	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 5
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-04-19
		PÁGINA: 1 de 1

16

FECHA 12/01/2022

Señores  
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
BIBLIOTECA  
Ciudad

UNIDAD REGIONAL	Girardot - Cundinamarca
TIPO DE DOCUMENTO	Trabajo de Grado
FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Administración de Empresas

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
GOMEZ MESA	FERNANDO	11206530
TRIVIÑO ARIZA	CARLOS ARTURO	1070615259

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
DIAZ CARDENAS	MARIA PATRICIA

TÍTULO DEL DOCUMENTO
CREACIÓN E IMPLEMENTACION DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA MEJORAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS DEL CENTRO VACACIONAL LAGOSOL EN EL MUNICIPIO DE NILO AÑO 2021

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)	

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía	
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS	

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
2021	61 páginas

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)		
ESPAÑOL	INGLÉS	
1. Tecnología	Technology	
2. Protocolo de bioseguridad	Biosafety protocol	
3. Innovación	Innovation	
4. Recreación	Recreation	
5. Turismo	Tourism	
6. Huésped	Guest	

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):	
<p>Las actividades lúdicas y los espacios de esparcimiento son importantes para los seres humanos para liberar cargas de tensión y permiten desarrollar habilidades comunicativas, sociales y cognitivas, por lo tanto es de vital importancia que los huéspedes en los centros de descanso tengan unas actividades de esparcimiento que los distraigan de su diario vivir, en este mismo sentido esta gestión se debe implementar en los centros vacaciones sin dejar atrás la nueva forma de vivir a la que estamos sujetos, la emergencia sanitaria por el Covid-19, ha transformado la forma de vivir de los seres humanos y los ha llevado a cerrar sus núcleos de participación social, en otras palabras se genera la idea de implementar actividades recreativas que permitan al usuario acceder con la confianza de que su salud permanezca intacta, para ello se propone una herramienta digital que dé a conocer al usuario las actividades con las que cuenta el hotel y poder garantizar el cumplimiento a cabalidad de los protocolos de bioseguridad, pero no dejando a un lado las actividades tradicionales de recreación, buscando entretener y que las familias que se hospedan compartan con sus seres queridos de momentos únicos e inolvidables.</p> <p>El Centro Vacacional Lagosol de Compensar presenta inconvenientes en la implementación de una herramienta que permita que sus usuarios tengan de forma fácil y rápida los servicios, actividades, horarios y lugares de dichas actividades. Por ende, es una herramienta necesaria para dar a conocer y cumplir de esta forma con un servicio oportuno y real.</p>	
<p>Recreational activities and recreational spaces are important for human beings to release loads of tension and allow them to develop communication, social and cognitive skills, therefore it is vitally important that guests in the rest centers have recreational activities that distract them from their daily lives, in this same sense this management must be implemented in the holiday centers without leaving behind the new way of living to which we are subject, the health emergency due to Covid-19, has transformed the way of living of human beings and has led them to close their nuclei of social participation, in other words the idea of implementing recreational activities that allow the user to access with the confidence that their health remains intact is generated, for this a digital tool is proposed that gives to let the user know the activities that the hotel has and to be able to guarantee full compliance with the protocols of biosecurity, but not leaving aside the traditional recreational activities, seeking to entertain and that the families who stay share unique and unforgettable moments with their loved ones.</p>	



**FUENTES (Todas las fuentes de su trabajo, en orden alfabético)**

<https://concepto.de/metodo-inductivo/#ixzz6KCYvuw8m>

<http://www.icontec.org.co/homember.asp>

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

<b>AUTORIZO (AUTORIZAMOS)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x	
2. La comunicación pública, masiva por cualquier procedimiento, medio físico, electrónico y digital	x	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	x	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional con motivos de publicación, en pro de su consulta, vicivilización académica y de investigación.	x	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

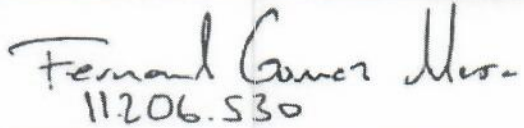
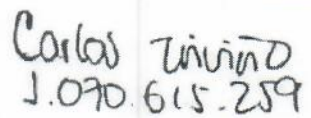
Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Nombre completo del trabajo.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
CREACIÓN E IMPLEMENTACION DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA MEJORAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS DEL CENTRO VACACIONAL LAGOSOL EN EL MUNICIPIO DE NILO AÑO 2021	Texto - CD
2,	
3,	
4,	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafo)
GOMEZ MESA FERNANDO	 11206.530
TRIVIÑO ARIZA CARLOS ARTURO	 1.090.615.259

CREACIÓN E IMPLEMENTACION DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA  
PARA MEJORAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS  
DEL CENTRO VACACIONAL LAGOSOL EN EL MUNICIPIO DE NILO AÑO 2021

CARLOS ARTURO TRIVIÑO ARIZA

Código: **310218280**

FERNANDO GOMEZ MESA

Código: **310218177**

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SECCIONAL GIRARDOT

2021

CREACIÓN E IMPLEMENTACION DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA  
PARA MEJORAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS  
DEL CENTRO VACACIONAL LAGOSOL EN EL MUNICIPIO DE NILO AÑO 2021

CARLOS ARTURO TRIVIÑO ARIZA

Código: **310218280**

FERNANDO GOMEZ MESA

Código: **310218177**

ESTUDIANTES

Mg. MARIA PATRICIA DIAZ CARDENAS

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SECCIONAL GIRARDOT

2021

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Girardot - Cundinamarca. 06 de diciembre de 2021

## **AGRADECIMIENTOS**

Le agradecemos a Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Damos gracias a nuestros padres por apoyarnos en todo momento, por los valores que nos han inculcado, y por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestra vida. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida a seguir. Nuestro más sincero agradecimiento a los docentes de la Universidad de Cundinamarca por haber contribuido de una u otra manera a nuestra formación académica. A la profesora María Patricia Díaz Cárdenas por su colaboración y acompañamiento durante la realización del trabajo de grado.



## **DEDICATORIAS**

Primero que todo, agradecerle a Dios, al que me permitió llegar a donde he llegado. Por permitirme subir un peldaño más en este camino de la vida, por darme las fuerzas que necesité y mucho más en los momentos donde quise decaer. A mis padres, por haberme inculcado grandes valores como persona, por haberme guiado por el camino correcto, por su gran labor en mi persona, su dedicación, esfuerzo y sacrificio hoy se ven reflejadas en la gran persona en la que considero me he convertido. No se quedan atrás todas las personas que hicieron parte de este proceso, docentes, líderes, compañeros de estudio, el personal de la Universidad de Cundinamarca, cada uno cumple una función importante, gracias a todos ustedes por hacer parte de la historia, no solo mía, sino la de muchos colegas que han sentido esta gran emoción. A todas estas personas les dedico este trabajo y mi más sincero agradecimiento, gracias.

**Fernando Gómez Mesa**

Principalmente agradecimiento a Dios todo poderoso, gracias por todas las bendiciones que me has brindado en este proyecto. Este trabajo de grado, culminado con mucho esfuerzo, pero también con mucho cariño, lo dedico a ti señor, por impulsarme para llegar a esta meta y darme salud y celeridad hasta lograr este objetivo, a mis padres, mi hermana y demás familiares por su apoyo incondicional. A cada uno de los docentes de la universidad y compañeros con quienes compartí mis espacios académicos, contribuyendo a formarme profesionalmente y de las cuales aprendí. A todas y cada una de las personas que, de alguna u otra manera, contribuyeron al logro de esta meta, y me han permitido crecer como persona y como ser humano, a todos en general, muchas gracias.

**Carlos Arturo Triviño Ariza**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecimiento a Dios todo poderoso, por darme vida y salud para alcanzar este gran logro. Gratitud a mis padres, mis hijos por el apoyo incondicional, sin su ayuda habría sido más difícil el camino, ustedes son un gran ejemplo de amor, honradez, responsabilidad y sacrificio para mí.

A todos los que así hayan sido pasajeros en esta etapa de mi vida, cumplieron un objetivo en mi vida, mis más sinceros agradecimientos a la Universidad de Cundinamarca, a sus colaboradores, a sus docentes, gracias a sus métodos forman grandes personas para la vida.

**Fernando Gómez Mesa**

Agradezco en primer lugar a Dios, la virgen santísima y a la vida por haberme permitido culminar otra etapa más en mi vida, a mis padres quien con su apoyo y educación me inspiraron e impulsaron a ser profesional, mi hermana y demás familia, también a los docentes y compañeros de quienes recibí un buen apoyo y sobre todo ejemplo de ser grandes personas. A cada uno de los docentes que formaron de mi un gran profesional para la vida, mil gracias a todos.

**Carlos Arturo Triviño Ariza**

## CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN.....	12
INTRODUCCION.....	13
Titulo.....	14
1. AREA Y LINEA DE INVESTIGACION.....	15
2.1 AREA DE INVESTIGACION.....	15
2.2 LINEA DE INVESTIGACION.....	15
2.3 TEMA.....	15
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
3. OBJETIVOS.....	18
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	18
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
4. JUSTIFICACIÓN.....	19
5. MARCOS DE REFERENCIA.....	21
5.1 MARCO DE ANTECEDENTES.....	21
5.2 MARCO TEORICO.....	24
5.3 MARCO CONCEPTUAL.....	26
5.4 MARCO GEOGRÁFICO.....	27
6. METODOLOGÍA.....	29
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	29
6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	29
6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29
6.4 FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
6.5 ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
7. RECURSOS.....	32
8. CAPITULO I. INDICADORES QUE PERMITEN EVALUAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES RECREATIVAS QUE SE OFRECEN EN EL CENTRO VACACIONAL LAGOSOL A LOS USUARIOS.....	33
9. CAPITULO II. CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS QUE OFRECE EL CENTRO VACACIONAL LAGOSOL CON EL PROPÓSITO DE BRINDAR UNA INFORMACIÓN IDÓNEA Y DETALLADA A LOS USUARIOS.....	37
10. CAPITULO III. PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD IMPLEMENTADOS PARA LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS CON EL FIN DE GENERAR MAYOR CONFIANZA EN LOS USUARIOS.....	46
10.1 PREVIO AL SERVICIO.....	46

