



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

“DESARROLLO LOGÍSTICO DE LOS ALOJAMIENTOS EN EL QUINDÍO – UNA OPCIÓN DE VALOR PARA EL TURISMO”

LOGISTICS DEVELOPMENT OF HOUSING IN QUINDÍO - A CHOICE OF VALUE FOR TOURISM

LIBARDO CARLOS VARGAS TABORDA. MBA “Master in Bussines Administration” Aspirante a Maestría en Creatividad e Innovación en las Organizaciones, Especialista en Gerencia, Auditoría y Pedagogía y Docencia Universitaria. Ingeniero de Sistemas.

Líder Grupo de Investigación Gestión Empresarial, Universidad la Gran Colombia seccional Armenia, Colombia. Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Colombia. Cra 14 Nr. 5 -29, vargastlibardocarlos@miugca.edu.co

RESUMEN/ABSTRACT:

Se identificaron las políticas públicas de turismo y logística en el Departamento del Quindío, se aplicó una serie de encuestas que determinaron las condiciones actuales del manejo logístico de alojamientos del Departamento del Quindío bajo un muestreo estratificado y con esta información evaluar el impacto socioeconómico de los nuevos desarrollos logísticos en cuanto a hospedaje en el Departamento del Quindío se refiere.

Policies were identified tourism and logistics in the Department of Quindio, we applied a series of surveys that determined the current conditions of logistics management of Quindio, housing under a stratified sampling And with this information to assess the socioeconomic impact of new developments lodging chain logistics in the Department of Quindio.

PALABRAS CLAVE / KEY WORDS:

Competitividad / Turismo / Alojamientos / Transporte / Logística

Competitiveness / Tourism / Lodging / Travel /Logistics



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

A) INTRODUCCIÓN:

Dada la importancia del sector turístico para la región, Colombia y el mundo, se hace pertinente evaluar su grado de competitividad en cuanto a alojamientos se refiere.

Esta importancia es vista por toda la comunidad y se ha elevado a nivel de políticas públicas por parte del gobierno a través de “EL PLAN DECENAL ESTRATEGICO DE DESARROLLO TURISTICO DEL QUINDIO” y la “POLITICA DEPARTAMENTAL DE TURISMO”, ambos documentos plantean como una de las líneas importantes de acción es la de caracterizar, el explorar y el describir la cadena productiva turística desde diferentes ángulos, y esta investigación tiene como punto central conocer el eslabón de los alojamientos del departamento del Quindío.

B) METODOLOGÍA

Investigación mixta, con enfoque dominante de métodos cuantitativos. Ya que esta investigación busca identificar las políticas públicas en cuanto a turismo y logística en el Departamento del Quindío, para luego llevar a cabo un método estadístico enfocado en la recolección de información que caractericen y determinen las condiciones actuales del manejo logístico de los alojamientos en el departamento del Quindío, en términos de la calidad, para ello se desarrolló un muestreo estratificado.

Finalmente con esta información se evaluará el impacto socioeconómico de los nuevos desarrollos logísticos en cadena de alojamientos en el Departamento del Quindío.

Enfoque de la Investigación: Empírico – analítica

Tipo de Investigación: Evaluativa, con componentes descriptivos, explicativos y comparativos

Población y Muestra:

El marco poblacional sujeto a estudio tiene como principales características todos los alojamientos involucrados en el turismo del departamento del Quindío. Estos nos suministran datos e información para elaborar el diagnóstico y solucionar el problema planteado al principio del proyecto.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

Total alojamientos 800

Formula

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Dónde: n = el tamaño de la muestra. N = tamaño de la población. α : Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5. Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador. e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Aplicación de la muestra N= 800 α :0,5 Z = 1,95 e=0,5 Donde n= 106

El número total de encuestas que se aplicaron a los alojamientos turísticos en el departamento del Quindío fue de 106.

C) RESULTADOS

Con el desarrollo de la investigación se logro caracterizar los Alojamientos en el Departamento del Quindío, diseñar el Instrumento de diagnóstico teniendo en cuenta sus características y de este modo acertar en la toma de la muestra. Se pudo evidenciar como se encuentran este eslabón en materia de competitividad.

