 300, Ley General de Turismo*. Bogotá.

MinCit, I. U. (2006). *Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002* . Bogotá.

MinCIT, ICONTEC, COTELCO. (2009). *Norma Técnica Sectorial NTSH 006*. Bogotá.

Pereira Convention Bureau. (2017). *Pereira Convention Bureau* . Obtenido de

<http://www.colombia.travel/es/reuniones/pereira/pereira-convention-bureau>

Portafolio. (Mayo de 2013). *Colombia crece como destino de turismo corporativo*.

Obtenido de <http://www.portafolio.co/tendencias/colombia-crece-destino-turismo-corporativo-73470>

ProColombia. (Septiembre de 2016). *Informe de turismo de reuniones*. Obtenido de

[file:///E:/Mis%20documentos/Downloads/turismo_de_reuniones%20\(2\).pdf](file:///E:/Mis%20documentos/Downloads/turismo_de_reuniones%20(2).pdf)

ANEXOS

ANEXOS 1

Anexos 1. Listado total de hoteles encuestados

No.	NOMBRE HOTEL
1	Visus
2	Hotel Boutique Jardines de la Alhambra
3	Don Alfonso
4	Hacienda Castilla
5	Pinares Plaza
6	Malabar Boutique
7	Pueblito Cafetero
8	Luxor Condina
9	Hotel y Spa San Antonio del Cerro
10	Optimum
11	MH Hoteles
12	La Posada de Don Jacobo
13	Golden Suite
14	Don Quijote
15	San Fermín
16	Olaya Plaza
17	Suite Center
18	Castellón Plaza
19	Guadalupe Plaza (D/bradas)
20	Colonial
21	Imperio la 16
22	Cataluña
23	Pereira Real
24	Imperio Real

25	La Posada de Don Quijote
26	Astorias
27	Empresarial
28	Los Tunjos
29	Ejecutivo
30	del Café
31	Los Cristales
32	Casamelh
33	Royal Pereira
34	Éxito
35	Pereira Empresarial
36	Mediterrané
37	San Telmo
38	H 9/25
39	La Cosecha del Café
40	la Sexta del Lago
41	Cafetto
42	Plaza Real
43	Polo
44	Sueños del Café
45	Inter del Café
46	Pereira Lago
47	Tucán
48	Comercio Plaza
49	Libertad Plaza
50	Marlizz (D/bradas)
51	Platino Plaza (D/bradas)
52	Yellow (D/bradas)
53	Kolibrí Hostel

ANEXO 2

Anexos 2. Formato de encuestas

**PROGRAMA FORTALECIMIENTO DE LOS HOTELES CARACTERIZACIÓN
HOTELERA DEL MUNICIPIO DE PEREIRA Y DOSQUEBRADAS**

DATOS DEL HOTEL

NOMBRE:

DIRECCIÓN:

REPRESENTANTE LEGAL:

ADMINISTRADOR:

FAX:

PAGINA WEB:

MUNICIPIO:

TELÉFONOS:

TELÉFONOS:

E-MAIL:

No de habitaciones:

No de Camas Sencillas:

No de Camas Dobles:

No de Camas Queen: No de Camas King

TIPO DE HABITACIONES	CANTIDAD	TARIFA 1 PAX	TARIFA 2 PAX

REQUISITOS LEGALES

1. EVALUACIÓN		SI	NO	OBSERVACIONES
1.1	Matricula Mercantil vigente			
1.2	Certificado de Visita de Bomberos			
1.3	Concepto sanitario			
1.4	Registro Nacional de Turismo			
1.5	Conoce la NTS TS 002-Está realizando la implementación de la norma?			
1.6	Conoce la Ley 1581 del 2012 de protección de base de datos			

LISTA DE CHEQUEO REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIO

2. EDIFICACIÓN		SI	NO	OBSERVACIONES
El hotel tiene:				
2.1	Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia)			
2.2	Mecanismos de extinción y prevención contra incendios			
2.3	El mobiliario y la infraestructura del edificio está en buen estado de conservación.			
2.4	Señalizadas con claridad la ubicación de las habitaciones			
2.5	Se cuenta con tomas eléctricas en todas las áreas			
2.6	Acceso a las áreas del hotel para personas en estado de discapacidad			
2.7	Tiene servicio de parqueadero.			
2.8	Posee salón de reuniones.			