10.2 DURANTE EL SERVICIO.....	46
10.3 PROCEDIMIENTO.....	47
10.3.1 Actividades de bienestar (croquet, quiz time, desafio 2021, bingo familiar, cine familiar, karaoke y rumba aerobica).....	47
10.3.2 Actividades ambientales (caminata ecológica).....	49
10.3.3 Actividades acuáticas (acuarumba).....	49
10.3.4 Actividades en escenarios deportivos.....	50
10.4 PROCESO PARA DESINFECTAR ELEMENTOS, ESCENARIOS, SUPERFICIES, SILLAS Y MESAS.....	51
11. CAPITULO IV. DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA PROMOVER LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS QUE SE OFRECEN EN EL CENTRO VACACIONAL LAGOSOL.....	52
11.1 HERRAMIENTA PARA DAR A CONOCER LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS EN EL CENTRO VACACIONAL LAGOSOL.....	52
11.1.1. DISEÑO DE LA HERRAMIENTA.....	52
11.1.2 PAGINA PRINCIPAL DE EDICIÓN DEL SITIO WEB WIX.....	53
12. CONCLUSIONES.....	59
13. RECOMENDACIONES.....	60
BIBLIOGRAFÍA.....	61



## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Antecedente 1.....	21
Tabla 2. Antecedente 2.....	22
Tabla 3. Antecedente 3.....	23
Tabla 4. Método De Investigación.....	30
Tabla 5. Resultados encuesta satisfacción 12.....	33
Tabla 6. Resultados encuesta de satisfacción 13.....	34
Tabla 7. Resultados de encuesta de satisfacción 14.....	35
Tabla 8. Resultados de encuestas de satisfacción 15.....	36
Tabla 9. Ficha técnica actividades recreativas croquet.....	37
Tabla 10. Ficha tecnica actividades recreativas quiz time.....	38
Tabla 11. Ficha tecnica actividades recreativas desafío.....	39
Tabla 12. Ficha técnica actividades recreativas bingo familiar.....	40
Tabla 13. Ficha técnica actividades recreativas caminata.....	41
Tabla 14. Ficha técnica actividades recreativas rumba aeróbica.....	42
Tabla 15. Ficha técnica actividades recreativas acuarumba.....	43
Tabla 16. Ficha técnica actividades recreativas cine familiar.....	44
Tabla 17. Ficha técnica actividades recreativas karaoke.....	45

## LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Información que recibe o divulgación de la programación de las actividades recreativas del Hotel.....	33
Gráfica 2. Amabilidad de los colaboradores de recreación.....	34
Gráfica 3. Variedad en las actividades recreativas desarrolladas.....	35
Gráfica 4. Calidad de la experiencia de las zonas de recreación y atracciones.....	36

## LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Localización del departamento de Cundinamarca.....	28
Ilustración 2. Panorámica centro vacacional Iagosol municipio Nilo.....	28
Ilustración 3. TITULO Y LOGO DE LA ORGANIZACIÓN.....	54
Ilustración 4. INTERACTIVO DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE RESTAURANTE.....	54
Ilustración 5. INTERACTIVO DE INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO.....	55
Ilustración .6 FRANJA DE INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES RECREATIVAS.....	55
Ilustración 7. INTERACTIVO DE ACTIVIDADES DIARIAS.....	56
Ilustración 8. FRANJA DE INFORMACIÓN DE LOS NÚMEROS DE CONTACTO DE LA RECEPCIÓN.....	56
Ilustración 9. CODIGO QR.....	57
Ilustración 10. PAGINA WEB WIX MOVIL.....	57

## RESUMEN

Las actividades lúdicas y los espacios de esparcimiento son importantes para los seres humanos para liberar cargas de tensión y permiten desarrollar habilidades comunicativas, sociales y cognitivas, por lo tanto es de vital importancia que los huéspedes en los centros de descanso tengan unas actividades de esparcimiento que los distraigan de su diario vivir, en este mismo sentido esta gestión se debe implementar en los centros vacaciones sin dejar atrás la nueva forma de vivir a la que estamos sujetos, la emergencia sanitaria por el Covid-19, ha transformado la forma de vivir de los seres humanos y los ha llevado a cerrar sus núcleos de participación social, en otras palabras se genera la idea de implementar actividades recreativas que permitan al usuario acceder con la confianza de que su salud permanezca intacta, para ello se propone una herramienta digital que dé a conocer al usuario las actividades con las que cuenta el hotel y poder así garantizar el cumplimiento a cabalidad de los protocolos de bioseguridad, pero no dejando a un lado las actividades tradicionales de recreación, buscando entretener y que las familias que se hospedan compartan con sus seres queridos de momentos únicos e inolvidables.

El Centro Vacacional Lagosol de Compensar presenta inconvenientes en la implementación de una herramienta que permita que sus usuarios tengan de forma fácil y rápida los servicios, actividades, horarios y lugares de dichas actividades. Por ende, es una herramienta necesaria para dar a conocer y cumplir de esta forma con un servicio oportuno y real.

El proyecto se desarrolló en dos etapas: La primera abarca cuatro fases partiendo de la definición del problema, recopilación teórica sobre el tema, referida a consultas bibliográficas, así como el estudio de las teorías motivacionales de diversos autores que aporten datos para el desarrollo del tema, generando un marco teórico referencial.

En la segunda etapa, se procede con el estudio de innovación en las actividades recreativas tradicionales con el fin de implementar una herramienta que permita dar a conocer los servicios, horas y conocer sobre la programación de actividades recreativas que tiene el hotel durante la semana.



## INTRODUCCION

Para Colombia la situación actual ha sido un duro golpe, y ha tenido que buscar nuevas alternativas para promover la reactivación en la economía, la cual afecto de gran manera a los sectores económicos y en una mayor proporción a los sectores turísticos y de recreación, la oferta y la demanda de servicios turísticos se ha venido decayendo en gran proporción por los cierres fronterizos y demás restricciones, de esta manera la economía en el país ha venido decayendo más en el sector y obligando a los empresarios a innovar y a generar nuevas alternativas para el progreso.

Hoy, el mundo enfrenta un gran desafío producto de la emergencia de un nuevo virus, el COVI-19, caracterizado por su transnacionalización y rápida propagación. Declarado en enero de 2020 como pandemia por la Organización Mundial de la Salud, no solo ha presentado un reto para la comunidad científica, sino para los gobiernos a nivel mundial, los sistemas de salud, la población en general y los sistemas económicos, surgiendo tensiones geopolíticas, sociales y comerciales, lo que traduce en una incertidumbre generalizada en todos los niveles de la sociedad<sup>1</sup>.

En el centro vacacional Lagosol se han implementado protocolos para que los huéspedes se sientan bien en el momento de adquirir los servicios, por ello distintas actividades recreativas presentan la necesidad de hacer un replanteamiento para que los huéspedes tengan la oportunidad de participar y de estar seguros.

Para ello se plantea la creación de una herramienta tecnológica que permita a los usuarios conocer las actividades, inscribirse, y participar de manera activa, contando con un aforo de personas adecuado y los diferentes protocolos para cada una de ellas para asegurar la salud de los participantes, sin perder el plus de la recreación y participación de las lúdicas.

---

<sup>1</sup> PULIDO, lady Nathalie, Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia, 2020. Pag. 1.

## **1. Título**

**CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA  
PARA MEJORAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS  
DEL CENTRO VACACIONAL LAGOSOL EN EL MUNICIPIO DE NILO AÑO 2021**

## **2. AREA Y LINEA DE INVESTIGACION**

### **2.1 AREA DE INVESTIGACION**

Gestión de las organizaciones y sociedad

### **2.2 LINEA DE INVESTIGACION**

Desarrollo organizacional

### **2.3 TEMA**

según la guía opciones de grado de la Universidad de Cundinamarca agosto 2017, el tema correspondiente del presente documento con base en la línea de investigación desarrollo organizacional, se plantea la creación de una herramienta tecnológica para dar a conocer las actividades recreativas del Hotel Lagosol, este análisis se efectúa teniendo en cuenta el desarrollo empresarial de la región, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades de las organizaciones especialmente las que cuentan con desorden administrativo y operativo, para generar mejores oportunidades permitiéndoles ser más competitivas, por lo tanto realizara la presente investigación en la empresa HOTEL LAGOSOL.

### 3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente se analiza que la programación de actividades recreativas no está llegando a los huéspedes, razón por la cual su participación ha disminuido, por lo tanto, se requiere una organización sistematizada con el fin de hacer seguimiento y evaluar sus resultados.

Es importante mencionar que la Caja de Compensación Compensar tiene una trayectoria de 41 años desde su creación, el inicio fue muy difícil y se ha tenido que reinventar el transcurrir del tiempo en la medida en que fueron creciendo las necesidades de su usuarios, al comienzo se tuvo que realizar alianzas con otras entidades para prestar los servicios de recreación y salud de los cuales hoy en día cuenta con instalaciones propias, es así como se pone al servicio el parque recreativo LAGOSOL en el municipio de Nilo para el disfrute de actividades y esparcimiento y recreación.

El Centro Vacacional Lagosol de Compensar presenta inconvenientes en la implementación de una herramienta que permita que sus usuarios tengan de forma fácil y rápida los servicios, actividades, horarios y lugares de dichas actividades. Por ende, es una herramienta necesaria para dar a conocer y cumplir de esta forma con un servicio oportuno y real.

En la actualidad, contar con una herramienta o aplicación móvil en las empresas, es una táctica importante para marcar diferencia en el mercado, los productos y servicios deben ser planificados a partir de herramientas estratégicas que permitan alcanzar y sobrepasar los objetivos, el uso de estas como procedimientos, estándares de desempeño y protocolos en empresas de turismo y hotelería, avocarían la tan anhelada política de competitividad turística dada por el gobierno nacional. La mejora continua en las organizaciones se debe convertir en el método para alcanzar la estandarización de sus deberes y responsabilidades, aumentando la curva de aprendizaje de producto o servicio y atención<sup>2</sup>.

Son pocas las empresas que implementan procesos y herramientas de gestión que ayuden en la permanencia del mercado y a dar una atención de grandes expectativas, con un valor agregado y más allá del deber. Las instituciones del sector hotelero y de turismo con mayor hincapié deben proporcionar mejoras sistemáticas en sus formas de hacer y brindar sus servicios, es así que el Centro Vacacional Lagosol ubicado en el municipio de Nilo ha iniciado con su

---

<sup>2</sup> ICONTEC, importancia de la Calidad en el sector hotelero, 2021.



estandarización y levantamiento de protocolos de servicios, como misión para prestar servicios hoteleros de alojamiento, alimentos & bebidas y servicios complementarios a sus afiliados y comunidad en general, el gestor y auxiliar técnico de recreación del Centro Vacacional han detectado falencias en la participación y divulgación de actividades recreativas en sus actuantes en el área de recreación, por lo cual estas falencias no permiten entregar un servicio participativo a los huéspedes del hotel, ejecutado por cualquier recurso humano a su cargo.