A continuación se muestra la interpretación de los principales resultados obtenidos:

El 98 % de los hoteles encuestados cuentan con iluminación exterior y así mismo en el interior, en cuanto al acceso de la entrada principal para personas discapacitadas el 64% cumple a cabalidad, el 36% no cumple con este requisito, lo que se puede deber es la ubicación o el diseño del hotel que no permite realizar una rampla para que accedan las personas discapacitadas. El 51% de los hoteles no tiene habitaciones adaptadas para el ingreso de personas con discapacidad y solo el



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

49% si cumple, de esta manera se establece que la edificación o infraestructura no amerita ascensores para el acceso de éstas personas o no cuenta con el espacio suficiente para facilitar espacios exclusivamente para personas discapacitadas o simplemente los propietarios de hoteles no tienen en cuenta estos detalles y condición de un visitante. Por otra parte el 92% tiene un programa de control de plagas, el 5% no lo realiza y el 3% dice no aplica a su infraestructura, pudiendo establecer que las condiciones climáticas o ubicación del hotel no amerite tener un programa de control de plagas, aunque a pesar que es un porcentaje mínimo esto se debe tener en cuenta para mejorar la imagen de la infraestructura hotelera del Quindío; el 94% cuenta con buena señalización de seguridad para los huéspedes, el 68% de los hoteles tiene una planta de emergencia que garantiza un buen servicio de energía y el 32% no cuenta con ella; en cuanto a la señalización arquitectónica, el 54% tiene, pero el 46% no cuenta con ésta, una de las razones principales es el desconocimiento de la señalización; las redes de servicios sanitarios y eléctricas se encuentran bien ocultas y en canaletas, protegidas por cajas así mismo los servicios hidráulicos cumplen cada una al 100% para que no vaya a ser ningún peligro a los huéspedes del hotel en el tiempo de su estadía. El 100% de las habitaciones y los baños de los hoteles encuestados cuentan con iluminación eléctrica; las cocinas solo el 6% no cuentan con iluminación, se puede deber a que hay algunos hoteles que son tipo chalets y puede utilizarse luz natural o el servicio de la cocina solo sea en el día; el 94% si está adecuado. El 94% realiza programas anuales de mantenimiento preventivo y correctivo para evitar contratiempos en las instalaciones y prestar un mejor servicio, el 6% aún falta por incluir programas de prevención y mantenimiento correctivo. El 74% de los hoteles tienen una zona de parqueo equivalente al 80% de las habitaciones, el 26% no abarca este porcentaje. Según la muestra encuestada arroja que el 62% de los hoteles en cada uno de los ítems cuentan con áreas verdes, programas y registros de mantenimiento, además con un entorno armonioso, es importante el mantenimiento de los lugares con áreas verdes porque hacen parte de la imagen del hotel cuando lo amerite o haga parte del hotel; El otro 38% dice que no cuenta con áreas verdes ya que muchos de los hoteles encuestados se encuentran en el centro o norte de la ciudad y no cuentan con el espacio o condiciones para tener esa zona verde. El 96% de los hoteles cuenta con área para la recepción de los huéspedes y además el decorado está acorde con el establecimiento; el 100% de las instalaciones son confortables al público y el 98% de los hoteles