3. ZONAS DE PERSONAL		SI	NO	OBSERVACIONES
El hotel tiene:				
3.1	Oficinas para el personal administrativo			
3.2	Comedor dotado, para el personal de servicio fuera del área de cocina			
3.3	Baños para el personal			
3.4	Lockers para uso de los empleados			

4. RECEPCIÓN		SI	NO	OBSERVACIONES
El hotel tiene:				
4.1	Un área habilitada con mostrador para el registro del huésped			
4.2	Algún software que facilite los procesos de check in – checkout, otros (aplica para hoteles categoría 4 y 5 estrellas)			
4.3	Las tarifas están en un lugar visible			
4.4	La facilidad de recibir tarjetas débito o crédito			
4.5	Información turística de la ciudad o región			
4.6	Cerca del área de recepción un teléfono público y directorio(s) telefónico(s).			
4.7	Dentro del procedimiento del check in ofrecer el seguro hotelero			
4.8	Comunicación telefónica con las habitaciones			
4.9	Caja de seguridad			
4.10	Visible el Código de Conducta (Ley 1336 de 2009)			
4.11	Tiene formatos para el registro de quejas y sugerencias			
4.12	Acceso limpio e iluminado adecuadamente, sin obstáculos			
4.13	Realiza de manera oportuna el reporte de extranjeros.			

5. RESERVAS		SI	NO	OBSERVACIONES
5.1	El hotel dispone de medios técnicos o sistematizados que permitan realizar las reservas con prontitud.			
5.2	Se comercializa a través de las OTTAS (booking – tripadvisor)			
5.3	Posee convenios o trabaja articuladamente con agencias de viajes y operadores de la zona.			
5.4	Tiene definida algún tipo de estrategia de promoción ¿Cuál?			

6. BAÑOS PÚBLICOS		SI	NO	OBSERVACIONES
El hotel tiene:				
6.1	Baños independientes para cada género			
6.2	En los baños públicos un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores.			
6.3	Cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario, orinal en el baño de caballeros, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas.			
6.4	Jabón líquido, papel higiénico, toallas de papel			

7. ÁREA DE COCINA		SI	NO	OBSERVACIONES
El hotel NO tiene cocina				
7.1	Extractores de humo y suficiente ventilación			
7.2	Los pisos y paredes están en perfecto estado de conservación			
7.3	Los equipos y utensilios están en perfecto estado de mantenimiento			
7.4	Equipos de refrigeración y congelación			
7.5	Un área de almacenamiento para materia prima			

8. RESTAURANTE Y/O COMEDOR		SI	NO	OBSERVACIONES
El hotel No cuenta con cocina:				
8.1	Cuenta con un área y mobiliario adecuado para prestar el servicio de A&B			
8.2	El área esta ordenada, iluminada y en perfecto estado de limpieza			
8.3	Tanto la cristalería como la cubertería están en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).			

9. HABITACIONES		SI	NO	OBSERVACIONES
El hotel tiene:				
9.1	En la puerta de entrada de la habitación cadena, pivote o pasador			
9.2	Ventilación mecánica o natural			
9.3	Las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.			
9.4	Directorio de servicios			
9.5	Televisor y control remoto			
9.6	Teléfono			
9.7	El closet o armario dispone de cajoneras, ganchos, entre paños, perchero, entre otros.			
9.8	Una mesa de noche entre dos camas			
9.9	Dos mesas de noche para camas dobles			
9.10	Una silla, sillón o sofá			
9.11	Un maletero			
9.12	Somier o base ajustable o cama (s)			
9.13	Cajilla de seguridad			
9.14	Colchones resortados			
9.15	Una almohada por cada huésped			

9.16	Las cortinas persianas o similares, paredes, pisos y/o tapetes, y el mobiliario están en perfecto estado de mantenimiento.			
9.17	Artículos decorativos			
9.18	Cesto para basura			
9.19	Posee habitación habilitada para personas con movilidad reducida.			
9.20	La Habitación posee las medidas mínimas de espacio para prestar un servicio óptimo.			