Para Colombia la situación actual ha sido un duro golpe, y ha tenido que buscar nuevas alternativas para promover la reactivación en la economía, la cual afectó de gran manera a los sectores económicos y en una mayor proporción a los sectores turísticos y de recreación, la oferta y la demanda de servicios turísticos se ha venido decayendo en gran proporción por los cierres fronterizos y demás restricciones, de esta manera la economía en el país ha venido decayendo más en el sector y obligando a los empresarios a innovar y a generar nuevas alternativas para el progreso.

### 3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué tipo de herramienta tecnológica requiere el centro vacacional LAGOSOL para dar a conocer las actividades recreativas que ofrece a sus huéspedes y promover su participación?

## 4. OBJETIVOS

### 4.1 OBJETIVO GENERAL

Crear e implementar una herramienta tecnológica para promover y mejorar la participación de los usuarios en las actividades recreativas que ofrece el centro vacacional LAGOSOL.

### 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar indicadores que permitan evaluar la participación de los usuarios en las diferentes actividades recreativas que se ofrecen en el centro vacacional LAGOSOL.
- Realizar una caracterización de las actividades recreativas que ofrece el centro vacacional LAGOSOL con el propósito de brindar una información idónea y detallada a los usuarios.
- Proponer un protocolo de bioseguridad para las actividades recreativas con el fin de generar mayor confianza en los usuarios.
- Diseñar e implementar una herramienta tecnológica que permita promover las actividades recreativas que se ofrecen en el centro vacacional LAGOSOL.

## 5. JUSTIFICACIÓN

A lo largo del tiempo y en la actualidad en especial, es de vital importancia la realización de actividades recreativas en concordancia con la era tecnológica en la que se encuentra el mundo, siendo está muy favorable también para el desarrollo tecnológico, y así conocer oportunamente las actividades recreativas que se tiene programadas en la semana en el centro vacacional Lagosol, esto a su vez ayuda a crear mejores experiencias en los huéspedes, adicional a esto permite una comunicación más cercana y oportuna entre el usuario y el hotel permitiendo ser más asertivos en el momento de interactuar con el cliente.

Durante el tiempo de confinamiento en Colombia decretado por el gobierno nacional, el proceso en el área de parque, eventos y recreación estuvo en constante comunicación con su equipo de trabajo, para lograr analizar e implementar nuevas y mejoras en el proceso. Esto también verificando las actividades recreativas con las que contaba antes de la pandemia y las que ahora se tenían que incluir cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad señalados por el Ministerio de Salud para el centro vacacional Lagosol.

En el centro vacacional Lagosol se han implementado protocolos para que los huéspedes se sientan bien en el momento de adquirir los servicios, por ello distintas actividades recreativas presentan la necesidad de hacer un replanteamiento para que los huéspedes tengan la oportunidad de participar y de estar seguros.

Para ello se plantea la creación de una herramienta tecnológica que permita a los usuarios conocer las actividades, inscribirse, y participar de manera activa, contando con un aforo de personas adecuado y los diferentes protocolos para cada una de ellas para asegurar la salud de los participantes, sin perder el plus de la recreación y participación de las lúdicas.

Es por estas razones que se vuelve reiterativo la necesidad de implementar actividades recreativas que permitan al usuario acceder con la confianza de que su salud permanezca intacta, pero además como se plantea el panorama de salud y empresarial se propone una herramienta digital que dé a conocer al usuario las actividades con las que cuenta el hotel y poder así garantizar el cumplimiento a cabalidad de los protocolos de bioseguridad, pero no dejando a un lado las actividades tradicionales de recreación, buscando entretener y que las familias que se hospedan compartan con sus seres queridos de momentos únicos e inolvidables.

En cabeza del gestor del proceso de recreación del centro vacacional Lagosol, se delegaron funciones para cumplir con este objetivo también solicitado por la gerencia de este centro vacacional, allí cada colaborador investigó y analizó la oferta y comportamiento de otros centros y parques de recreación, observando detalladamente la función de cada actividad, tiempos, espacios, y aforo. Después

de una gran búsqueda también por páginas web, se lograron presentar al equipo y dar a conocer dicha investigación.

La realización del presente trabajo cobra vital importancia en el sentido que permite al estudiante de la Universidad de Cundinamarca poner en práctica los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la carrera de administración de empresas y para la universidad el hacer extensiva su proyección social hacia los diferentes sectores que comprenden el sector económico y social.

Este proyecto busca mostrar a las directivas del Centro Vacacional LAGOSOL, la implementación de una herramienta tecnológica en la que los huéspedes pueden acceder de manera fácil a través de un equipo móvil a los servicios y actividades recreativas que tiene el hotel en horas y tiempos reales.

## 6. MARCOS DE REFERENCIA

### 6.1 MARCO DE ANTECEDENTES

Tabla 1. Antecedente 1.

<b>Título:</b> Diseño de un plan de actividades in house que integre los procesos sociales, culturales y naturales en las diferentes áreas del hotel Sonesta Pereira, direccionado específicamente a mejorar la experiencia de huéspedes y visitantes.	
<b>Autor:</b> Ramírez Ocampo, Mónica Eliana	<b>Fecha:</b> 2018
<b>Editor:</b> Universidad Tecnológica de Pereira	
<b>Resumen:</b> El presente trabajo tiene como objetivo aprovechar las fortalezas y oportunidades del hotel Sonesta Pereira con el fin de incrementar sus ingresos y fidelizar a sus visitantes, puesto que presenta una excelente ubicación al estar rodeado de zonas verdes naturales lo que favorece el desarrollo de actividades relacionadas con el entorno natural, además de contar con instalaciones de lujo adecuadas para ofrecer actividades de recreación, animación, culturales sociales y ecológicas para lograr consigo un valor agregado.	
<b>Conclusiones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• El hotel Sonesta cuenta con grandes fortalezas de marca ubicación e instalaciones que favorecen la implementación de estrategias de alto impacto para fidelizar y atraer huéspedes y turistas de diferentes nichos.</li><li>• Este trabajo plantea la creación de un subdepartamento de animación turística con lo cual se logre diversificar la oferta de servicios de recreación y turismo dentro de las instalaciones del hotel.</li><li>• se plantean actividades teniendo en cuentas las necesidades de los diferentes nichos de huéspedes y visitante del hotel apalancadas en estrategias comerciales que permitan la sostenibilidad financiera.</li></ul>	

Autor. Presente trabajo



**Tabla 2. Antecedente 2.**

<b>Título:</b> PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCESOS DEL HOTEL NH COLLECTION ROYAL	
<b>Autor:</b> Forero Suarez, Alejandro	<b>Fecha:</b> 2016
<b>Editor:</b> Universidad santo tomas	
<b>Resumen:</b> Debido a factores como la baja ocupación de huéspedes y la disminución en la demanda de los servicios de negocios, se evidencia la necesidad de realizar un estudio para determinar las posibles causas de estos hechos y proponer estrategias que permitan al HOTEL NH COLLECTION ROYAL de la ciudad de Bogotá mantenerse y competir frente al mercado actualmente creciente.	
<b>Conclusiones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La competitividad del hotel está relacionada con las capacidades de sus directores para identificar las diferentes dificultades y proponer las correctivas que sean necesarias y oportunas, puesto que cualquier decisión o nuevo proceso afecta directamente en la operación de la organización.</li><li>• Es importante regirse a un plan establecido y direccionado al mejoramiento de los procesos y servicios del hotel, así como de garantizar la difusión y socialización entre los diferentes departamentos de la organización para que cada organismo comprenda su labor y garantizar la correcta ejecución de sus funciones y todos trabajando bajo las mismas directrices y hacia un mismo objetivo.</li><li>• El mejoramiento debe ser constante, el estudio de mercado debe ser actualizado periódicamente garantizando la vigencia de los planes propuestos, innovando con las tendencias del mercado turístico y hotelero apoyados en las nuevas tecnologías para el sector.</li></ul>	

Autor. Presente trabajo

**Tabla 3. Antecedente 3.**

<b>Título:</b> ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS DE RECREACIÓN EN HOTELES DE QUITO Y PROPUESTA DE UNA NUEVA ESTRUCTURA DE ENTREGA DE SERVICIOS RECREATIVOS ACORDE A LAS NUEVAS TENDENCIAS	
<b>Autor:</b> Mauricio Javier Checa Zambrano	<b>Fecha:</b> 2015
<b>Editor:</b> pontificia universidad católica de ecuador	
<b>Resumen:</b> <p>El presente trabajo es una reflexión sobre la oferta de recreación de algunos hoteles seleccionados en la ciudad de Quito Ecuador y así mismo como de la identificación de las fallas que presentan estos sitios al momento de prestar sus servicios.</p> <p>Adicional se hace un reconocimiento a la implementación de estrategias en la hotelería global pues se mencionan los casos donde fueron superadas las falencias que experimento el sector en otras partes del mundo, así mismo se hace una caracterización de los tipos de huéspedes y las diferentes necesidades que presentan.</p> <p>Se analizaron los tipos de actividades que ofrecen otros hoteles a nivel global para encontrar nuevas ofertas que se puedan implementar y adaptar en los hoteles seleccionados.</p> <p>También se analizaron las diferentes policías, normas y demás actos protocolarios establecidos por los hoteles de la ciudad de Quito Ecuador.</p> <p>Se finaliza con la presentación de una propuesta de un plan recreativo con base en la información que se recolecto anteriormente.</p>	
<b>Conclusiones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Al realizarse la investigación a 11 hoteles de categoría cuatro y cinco en la ciudad de Quito ecuador se encontró que tan solo uno presenta una oferta amplia y variada de servicios recreativos puesto que en los demás es muy deficiente.</li></ul>	

- La mayoría de hoteles que fueron estudiados cuentan con políticas y normas de servicio bien estructuradas y establecidas acorde a las necesidades de sus clientes. Tan solo uno de los hoteles presento fallas en su estructura organizacional, normas y políticas, con lo que se han presentados quejas por parte de los huéspedes en cuanto a los servicios y actividades.
- Se identificaron oportunidades en cuanto al aprovechamiento las instalaciones donde se pueden ofrecer mayor variedad de actividades.
- Se formularon planes de mercadeo para los hoteles que presentaron las mayores falencias aprovechando sus fortalezas para ampliar el portafolio de servicios recreativos y establecer normas y políticas de servicio.
- La mayor falla que se encontró en el trabajo fue la falta de promoción y mercadeo de los servicios recreativos que ofrecen actualmente los hoteles estudiados, puesto que a pesar de contar con diversas actividades y programas no las divulgan efectivamente y al final el huésped no se está enterando de su existencia.