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

tiene área de recepción iluminada y en buen estado de conservación. El 100% de los hoteles tiene la zona exterior limpia, se encuentra iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso a las áreas comunes y habitaciones. En cuanto al registro y mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario solo 96% de los hoteles lo maneja. El 95% cuentan con indicadores y extintores y el 93% de los hoteles cuenta con medios contra incendios y salidas de emergencia; en cuanto a indicadores de salidas de emergencia el 95% de los hoteles cuenta con este informe. En los hoteles encuestados, se encuentra que el 50% tiene ventilación mecánica en sus espacios públicos, el otro 50% dice que no cuenta con ventilación mecánica pero esto puede referirse que su ventilación es dada por otros medios o aparatos como el aire acondicionado, en este caso se puede deber a la ubicación de los hoteles dentro o fuera de la ciudad y el 98% respondió que cuenta con ventilación natural, brindando buena climatización a sus ambientes. El 100% de los hoteles cuentan con mínimo un baño social. Los hoteles encuestados manejan medidas estándar adecuadas de las habitaciones. Los muebles de las habitaciones de los hoteles en su 100% tienen medidas estándar. El 74% de los hoteles tienen closet de acuerdo a la capacidad de ocupación de la habitación. El 100% de los hoteles tienen artículos decorativos en buen estado y limpios. El 100% de los hoteles tienen tomas eléctricas. El 100% de los hoteles tiene la ropa de cama limpia y sin manchas, esto quiere decir que hay un continuo control de higiene y limpieza en los hoteles encuestados. Solo el 13% tiene la ropa de cama descosidas. El 95% de hoteles encuestados tienen protectores para los colchones y almohadas y así mismo en un 95% cuentan con park stock mínimo dos juegos por cama. El 96% de los hoteles tienen la ropa de cama es de género con el 50% de algodón. Y el 100% cuentan con almohadas y 100% tienen cobijas disponibles a solicitud del cliente. El 100% de los hoteles encuestados tienen iluminación general en la habitación y el 98% tienen encendido y apagado conmutable cerca de las camas. El 62% de los hoteles encuestados tienen ventilación mecánica y el 38% no tiene. El 94% cuenta con ventilación natural en las habitaciones, pero el 6% no tiene. El 100% de las habitaciones de los hoteles encuestados tienen programas de registro y limpieza y desinfección diaria y cuentan con agua las 24 horas. Solo el 58% cuenta con ventilación o extractor de olores, contrario al 42%. En cuanto al piso alfombrado solo el 15% de los hoteles encuestados lo tienen, es decir que el 85% no tiene alfombra en sus habitaciones. En este caso se puede determinar si es por tendencias de modas hoteleras. El 100%



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

si tienen cesto de basuras e inodoros implementos básicos. En los requisitos establecidos para los baños de las habitaciones cumplen los hoteles en un 100% con toalleros, jabonera y portarrollos de papel. Solo un 2% indica que el lavamanos no cuenta con espejos, el 98% si tiene. El 58% cuenta con luz para tocador con luminaria de 40 wattios (luz fria) pero el 42% dice no tenerla, pueda que se deba a que utilicen otro tipo de luz. Las duchas de las habitaciones de los hoteles encuestados tienen en su 100%, el 85% cuenta con pisos antideslizantes y otro 15% dice no tenerlo. El 26% tienen afirman tener pasamanos de seguridad, pero el 74% no tiene, puede que se deba a las dimensiones del baño. Según los hoteles encuestados el 95% de estos respondieron afirmativamente que cuentan con un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped, el 73% no tiene las toallas rotas, pero un 27% afirma tenerlas rotas. El 70% de los hoteles ofrecen el servicio de alimentación, el porcentaje restante no lo ofrece y el 75% presta este servicio pero en horas determinadas. Los hoteles que se encuestaron el 75% tienen comedor con número de muebles suficientes para el uso máximo de los usuarios que se alojan y el 89% tiene una sala muebles, sillas, etc. suficientes para los huéspedes. Solo el 11% no cubre toda su capacidad. El 94% de los hoteles cuenta con una reserva para tres días de consumo de agua potable con una ocupación del 100% del establecimiento y el 96% cuenta con un programa de mantenimiento de los tanques de reserva. Hay 6% que no cuenta con reserva de agua para 3. El 55% de los hoteles tiene el servicio de piscina propia, el 45% no tiene este servicio. El 60% cuenta con las instrucciones de uso y seguridad situadas en un lugar visible, el 40% no tiene las instrucciones o en un lugar visible. El 62% cuenta con áreas deportivas en instalaciones propias. El 61% cuenta con áreas de juegos infantiles el 39% no tiene estas áreas. En cuanto a las áreas de recreación se debe tener en cuenta cumplir con el nivel de confort estándar en cada uno de los hoteles. No es necesario considerar un aspecto negativo el no contar con piscina en el hotel, la idea es poder implementar espacios de recreación a través de otros lugares turísticos dentro de la ciudad o sus alrededores. El 76% de los hoteles encuestados tiene cuarto de basuras. El 24% no tiene cuarto de basuras. El 75% tiene programa y registro de mantenimiento correctivo y preventivo al cuarto de basuras. El 100% cuenta con recipientes para basuras. El 100% de los hoteles tienen limpio, ventiladas e higiénico el área del servicio al cliente. El 96% tiene procedimientos para el manejo de quejas y tiene un área de recepción de sistema de comunicación. El 1% no lo tiene y el 5% no