10. BAÑOS HABITACIONES		SI	NO	OBSERVACIONES
El hotel tiene:				
10.1	Agua caliente y fría			
10.2	Ventilación natural o extracción mecánica de olores			
10.3	Pasamanos de seguridad en la ducha			
10.4	Una toalla de cuerpo por cada huésped y una toalla de manos por cada dos personas en la misma habitación, sin roturas, ni manchas.			
10.5	Cesto para papeles con tapa, toallero, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario, lavamanos, y espejo			
10.6	Jabón, champú - amenitis			
10.7	Posee Baño habilitada para personas con movilidad reducida.			
10.8	Los baños poseen las medidas mínimas de espacio para prestar un servicio óptimo.			
10.9	Tiene establecido un proveer de este tipo de insumos.			

11. ROPA DE CAMA		SI	NO	OBSERVACIONES
El hotel tiene:				
11.1	La ropa de cama es mínimo 50% poliéster 50% algodón			
11.2	Un inventario mínimo de dos juegos por cama de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos			
11.3	cobijas y almohadas adicionales disponibles para los huéspedes			
11.4	La ropa de cama está en óptimas condiciones.			
11.5	Tiene establecido un proveedor de este tipo de insumos.			

12. SEGURIDAD		SI	NO	OBSERVACIONES
El hotel tiene:				
12.1	Algún mecanismo de control para el acceso al hotel, a las habitaciones y a los visitantes no alojados.			
12.2	El procedimiento que asegura que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos.			

13. ZONA DE MANTENIMIENTO		SI	NO	OBSERVACIONES
13.1	El hotel cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas.			
13.2	El hotel cuenta con un programa de control de plagas			
13.3	Los pisos de las habitaciones están en buen estado, sin manchas, quemaduras o roturas; alfombras en idéntico caso.			
13.4	Se tiene un registro diario de aseo y desinfección de baños, públicos, en habitaciones y del personal.			

14. PERSONAL		SI	NO	OBSERVACIONES
14.1	El hotel tiene su personal uniformado en perfecto estado, sin manchas decoloramientos, roturas o descosidos, e identificado de acuerdo con las políticas definidas.			
14.2	Su personal tiene algún tipo de capacitación.			

15. OTROS SERVICIOS		SI	NO	OBSERVACIONES
El hotel tiene:				
15.1	Cuarto para el manejo de basuras			
15.2	Tanque de reserva para 1 día de consumo con una ocupación del 100%			
15.3	Servicio de WIFI (aplica hoteles considerados 3, 4 y 5 estrellas)			
15.4	Definidos los contactos para el acceso a servicios médicos			
15.6	Botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP)			
15.7	Dentro de su portafolio el servicio de reservación de espectáculos locales y tours.			
15.8	El personal del hotel conoce los atractivos turísticos del Departamento.			
15.9	El hotel cuenta con póliza de responsabilidad civil.			
15.10	Plan de emergencia para incendios, desastres naturales, accidentes de: Empleados, huéspedes; tiene personal capacitado para atender alguna emergencia			
15.11	Manual de manejo y cuarto de residuos sólidos.			
15.12	Ofrece seguro hotelero			
15.13	El hotel ofrece servicio de lavandería.			
15.14	El hotel ofrece desayuno a sus huéspedes.			
15.15	El hotel cuenta con el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). En qué fecha fue elaborado?			

15.16	Existe un cronograma de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Se está implementando?			
15.17	La empresa tiene un Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) con funciones definidas?			

Hecho por:

FIRMA
RESPONSABLE DEL HOTEL

FIRMA
VALIDADOR CARACTERIZACIÓN

ANEXO 3

Anexos 3. Anexo digital - Caracterización y fotos de hoteles encuestados