Autor. Presente trabajo

## 6.2 MARCO TEORICO

- La recreación

La recreación incluye todas las actividades que se realizan en entornos diferentes a los cotidianos y en tiempos de ocio y esparcimiento. La recreación se puede realizar con diversos fines ya sea la interacción social u ocupar el tiempo libre.

Define MURILLO citado ÁRRAGA y SÁNCHEZ, "la recreación es el conjunto de actividades inherentes a la trayectoria de vida de los seres humanos, que tienen como propósito la diversión, el entretenimiento, el desarrollo de potencialidades y aptitudes en comunión con otras personas, el olvido de preocupaciones, así como atenuar angustias y temores"<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> ÁRRAGA, Maricela. y SÁNCHEZ, Marhilde. Recreación y calidad de vida en adultos mayores que viven en instituciones geriátricas y en sus hogares. Un estudio comparativo. 2007.

- Necesidad de la recreación

Las actividades recreativas son consideradas como necesarias para el desarrollo físico y mental del ser humano fomentan la interacción entre los individuos por lo que ayuda a la formación personal y social introduciendo habilidades como la cooperación, compañerismo y trabajo en equipo.

Para CASTRO, Fidel, "La recreación debe ser uno de los medios más eficaces con que cuenta la sociedad para contribuir al fortalecimiento del bienestar y la salud de los ciudadanos, para el desarrollo del espíritu de superación y de emulación entre las personas, para la consolidación de hábitos de disciplina social, de solidaridad entre los hombres, para el cultivo de una mejor calidad de vida, en una palabra, para la realización plena del ser humano"<sup>4</sup>

- Las actividades recreativas y la salud

El trabajo, las situaciones de estrés y las múltiples complicaciones del diario vivir obligan a las personas a querer tomar tiempos de esparcimiento y descanso fuera de la rutina diaria.

Según la (OMS), "las condiciones de vida son el entorno cotidiano de los individuos, dónde éstos viven, actúan y trabajan. Estas condiciones de vida son producto de las circunstancias sociales y económicas, y del entorno físico; todo lo cual puede ejercer impacto en la salud"<sup>5</sup>.

Por lo tanto, para contar con buena salud es necesario disponer de entornos que beneficien la calidad de vida de las personas. Como lo es el caso de los centros vacacionales y recreativos.

- La tecnología y la recreación

En el mercado actual de sitios de recreación, descanso, ocio y esparcimiento se pueden encontrar gran variedad de ofertas de sitios especializados en atender las necesidades que buscan las personas en sus tiempos libres. La llegada de internet y las nuevas tecnologías abrió una gama de posibilidades para los negocios tradicionales. Tal es el caso de los centros vacacionales que pueden presentar sus servicios, actividades, itinerarios y paquetes a los visitantes de una manera más rápida, atractiva, detallada, personalizada e intuitiva.

---

<sup>4</sup> CASTRO RUIZ, Fidel. La recreación y el proceso educativo. 1985.

<sup>5</sup> Organización Mundial de la Salud. Glosario de Promoción de la Salud. 2014.

ROMANO, Valle insta que “los aplicativos y páginas web son los documentos con los que se construye la web, y su número crece exponencialmente. Una aplicación web es un documento hipermedia, ya que combina la capacidad de incluir información multimedia, con funciones y botones, con la posibilidad de crear enlaces con otras páginas que puedan estar ubicadas en lugares remotos y se hace uso de un servidor y un Hosting”<sup>6</sup>.

Es así como, sustentados en la necesidad de recreación y apoyados en las tecnologías disponibles se plantea la creación de un aplicativo web para promover las actividades recreativas que ofrece el centro vacacional Lagosol y aumentar la participación de los visitantes en dichas actividades.

### 6.3 MARCO CONCEPTUAL

**ASEPCIA:** Se busca eliminar microorganismos que están causando el contagio de enfermedades de transmisión masiva, se trata en sí de la utilización de herramientas para la esterilización y desinfección de equipos, manos y otros elementos de uso diario.

**BIOSEGURIDAD:** Son medidas de prevención creadas teniendo en cuenta las restricciones dispuestas por la autoridad competente con el propósito de disminuir el riesgo de contagio y mortalidad en la población expuesta en la rutina diaria de su quehacer, en espacios privados o públicos.

**COVID-19:** Virus que apareció en el año 2.020 a nivel mundial y que ha abarcado a todo el mundo, y en este momento ya presenta tres variaciones teniendo como características la presentación de diferentes síntomas que van cambiando en cada mutación, trayendo como consecuencias un problema de salud y económico.

**DESINFECCIÓN:** Eliminar microorganismos causantes de enfermedades mediante el uso de elementos químicos o físicos.

**ESTANDARIZAR:** Es adaptar a un producto o servicio características similares entre si o si se compara con otros de tal manera que presentan un parecido

**GESTION:** Es hacer, es aplicar, ejecutar acciones y esperar los resultados para poderlos evaluar, y de esta manera poder analizar su impacto de acuerdo a unos objetivos previamente planteados

**HUÉSPED:** Se refiere a toda persona que de manera temporal se aloja en un establecimiento cuya actividad es el servicio de hotelería, recreación u hospedaje.

---

<sup>6</sup> ROMANO, Jose., Y VALLE, Juan. Diseño de Páginas Web Iniciación y referencia. 2001. Pag.15

**IMPLEMENTACION:** Es poner en marcha una idea un proyecto, es algo que previo a su planeación entra ya en su etapa de ejecución.

**INNOVACION:** Es todo aquello que se realiza en un negocio ya existente y que genera un mejoramiento para el mayor bienestar de su propietaria y el de sus usuarios.

**OCIO:** Es tiempo libre que se utiliza en actividades que no son las rutinarias ni hacen parte de su actividad laboral u otra, y por lo general representan para la persona una satisfacción.

**PROTOCOLO:** Se entiende por las normas establecidas por el hotel o el parque de recreación con el objeto de que la interacción entre personal del hotel y sus usuarios se realice con la mayor seguridad para preservar la salud y minimizar los riesgo en este caso de la pandemia y de otra parte la seguridad en el usos de las diferentes atracciones.

**PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD:** Son normas o medidas de restricción creadas por las autoridades nacional, departamental o municipal con el fin de disminuir riesgos de contagio de enfermedades de contagio masivo aplicadas en sitios que por lo general son frecuentados en lo cotidiano para realizar actividades laborales, escolares o de esparcimiento.

**RECREACIÓN:** Se puede entender como la actividad o conjunto de acciones realizadas para el disfrute de una persona o colectivo, que se encuentran dispuestas en sitios específicos y especializados creados para este fin.

**TECNOLOGIA:** El conocimiento plasmado en la presentación de un producto o servicio hecho para el disfrute de la población, que se puede adquirir para satisfacer necesidades básicas en áreas de salud, recreación o esparcimiento.

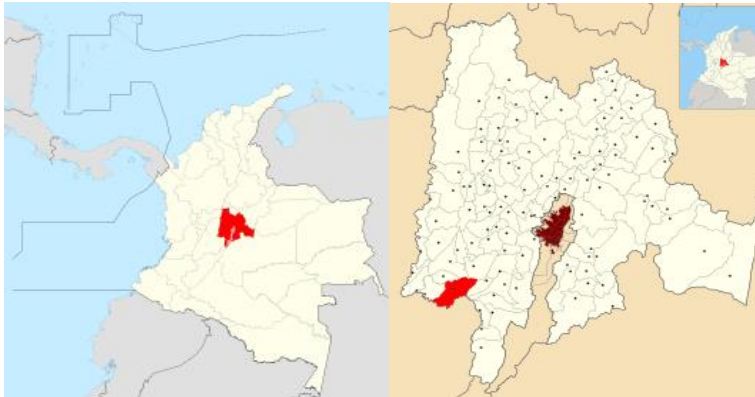
**TURISMO:** Son las diferentes actividades de recreación, esparcimiento y ocio que realiza una persona por fuera de su entorno habitual de vivienda durante un periodo de tiempo no inferior a un día ni superior a un año.

#### 6.4 MARCO GEOGRÁFICO

El presente proyecto se encuentra ubicado en el departamento de Cundinamarca, en el municipio de Nilo, es importante resaltar este dato toda vez que sirva de referente para su ubicación espacial, y que hace parte de la jurisdicción en la cual se encuentra la Universidad de Cundinamarca.

Así mismo se tiene en cuenta información de ubicación geográfica de manera micro como lo es la ubicación en el Municipio de Nilo que es uno de los 116 que conforman el Departamento de Cundinamarca.

Ilustración 1. Localización del departamento de Cundinamarca.



Cundinamarca

Nilo

Fuente: [https://es.wikipedia.org/wiki/Nilo\\_\(Cundinamarca\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Nilo_(Cundinamarca))

**País**  Colombia

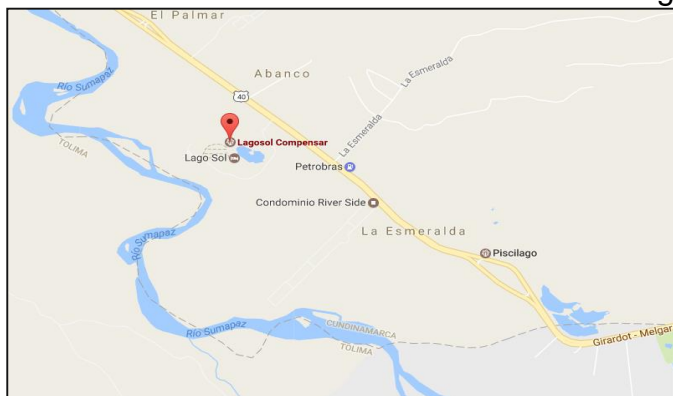
**Departamento**  Cundinamarca

**Región** Andina

**Provincia** Alto Magdalena

**Población:** 20.872 habitantes (según estadísticas del DANE para el año 2020)

Ilustración 2. Panorámica centro vacacional lagosol municipio Nilo.