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

aplica a sus hoteles. El 95% de éstos hoteles dispone de un listado actualizado de actividades que se realizan en el establecimiento. En cuanto los espacios públicos, el 96% de sus hoteles en el área de recepción brindan información turística del sitio en donde se encuentra ubicado, El 95% cuentan con guía turística de la región. El 74% las tarifas de éstas las tienen en un lugar visible, el 24% no lo tienen visible, el 2% no aplica. El 100% de los hoteles encuestados lleva un control de entradas y salidas de huéspedes mediante un libro de registro. Se puede observar que solo el 35% de los hoteles encuestados tienen instrucciones de emergencia y evacuación ubicadas detrás de la puerta, puesto que el 64% no tienen y el 1% no aplica. El 100% de los hoteles encuestados tienen televisores de 14 pulgadas o superior y con control remoto. El 98% tienen barras de jabón por huésped. El 100% tiene papel higiénico. El 29% tienen shampoo para el cabello y el 71% no tienen. En cuanto al shampoo se debe tener en cuenta que son elementos de uso personalizado y no todo el mundo usa cualquier producto a no ser que sea el propio. El 71% de los hoteles encuestados tienen sus vajillas en perfecto estado, el 5% no y el 24% no aplica. El 73% el menaje si corresponde al 150% de la capacidad del lugar. El 7% no corresponde y el 20% no aplica. En cuanto al servicio de reservación de tour ofrecen en un 67% de los hoteles encuestados, pero el 5% no aplica. El 86% facilita el acceso a los servicios médicos, un 12% no facilita y el 2% no aplica a esta condición. El 86% tiene seguro para huéspedes y un 31% no tiene seguro para sus huéspedes. Pero en su totalidad de hoteles encuestados el 100% tienen botiquín de primeros auxilios. En cuanto al servicio al cliente en recepción tienen atención las 24 horas el 100% de los hoteles El 100% de los hoteles encuestados dispone de los medios para tramitar con prontitud fiabilidad y eficacia las reservas.

D) CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo a la encuesta realizada se encontraron deficiencias en la infraestructura y dotación de implementos en los hoteles como: aseo, equipos, herramientas, limitación de espacios. En una mínima proporción pero este



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

porcentaje son a los que se debe prestar asesoría para realizar acciones preventivas y correctivas. Los hoteles del Quindío aún tienen limitaciones de espacios, no tienen la capacidad para brindar alojamiento a los futuros turistas extranjeros, teniendo en cuenta que el departamento del Quindío se ha convertido en una de las rutas de turismo rural. Se debe capacitar al empresario de hotelería, que se proyecte a corto, mediano y largo plazo pero pensando en macro, para que pueda ser competitivo local nacional e internacionalmente. Realizando el análisis general de los hoteles del departamento del Quindío, teniendo en cuenta su infraestructura y cultura cafetera, se puede aprovechar, para dar un nuevo enfoque en el desarrollo logístico y turístico del departamento, donde ya no haga parte de la hotelería convencional, sino abrirse para que el turista pueda encontrar otra opción de tener su estadía, donde no sea el típico hotel que brinda la piscina o lugares de lujo sino que le permita interactuar con el medio ambiente, con las costumbres de la región y su cultura. De esta manera puede impulsarse el departamento y creando al Quindío como la mejor opción de ruta turística del país. Esto mejorará sin lugar a dudas el impacto socioeconómico que ha venido teniendo la región bajo este renglón tan importante. Ya que como observamos anteriormente el Quindío se encuentra en una guerra de precios a nivel de alojamientos sin tener en cuenta el cumplimiento de estándares para beneficio de los turistas y sin manejar un segundo idioma “Ingles” que le permita dinamizar la economía regional.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