Fuente: [www.google.com.co/maps/place/Lagosol+Compensar](http://www.google.com.co/maps/place/Lagosol+Compensar)

Ubicado en la ruta entre Melgar y Girardot, el centro vacacional cuenta con 136 habitaciones con capacidad para 4, 3 y 2 personas, cuenta además con zona de piscinas, jacuzzi, restaurante, salón de juegos, cancha de tenis, baloncesto, fútbol, tejo y lago con bicicletas acuáticas.

## 7. METODOLOGÍA

### 7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de tipo descriptivo, con variables cualitativas, en razón a presentar características propias de las actividades recreativas y de protocolos que se realizan en el centro vacacional Lago Sol, describir el contexto actual de la empresa, a través de técnicas que permitan evidenciar los aspectos más importantes pero también los de poca relevancia, para definir e implementar nuevas estrategias de apoyo tecnológico y administrativo, por medio de datos justificados, a fin de promover las diversas actividades de recreación que se le ofrecen al usuario.

### 7.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación utilizado para el desarrollo del presente trabajo es el inductivo puesto que va de situación particular a lo general. "Este se basa en la observación, el estudio y la experimentación de diversos sucesos reales para poder llegar a una conclusión que permita relacionar todos esos casos"<sup>7</sup>.

### 7.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio es el Centro Vacacional Lagosol, área de recreación, quien voluntariamente acepto participar en el estudio, para la determinación de la muestra se ha tenido en cuenta el total de la población, es decir las personas que participan en la realización de las diversas actividades recreativas y la referencia de colaboradores del Hotel.

Además, se tomará una muestra aleatoria con los huéspedes del centro vacacional con el objetivo de aplicar herramientas de recopilación de información.

### 7.4 FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se ha tenido en cuenta para el desarrollo de la investigación en primera instancia como fuente primaria. El conocimiento y experiencia del Gestor de Parque, Recreación y Eventos, Auxiliar Técnico de Eventos y Anfitriones de Servicio del Centro Vacacional.

---

<sup>7</sup> Metodología para la investigación, metodología inductiva, 2ª edición 2008.



También como fuente de investigación y de donde se obtiene información están los informes de gestión mensual elaborados por los responsables de esta área, de igual manera encuestas de satisfacción aplicada a los usuarios de las actividades recreativas y en sí de los documentos internos que se crea sean pertinentes para el desarrollo de este trabajo.

## 7.5 ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN

Por su alcance este estudio se define a través de un diseño no experimental, descriptivo transaccional. Sus resultados permitirán caracterizar una situación particular a partir de los datos recolectados en un momento único en el tiempo.

Dado el enfoque Inductivo del Método de Investigación tenido en cuenta para el desarrollo del presente trabajo se propone alcanzar los objetivos siguiendo la siguiente estructura:

**Tabla 4. METODO DE INVESTIGACION**

<b>PASO DEL MÉTODO INDUCTIVO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>Primero:</b> Recopilación de información.	Realizar un diagnóstico del área de recreación.  Analizar la situación de desarrollo de actividades	Mediante la observación, charlas, entrevistas y aplicación de encuestas.  Revisar estado de las plataformas organizacionales.  Revisión de programa de recreación.
<b>Segundo:</b> Sistematizar todos los datos recopilados.	Organizar, revisión y clasificar la información	Realizar tablas dinámicas que permitan la clasificación de la información

<p><b>Tercero:</b> a partir de la información elaborar una hipótesis con la que se explicara el problema objeto de estudio. Se debe realizar una derivación inductiva a partir de los hechos que se pudieron identificar.</p>	<p>Diseñar un plan de mejora para la plataforma recreacional</p>	<p>Identificar los factores ajustada a las necesidades encontradas.</p>
	<p>Establecer protocolos y fichas técnicas</p>	<p>Elaboración de cronograma e implementación de herramienta digital</p>
<p>Implementación de la herramienta Digital</p>	<p>Determinar los cambios en la satisfacción de los usuarios frente la actividad de mejora</p>	<p>Aplicar la herramienta al desarrollo de actividades</p>

## 8. RECURSOS

**Recurso Humano:** Para el desarrollo del presente trabajo se contará con los dos estudiantes Investigadores, el personal que labora en el Centro Vacacional Lagosol (Responsable área de actividades de recreación, auxiliares y otros colaboradores), también a los huéspedes usuarios de las diferentes actividades de recreación, Administrativos y pasante comité de evaluación de trabajos de Grado.

**Recursos Materiales:** Para la realización de este trabajo se requiere equipos y elementos como Computador, fotocopiadora, scanner, cámara, Celular y papelería.

**Recursos Institucionales:** Universidad de Cundinamarca, Centro Vacacional Lagosol.

**Recursos Financieros:** Para la realización y puesta en marcha del presente proyecto se requiere unos recursos financieros que se estiman y discriminan de la siguiente manera:

Papelería \$50.000  
Desarrollador web \$600.000  
Dominio y Hosting \$300.000  
Transportes \$50.000  
Refrigerios \$35.000  
Imprevistos \$60.000  
Otros gastos \$100.000

Total, general: \$1.195.000

## 9. CAPITULO I. INDICADORES QUE PERMITEN EVALUAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES RECREATIVAS QUE SE OFRECEN EN EL CENTRO VACACIONAL LAGOSOL A LOS USUARIOS.

Se recurre a técnicas más directas, como encuestas que permitan formar una idea y evaluar la participación de los usuarios, en las diferentes actividades recreativas que se ofrecen en el centro vacacional Lagosol de Compensar.

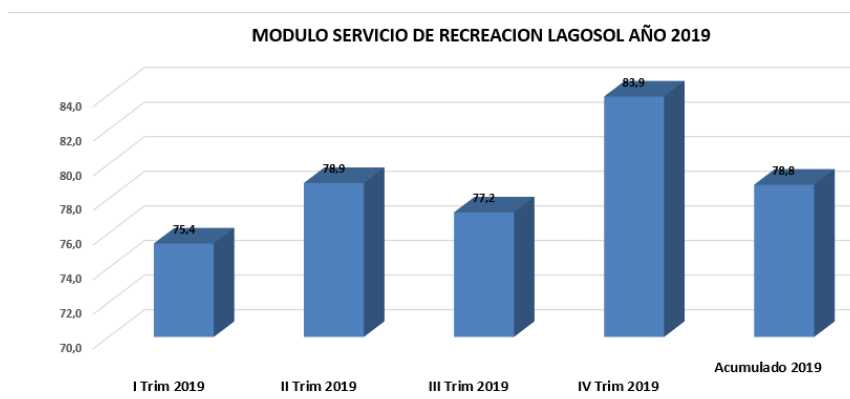
Lo anterior se puede clasificar en fuentes primarias, lo que se pretende es obtener mediante la encuesta aplicada, los indicadores y resultados que contribuyan a evaluar la participación en las actividades recreativas, lo cual se generan datos estadísticos e información clave para el desarrollo del mismo.

1. Información que recibe o divulgación de la programación de las actividades recreativas del Hotel.

**Tabla 5. Información que recibe o divulgación de la programación de las actividades recreativas del Hotel**

Resultados Encuesta de Satisfacción Consolidados Módulo de Servicio de Recreación - Lagosol Año 2019							
(Preguntas)	I Trim 2019	II Trim 2019	III Trim 2019	IV Trim 2019	Acumulado 2019	Meta	Variación
12. (Conocimiento que tiene de la programación de las actividades recreativas del Hotel) Información que recibe o divulgación de la programación de las actividades recreativas del Hotel.	75,4	78,9	77,2	83,9	78,8	91,7	-12,90

**Gráfica 1. Información que recibe o divulgación de la programación de las actividades recreativas del Hotel**



## Análisis:

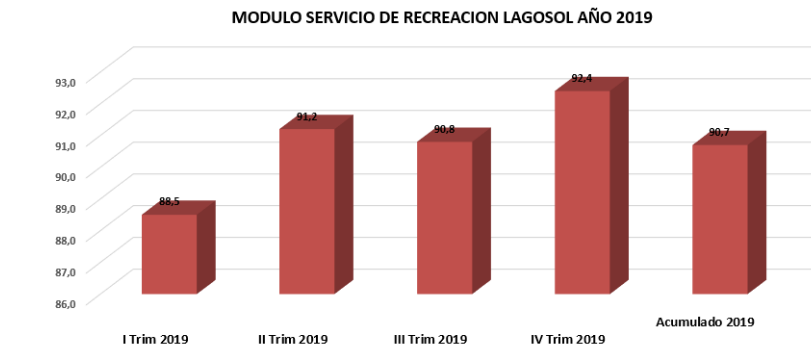
De acuerdo a los datos obtenidos, se puede concluir que, durante el cuarto trimestre del año 2019, la información que recibe el huésped sobre la divulgación de la programación de las actividades recreativas, fue superior a los trimestres anteriores, lo que nos indica que, a pesar de tener un resultado de satisfacción más favorables, no se logró cumplir con la meta propuesta del 91.7 % sino por el contrario obtuvimos un acumulado de 78.8 % durante el año 2019, es decir una variación de -12.90%.

### 2. Amabilidad de los colaboradores de recreación

**Tabla 6. Amabilidad de los colaboradores de recreacion**

Resultados Encuesta de Satisfacción Consolidados Módulo de Servicio de Recreación - Lagosol Año 2019							
(Preguntas)	I Trim 2019	II Trim 2019	III Trim 2019	IV Trim 2019	Acumulado 2019	Meta	Variación
13. Amabilidad del personal de recreación	88,5	91,2	90,8	92,4	90,7	91,7	-1,00

**Gráfica 2. Amabilidad de los colaboradores de recreacion**



## Análisis:

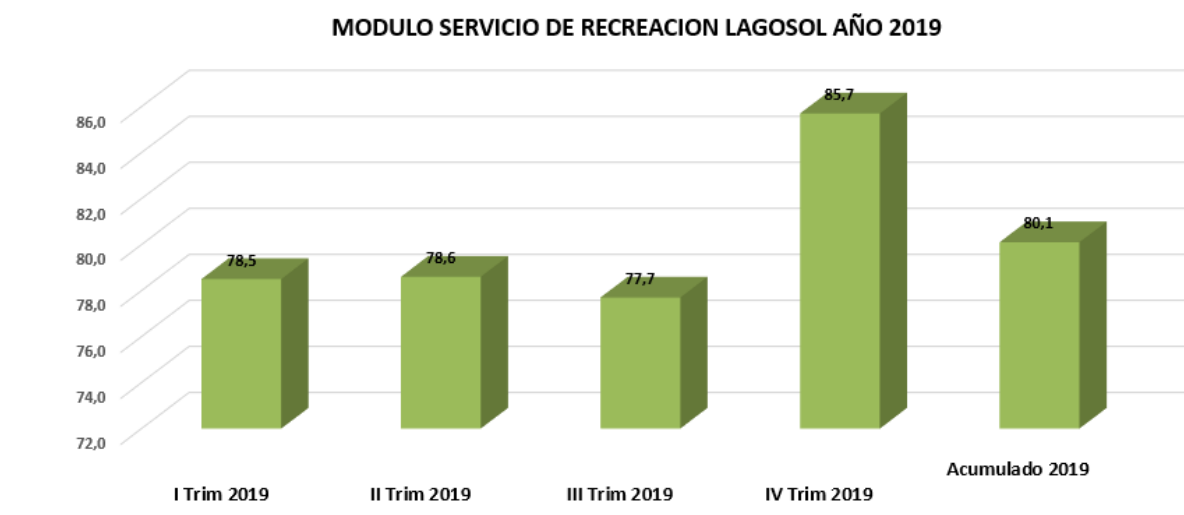
En la gráfica dos (2) se puede evidenciar que, a pesar de tener un buen promedio durante los cuatro trimestres del año 2019, en cuanto a la amabilidad del colaborador del área de recreación, se obtuvo un resultado de acumulado del 90.7% con respecto al 91.7% de la meta propuesta por el área. La variación fue del -1%, lo que nos indica que faltó muy poco para lograr cumplir con el objetivo.

### 3. Variedad en las actividades recreativas desarrolladas

Tabla 7. Variedad en las actividades recreativas desarrolladas

Resultados Encuesta de Satisfacción Consolidados Módulo de Servicio de Recreación - Lagosol Año 2019							
(Preguntas)	I Trim 2019	II Trim 2019	III Trim 2019	IV Trim 2019	Acumulado 2019	Meta	Variación
14. Variedad en las actividades recreativas desarrolladas	78,5	78,6	77,7	85,7	80,1	91,7	-11,60

Gráfica 3. Variedad en las actividades recreativas desarrolladas



#### Análisis:

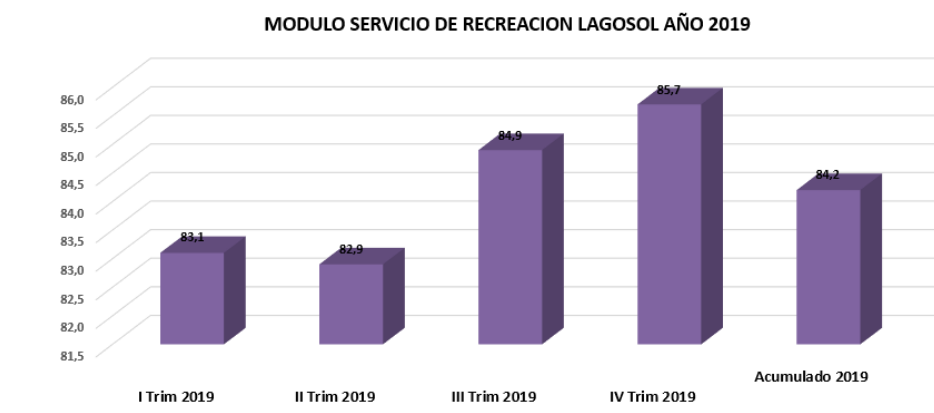
Con relación a los datos anteriores, en cuanto a la variedad en las actividades recreativas, podemos analizar que, durante los tres primeros trimestres del año 2019, la diferencia fue muy poca al resultado obtenido en el cuarto trimestre del 85,7%. No obstante, el resultado no fue lo esperado ya que no se cumplió con la meta propuesta del 91,7%. La variación fue del -11,60% para el año 2019.

#### 4. Calidad de la experiencia de las zonas de recreación y atracciones

**Tabla 8. Calidad de la experiencia de las zonas de recreación y atracciones**

Resultados Encuesta de Satisfacción Consolidados Módulo de Servicio de Recreación - Lagosol Año 2019							
(Preguntas)	I Trim 2019	II Trim 2019	III Trim 2019	IV Trim 2019	Acumulado 2019	Meta	Variación
15. (Disponibilidad de las zonas de recreación y atracciones) Calidad de la experiencia de las zonas de recreación y atracciones	83,1	82,9	84,9	85,7	84,2	91,7	-7,50

**Gráfica 4. Calidad de la experiencia de las zonas de recreación y atracciones**



#### **Análisis:**

Del resultado anterior fue posible inferir que, para el cuarto trimestre del año 2019, la disponibilidad de las zonas de recreación y la calidad de la experiencia fue positiva con respecto a los trimestres anteriores, y se obtuvo un resultado de acumulado para el año 2019 de 84,2%. Lo que nos indica que la meta propuesta del 91,7% no se logró cumplir, su variación fue del -7,50%.

#### **Análisis General:**

Teniendo en cuenta los resultados anteriores de la encuesta por debajo de la meta, se iniciara con la implementación de la herramienta tecnológica, ya que es de gran ayuda para dar a conocer la programación de actividades recreativas de manera personalizada a los huéspedes del Hotel. Al conocer las actividades, aumentaran la participación de cada una de estas.

**10. CAPITULO II. CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS QUE OFRECE EL CENTRO VACACIONAL LAGOSOL CON EL PROPÓSITO DE BRINDAR UNA INFORMACIÓN IDÓNEA Y DETALLADA A LOS USUARIOS.**

**Tabla 9. FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS CROQUET**

<b>FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS</b>	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	<b><u>CROQUET</u></b>
LUGAR	ZONA VERDE PLANA
DURACION	45 MINUTOS
SEGMENTO	FAMILIAR
# DE PARTICIPANTES	6 PARTICIPANTES CUMPLIENDO EL DISTANCIAMIENTO ENTRE FAMILIAS Y EL AFORO
DESCRIPCIÓN	<p>La actividad se da inicio con la presentacion de los promotores y una actividad rompe hielo. Explicacion de la actividad: El croquet se juega con 2, 3, 4, 5 o 6 jugadores de manera individual. Consiste en pasar la bola por los aros en un orden, primero en un sentido y luego en el contrario, dándole con un mazo de madera hasta llegar a golpear una estaca final. Gana el que primero llegue ahí. Inicia el juego la persona que tenga el mazo de color azul, ya que la estaca inicial tiene el color azul de arriba hacia abajo.</p> <p>Nota: el mazo es de uso personal, no se permite manipular otros elementos diferente al mazo.</p>
MATERIALES PARA LA ACTIVIDAD	Juego croquet, desinfectante, paños, balde, cabina de sonido, microfono, cables de poder, extension, portatil, cargador del portatil, microfono con pilas y cables de conexion.
<b>FOTOGRAFIA</b>	
	

Fuente: Elaboración propia



**Tabla 10. FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS QUIZ TIME**

<b>FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS</b>	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	<b>QUIZ TIME</b>
LUGAR	PLAZOLETA DEL HOTEL
DURACION	90 MINUTOS
SEGMENTO	FAMILIAR
# DE PARTICIPANTES	DE 10 a 50 PAX CUMPLIENDO EL DISTANCIAMIENTO ENTRE FAMILIAS Y EL AFORO
DESCRIPCIÓN	<p>La actividad se da inicio con la presentacion de los promotores y una actividad rompe hielo, luego se procede a dar la explicacion de la dinamica de la actividad. La actividad consiste en que cada huespedes de manera individual debe conectarse desde su celular a la red wifi, una vez ya este conectado, el promotor ludico comparte por pantalla el codigo para ingresar al aplicativo KAHOOT, una vez los participantes ya esten conectados, a la voz del promotor, dara inicio de la actividad. El participante que mayor puntos logre obtener por contestar correctamente las diferentes preguntas y en el menor tiempo posible, este sera el ganador del torneo. Nota: las sillas del area se instalan de cuatro unidades seguidas cumpliendo el distanciamiento de dos metros entre las otras cuatro sillas siguientes.</p>
MATERIALES PARA LA ACTIVIDAD	Desinfectante, paño, balde, cabina de sonido, dos cables de poder, video beam, cable RCA, extension, control del telon, portatil, cargador del portatil, microfono con pilas y cables de conexion.
<b>FOTOGRAFIAS</b>	
	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 11. FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS DESAFIO**

<b>FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS</b>	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	<b><u>DESAFIO 2021</u></b>
LUGAR	CANCHA DE VOLEY PLAYA
DURACION	45 MINUTOS
SEGMENTO	FAMILIAR
# DE PARTICIPANTES	8 FAMILIAS MAXIMO POR 20 PAX CUMPLIENDO EL DISTANCIAMIENTO ENTRE FAMILIAS Y EL AFORO
DESCRIPCIÓN	<p>La actividad se da inicio con la presentacion de los promotores y una actividad rompe hielo, luego se procede a dar la explicacion de la dinamica de la actividad. Se ubican las familias cumpliendo el distanciamiento de dos metros, donde en cada estacion se encuentran los materiales para que sean de uso exclusivo de cada familia (no es permitido manipular ni tocar los elementos de las otras familias)</p> <p>1 prueba (bomba loca): cada integrante debe llevar una bomba golpeandola por la parte de abajo con un palitroque sin dejarla caer hasta llegar el extremo de la cancha y habilitar la salida del otro compañero, gana el equipo que lleve el total de globos al extremo de la estacion.</p> <p>2 prueba (las minas): Un participante de la familia toma tres circulos de madera y estos le servirán de apoyo para pasar al extremo de la cancha y habilitar la salida del siguiente compañero, gana la familia que lleve al extremo a todo el equipo sin tocar el piso, solo puede pisar los accesorios en madera.</p> <p>3 prueba (el trensito): Toda la familia se acomoda en trensito y en medio de cada participante dejan un globo, el cual debe caminar hasta llegar al otro extremo de la cancha sin dejar caer los globos, gana la familia que llegue de primeras al extremo de la cancha sin dejar caer los globos.</p> <p>4 prueba (la ruta del desafio): cada familia se instala en la parte inicial del plastico que se encuentra humedo con agua y jabon. La dinamica de la prueba es que cada participante tome un globo, a la voz del promotor, lleva al extremo el globo en la boca o en la mano y debe cruzar el plastico gateando sin dejar caer el globo. Participa un integrante de cada familia, gana el equipo que mas puntos acumule.</p>
MATERIALES PARA LA ACTIVIDAD	Plasticos, globos, inflador de globos, accesorios de madera, manguera, jabon, desinfectante, paño, balde, cabina de sonido, cables de poder, cable RCA, extension, portatil, cargador del portatil, microfono con pilas y cables de conexión
<b>FOTOGRAFIAS</b>	
	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 12. FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS BINGO FAMILIAR**