Recomendaciones

A través de este estudio se determinó que las instituciones académicas deben trabajar en conjunto con las entidades públicas y privadas que regulan e impulsan el turismo en la región y en el país para dar una base sólida a aquellos empresarios que están incursionando en hotelería y turismo para que puedan cumplir con los estándares de calidad en servicio y hospedaje, que puedan ser competentes no solo a nivel local o nacional, prepararlos también internacionalmente. En cuanto al sondeo que se realizó a la muestra de hoteles del Quindío, se debe brindar mayor preparación y capacitación en idiomas, donde los hoteles puedan contar con personal calificado para brindar atención al turista extranjero. Implementar una entidad o sociedad mixta que cuente con personal bilingüe que brinde estos servicios a los hoteles de la región, además del manejo del idioma ya sea inglés entre otros, tenga el conocimiento turístico y cultural de la región. Esto se puede optar para reducir los costos que se incurre en contratar un personal fijo con estos perfiles. En este caso se puede hacer una alianza con entidades o carreras afines para que a través de prácticas profesionales brinden la guía turística con traductor o dependiendo del caso cuando lo amerite. Se debe fortalecer la aplicación de normas establecidas por las políticas públicas en cuanto a turismo y logística porque se encuentra en cierto grado de los hoteles encuestados, deficiencias en la implementación de normas de seguridad, importante porque debe primar la seguridad del huésped en cada uno de los hoteles en que tiene la estadía. Si la actividad no queda debidamente regulada, puede suceder que, ante el éxito del destino, muchos empresarios intenten acceder al mercado del alojamiento sin las condiciones, garantías o elementos de seguridad adecuados, lo que podría afectar gravemente el desarrollo del destino al reducir los niveles de satisfacción de los clientes, y frustrar los esfuerzos realizados por el resto de los empresarios y la administración por asegurar un nivel de calidad de instalaciones, equipamientos y servicios adecuado.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

E) BIBLIOGRAFÍA

Documentos Los Cuales Son, “El Plan Decenal Estrategico De Desarrollo Turistico Del Quindío” Y “Politica Departamental De Turismo”.

Documento Regional Del Quindío “Agenda Interna Para La Productividad Y La Competitividad”. Del Departamento Nacional De Planeación (Dnp).

Trabajo De Grado Universidad La Gran Colombia Facultad De Economía, Diagnostico De La Oferta De Turismo Rural En El Departamento Del Quindío Para Determinar Su Competitividad Dentro Del Marco De Desarrollo Humano Sostenible

Norma Tecnica Sectorial Hotelera Colombiana – Año 2003 – Ministerio De Comercio, Industria Y Turismo, Incotec

Sistema De Indicadores De Competitividad En El Departamento Del Quindío - Gobernación Del Quindío, Secretaria De Turismo Y Cultura 2007

Ley 1101 del 96, LEY NACIONAL DE TURISMO

Porter M. E. (2002), “Ventaja Competitiva”, S.L. (Grupo Patria Cultural) Alay Ediciones

Porter M. E. (2009), “Estrategia Competitiva: Técnicas Para El Análisis De La Empresa Y Sus Competidores”, Piramide.

http://www.quindio.gov.co/home/categoria.php?id_item=109&id_categoria=327

<http://www.armenia.gov.co/index.php?controlador=moduloMenu&componente=cultura>

<http://www.camaraarmenia.org.co/site/contenido-index-id-67.htm>

www.eam.edu.co/investigaciones/sites/default/files/linea%20Uno%20Desarrollo%20Socioeconomico

www.suitquindio.com/informes.php#

www.mincomercio.gov.co/minturismo/publicaciones.php