<b>FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS</b>	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	<b><u>BINGO FAMILIAR</u></b>
LUGAR	PLAZOLETA DEL HOTEL
DURACION	90 MINUTOS
SEGMENTO	FAMILIAR
# DE PARTICIPANTES	DE 10 a 50 PAX CUMPLIENDO EL DISTANCIAMIENTO ENTRE FAMILIAS Y EL AFORO
DESCRIPCIÓN	<p>La actividad se inicia con una bienvenida recreativa, presentacion de los promotores encargados y una actividad rompe hielo, ya al tener al grupo de participantes ubicados en cada silla, se procede con la entrega de los cartones con los cuales jugaran durante la actividad. Los bingos a jugar seran 4 esquinas, forma de U, forma de L, forma de O, forma de X y lleno los cuales tendran un premio recreativo. Por cada bingo solo habra un ganador, en caso de que salgan mas ganadores la persona que saque la balota de mayor numeracion, sera la que se lleve el premio.</p> <p>Nota: las sillas del area se instalan de cuatro unidades seguidas cumpliendo el distanciamiento de dos metros entre las otras cuatro sillas siguientes.</p>
MATERIALES PARA LA ACTIVIDAD	Desinfectante, paño, balde, cabina de sonido, cables de poder, cable RCA, extension, balotera, cartones plasticos, control del telon, portatil, cargador del portatil, microfono con pilas y disco duro.
<b>FOTOGRAFIAS</b>	
	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 13. FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS CAMINATA**

<b>FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS</b>	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	<b><u>CAMINATA ECOLOGICA</u></b>
LUGAR	PUNTO DE ENCUENTRO PLAZOLETA HOTEL
DURACION	60 MINUTOS
SEGMENTO	FAMILIAR
# DE PARTICIPANTES	DE 10 a 20 PAX CUMPLIENDO EL DISTANCIAMIENTO ENTRE FAMILIAS Y EL AFORO
DESCRIPCIÓN	<p>Recorrido por los mejores senderos de nuestro centro vacacional, tratando temas Ecológicos y Ambientales, en la que se hace énfasis en los procesos que Lagosol lleva a cabo para proteger, cuidar y preservar el medio ambiente, gracias al manejo de los recursos naturales de la región y de los desechos producto de su operación y funcionamiento, así mismo se ilustrará a los participantes sobre los atractivos culturales, naturales y la variedad de especies de fauna y flora del centro Vacacional.</p> <p>Nota: Se debe cumplir el distanciamiento de dos metros entre familia.</p>
MATERIALES PARA LA ACTIVIDAD	Desinfectante , paño, botiquin de primeros axilios, radio y megafono.
<b>FOTOGRAFIAS</b>	
	

Fuente: Elaboración propia


**Tabla 14. FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS RUMBA AEROBICA**

<b>FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS</b>	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	<b><u>RUMBA AEROBICA</u></b>
LUGAR	PLAZOLETA HOTEL O ZONA LUDICA
DURACION	45 MINUTOS
SEGMENTO	FAMILIAR
# DE PARTICIPANTES	DE 20 a 50 PAX SEGÚN EL AREA CUMPLIENDO EL DISTANCIAMIENTO ENTRE FAMILIAS
DESCRIPCIÓN	<p>Consiste en realizar movimientos con todas las partes del cuerpo combinando diferentes ritmos de musica con el fin de ir adquiriendo armonia, ritmo, buena expresion corporal, elegancia, y trabajo de cardio.</p> <p>Nota: Se debe cumplir el distanciamiento de dos metros entre familia.</p>
MATERIALES PARA LA ACTIVIDAD	Desinfectante, paño, balde, cabina de sonido, cable de poder, cable RCA, microfono con pilas, computador con cargador y multitoma.
<b>FOTOGRAFIAS</b>	
	

Fuente: Elaboración propia



**Tabla 15. FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS ACUARUMBA**

<b>FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS</b>	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	<b><u>ACUARUMBA</u></b>
LUGAR	PISCINA HOTEL O PISCINA PARQUE
DURACION	45 MINUTOS
SEGMENTO	FAMILIAR
# DE PARTICIPANTES	DE 20 a 50 PAX SEGÚN EL AREA CUMPLIENDO EL DISTANCIAMIENTO ENTRE FAMILIAS
DESCRIPCIÓN	<p>La actividad se realiza en piscina y es dirigida a todas las familias que nos acompañan. Se inicia la actividad con una animación con el fin de preparar a las personas para que disfruten de un rato agradable. Luego se procede con un calentamiento y estiramiento recordando que toda actividad física debe contar con estos pasos para evitar una lesión en nuestros participantes, al terminar el calentamiento y el estiramiento, se coloca la musica con ritmos modernos a los cuales se ha preparado una coreografía para así darle a conocer paso a paso a nuestros usuarios para que ellos sigan el baile y puedan disfrutar de una rumba en familia. Al terminar con las canciones seleccionadas, bajaremos el ritmo cardiaco para poder hacer estiramiento y así dar por terminada la actividad.                      Nota: Se debe cumplir el distanciamiento de dos metros entre familia.</p>
MATERIALES PARA LA ACTIVIDAD	Desinfectante, paño, cabina de sonido, cable de poder, cable RCA, microfono con pilas, computador con cargador y multitema.
<b>FOTOGRAFIAS</b>	
	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 16. FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS CINE FAMILIAR**

<b>FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS</b>	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	<b><u>CINE FAMILIAR</u></b>
LUGAR	PLAZOLETA DEL HOTEL
DURACION	90 MINUTOS
SEGMENTO	FAMILIAR
# DE PARTICIPANTES	DE 10 a 50 PAX CUMPLIENDO EL DISTANCIAMIENTO ENTRE FAMILIAS Y EL AFORO
DESCRIPCIÓN	Se adecua el sitio inspirado en un ambiente familiar con sillas, sonido e iluminación, donde se proyectara una película apta para todas las edades, Nota: las sillas del area se instalan de cuatro unidades seguidas cumpliendo el distanciamiento de dos metros entre las otras cuatro sillas siguientes.
MATERIALES PARA LA ACTIVIDAD	Desinfectante, paño, balde, cabina de sonido, cables de poder, cable RCA, extension, control del telon, portatil, cargador del portatil, microfono con pilas y disco duro.
<b>FOTOGRAFIAS</b>	
	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 17. FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS KARAOKE**

<b>FICHA TECNICA ACTIVIDADES RECREATIVAS</b>	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	<b><u>KARAOKE</u></b>
LUGAR	PLAZOLETA DEL HOTEL
DURACION	90 MINUTOS
SEGMENTO	FAMILIAR
# DE PARTICIPANTES	DE 10 a 50 PAX CUMPLIENDO EL DISTANCIAMIENTO ENTRE FAMILIAS Y EL AFORO
DESCRIPCIÓN	Se adecua el sitio con sillas, sonido e iluminacion para iniciar la actividad. El promotor ludico tomara la inciativa para que los usuario se animen a participar en orden aleatorio compartiendo diferentes generos musicales. Nota: las sillas del area se instalan de cuatro unidades seguidas cumpliendo el distanciamiento de dos metros entre las otras cuatro sillas siguientes. El microfono debe ser instalado con una piaña y vinipelado. El microfono no debe ser manipulado por el hoesped, importante que despues de cada uso, desinfectar el microfono y piaña.
MATERIALES PARA LA ACTIVIDAD	Desinfectante, paño, balde, cabina de sonido, cables de poder, cable RCA, extension, video beam, control del telon, portatil, cargador del portatil, microfono con pilas y disco duro.
<b>FOTOGRAFIAS</b>	
	

Fuente: Elaboración propia



## **11. CAPITULO III. PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD IMPLEMENTADOS PARA LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS CON EL FIN DE GENERAR MAYOR CONFIANZA EN LOS USUARIOS.**

### **11.1 PREVIO AL SERVICIO**

1. Use los EPP (guantes, tapabocas y careta plástica) y mantenga una muy buena higiene personal diaria (afeitado, cabello corto, uñas cortas, limpias, pulidas y sin esmalte para caballeros, para las damas evitar el diseño de uñas con variedad de figuras y colores).
2. Sea puntual en los ingresos de llegada a laborar, usted presta un servicio directo al usuario en un horario específico.
3. Mantenga su puesto trabajo en condiciones de aseo y orden.
4. Entérese del total de huéspedes que se hospedaron en el hotel (niños, adultos y adulto mayor).
5. Debe conocer toda la información relacionada con las instalaciones, planes, servicios adicionales que ofrece el hotel y todo aquello que le permita solucionar situaciones y desenvolverse con agilidad ante el huésped.
6. Confirme con el colaborador responsable de la reserva de actividades, que habitaciones tiene programadas para la actividad que le fue asignada durante el día.
7. De acuerdo con la programación y la asignación de actividades, garantice y planee para que los elementos a usar durante la ejecución estén en perfectas condiciones, completos, aseados y desinfectados.
8. Diligencie el formato interno de control para los elementos que desinfectó.
9. Confirme que los elementos a usar durante el turno se hayan desinfectado.
10. Garantice que los elementos usados por el huésped y si durante su jornada requiere prestarlos nuevamente, debe desinfectarlos.

### **11.2 DURANTE EL SERVICIO**

1. Use los EPP (guantes, tapabocas y careta plástica).
- Nota: realice el lavado de manos antes y después de cada actividad recreativa.
2. Porte su uniforme de manera impecable en aseo y estado.
  3. Mantenga siempre una postura o actitud de amabilidad, elegancia y disposición para atender a sus compañeros, huéspedes y visitantes en general.
  4. Garantice la limpieza y desinfección de las superficies que han sido usada por los huéspedes donde usted se encuentre atendiendo.

5. Verifique que los elementos a utilizar durante la actividad programada hayan sido desinfectados.
6. Garantice y cumpla con las reservas que le fueron entregadas por el colaborador responsable de la asignación de los horarios para la actividad de bienestar, ambiental y en escenarios deportivo.
7. Si en el caso, que llega una familia que no está programada y mencionan que habían realizado la reserva, preséntele excusas y solicítele que se comuniquen nuevamente con la central de actividades recreativas, quien es la persona que lleva el control. De forma agradable explíquelo al huésped que usted está dispuesto atender en las siguientes horas disponibles.  
Nota: si una familia reservo y no asistió a la actividad, se habilita el servicio para otra familia que este solicitando la participación.
8. Preséntese ante el huésped y su grupo familiar, con su nombre y describa la actividad a realizar.
9. Garantice que el huésped y su grupo familiar, hagan del uso de tapabocas durante la estadía y durante las actividades recreativas.
10. Garantice que el huésped y su grupo familiar realicen el lavado de manos antes y después de cada actividad recreativa.
11. Garantice que el huésped y su grupo familiar, mantenga el distanciamiento físico de 1 metro entre grupos familiares o personas que no sean del grupo familiar, incluyendo a los colaboradores del hotel.
12. No manipule o reciba directamente del huésped, ningún tipo de elemento sin ser desinfectado.
13. Acompañe a los huéspedes en las actividades de una forma entusiasta, efusiva, animando, exaltando, reconociendo, guardando el respeto por nuestro huésped.
14. Diligencie el formato interno de control para los elementos que desinfectó.

## **11.2 Procedimiento**

### **11.2.1 Actividades de bienestar (croquet, quiz time, desafío 2021, bingo familiar, cine familiar, karaoke y rumba aerobica)**

Para las actividades donde requiere el uso de equipos de sonido como cabinas, micrófonos, consolas, entre otros, realice lo siguiente:

1. Verifique que los elementos a usar durante la actividad estén desinfectados.

2. Protéjalos durante el traslado para que no sean manipulados por personas ajena a usted.
3. Los micrófonos deben estar protegidos con vinipel la rejilla y/o la espuma del micrófono.
4. Realice las pruebas necesarias, garantizando un volumen adecuado y un sonido ecualizado.
5. Haga presencia entre 5 y 10 minutos, antes de la hora programada de inicio en el lugar donde se realizará la actividad.
6. Confirme que los materiales a usar durante la actividad se hayan desinfectado.
7. Garantice que los elementos usados por el huésped y si durante su jornada requiere prestarlos nuevamente, debe desinfectarlos.
8. Diligencie el formato interno de control para los elementos que desinfectó.
9. Garantice que el grupo familiar registrado en la planilla sea el mismo que esté presente para realizar la actividad.
10. Verifique que los participantes del grupo familiar puedan realizar las actividades que se desarrollaran en la jornada, que no tengan condiciones especiales o restricciones de salud.
11. Planee actividades donde permita que todos los integrantes del grupo familiar (niños, adultos y adulto mayor) participen activamente.
12. Garantice que el huésped y su grupo familiar, mantengan el distanciamiento físico de 1 metro entre grupos familiares o personas que no sean del grupo familiar, incluyendo colaboradores del Hotel.
13. Durante la actividad garantice que los huéspedes entiendan sus indicaciones y que realicen lo que usted les está solicitando.
14. Recuerde que no puede acercarse y tocar al huésped.
15. Garantice que tenga cautivados a todos los participantes en la actividad, evite que se dispersen.
16. Verifique el estado de salud, agotamiento y condiciones físicas del participante durante la actividad o cuando vea un movimiento diferente.
17. Recuerde permitir que las personas se hidraten durante la actividad.
18. Al finalizar la actividad realice un ejercicio de relajación, estiramiento o similar.
19. Una vez finalice la actividad, los elementos manipulados por él huésped, deben ser depositados por él mismo en la zona demarcada “elementos para desinfectar”, el colaborador no debe recibirlos.
20. Realice la desinfección de los elementos utilizados en la actividad y proceda a dejarlos en un sitio.
21. Diligencie el formato interno de control para los elementos que desinfectó.
22. Proceda a realizar el lavado de manos.

### **11.2.2 Actividades ambientales (caminata ecológica)**

1. Desinfecte los elementos a utilizar durante la actividad (botiquín, radio y megáfono).
2. Diligencie el formato interno de control para los elementos que desinfectó.
3. Revise el estado del tiempo, comuníquese con el grupo familiar y recomíéndele el uso de bloqueador y/o repelente y gorra para la actividad, si es el caso.
4. Haga presencia entre 5 y 10 minutos, antes de la hora programada de inicio en el lugar donde se realizará la actividad.
5. Garantice que el grupo familiar registrado en la actividad sea el mismo que esté presente.
6. Mantenga un vocabulario / glosario “ambiental” durante el recorrido.
7. Durante la actividad logre que le comprendan el objetivo de esta, enséñeles todo lo referente a nuestra certificación ambiental y el compromiso que tenemos con el medio ambiente.
8. Recuerde que no puede acercarse y tocar al huésped, mantenga y garantice el distanciamiento entre usted y los usuarios
9. Garantice que tenga cautivados a todos los participantes en la actividad, evite que se dispersen.
10. Garantice que el huésped y su grupo familiar, mantengan el distanciamiento físico de 1 metro entre grupos familiares o personas que no sean del grupo familiar, incluyendo colaboradores del Hotel.
11. Verifique el estado de salud, agotamiento y condiciones físicas del participante en la mitad de la actividad o cuando vea un movimiento diferente.
12. Recuerde permitir que las personas se hidraten durante la actividad.
13. Al finalizar la actividad realice un ejercicio de relajación, estiramiento o similar.
14. Una vez finalice la actividad, realice la desinfección de los elementos y proceda a dejarlos en un sitio.
15. Diligencie el formato interno de control para los elementos que desinfectó.
16. Proceda a realizar el lavado de manos.

### **11.2.3 Actividades acuáticas (acuarumba)**

Para las actividades donde requiere el uso de equipos de sonido como cabinas, micrófonos, consolas, entre otros, realice lo siguiente:

1. Verifique que los elementos a usar en la actividad estén desinfectados.
2. Protéjalos durante el traslado para que no sean manipulados por personas ajenas.

3. Los micrófonos deben estar protegidos con vinipel la rejilla y/o la espuma del micrófono.
4. Realice las pruebas necesarias, garantizando un volumen adecuado y un sonido ecualizado.
5. Haga presencia entre 5 y 10 minutos, antes de la hora programada de inicio en el lugar donde se realizará la actividad.
6. Planee actividades donde permita que todos los integrantes del grupo familiar (niños, adultos y adulto mayor) participen activamente.

Para actividades abiertas y al aire libre, proceda a informar por micrófono, las siguientes recomendaciones:

1. De acuerdo con los protocolos de bioseguridad del gobierno nacional solo en la piscina pueden permanecer en simultanea de acuerdo con el aforo permitido.
2. Indispensable el distanciamiento físico durante la actividad que vamos a realizar al interior de la piscina, como es una actividad de movimiento, garantice que no tendrá contacto con personas ajenas de su grupo familiar.
3. Durante la actividad garantice que los huéspedes entiendan sus indicaciones, confirmando que están disfrutando plenamente de ella.
4. Garantice que tenga cautivados a todos los participantes en la actividad, evite que se dispersen.
5. Garantice que el huésped y su grupo familiar, mantengan el distanciamiento físico de 1 metro entre grupos familiares o personas que no sean del grupo familiar, incluyendo colaboradores del Hotel.
6. Recuerde que no puede acercarse y tocar al huésped.
7. Al finalizar la actividad realice un ejercicio de relajación, estiramiento o similar.
8. Proceda a dejar los equipos desinfectados en su lugar correspondiente, diligenciando el formato.

#### **11.2.4 Actividades en escenarios deportivos**

1. Revise el estado del tiempo, comuníquese con el grupo familiar y recomiéndele el uso de bloqueador y/o repelente y gorras para la actividad, si es el caso.
2. Haga presencia entre 5 y 10 minutos, antes de la hora programada de inicio en el lugar donde se realizará la actividad.
3. Garantice que el grupo familiar registrado en la planilla sea el mismo que esté presente para usar el escenario deportivo.
4. Solo se permite huéspedes del mismo grupo familiar.
5. Confirme que los elementos a usar durante el turno se hayan desinfectado.

6. Garantice que los elementos usados por el huésped y si durante su jornada requiere prestarlos nuevamente, debe desinfectarlos.
7. Diligencie el formato interno de control para los elementos que desinfectó.
8. Recuerde que no puede acercarse y tocar al huésped.
9. Una vez finalice la actividad, los elementos manipulados por el huésped durante el uso de la atracción, deben ser depositados por el mismo en la zona demarcada “elementos para desinfectar”, el colaborador no debe recibirlos.
10. Solicite al proceso correspondiente la desinfección del escenario deportivo por medio de aspersión para los escenarios donde aplique. Garantice el visto bueno para el siguiente grupo familiar que lo usara.

### **11.3 PROCESO PARA DESINFECTAR ELEMENTOS, ESCENARIOS, SUPERFICIES, SILLAS Y MESAS.**

1. Proceda a ubicarse en un lugar amplio, cómodo y abierto.
2. Use tapabocas, guantes, gafas o careta.
3. Separe los elementos a los cuales puede rociarlos y a los que debemos desinfectar con paño húmedo.
4. Genere una aspersión a los elementos que le puede caer líquido de manera directa, deje actuar por 30 segundos.
5. Proceda a secarlos con el paño asignado. Posteriormente ubíquelos en la zona de elementos desinfectados.
6. Continúe a lavar el paño usado con suficiente agua y jabón y por lo menos 60 segundos.
7. Para los elementos que no le puede caer líquido directamente, con el paño bien humedecido procedo a limpiarlos al detalle. Use cepillo fino para llegar a toda la zona del elemento.
8. Para el caso de balones, se deben sumergir en el líquido desinfectante por 30 segundos, sáquelos y ubíquelos en la zona asignada.
9. Para las raquetas de ping pong y de tenis, deben desinfectarlas especialmente en el mango.
10. Para las demás superficies como sillas y mesas, aplique desinfectante con un paño húmedo.

## **12. CAPITULO IV. DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA PROMOVER LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS QUE SE OFRECEN EN EL CENTRO VACACIONAL LAGOSOL.**

### **12.1 HERRAMIENTA PARA DAR A CONOCER LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS EN EL CENTRO VACACIONAL LAGOSOL**

Por medio de la página web gratuita (wix) y un código QR, se diseñó la estrategia de hacer llegar a los huéspedes la información de la programación de las actividades recreativas, teniendo en cuenta que, por protocolos de bioseguridad, no es posible entregar o compartir folletos. Debido a lo anterior, se instaló un código QR en puntos estratégicos del Hotel, con el fin de que los huéspedes escanearan el código y procedieran desde su propio dispositivo conocer la programación de actividades y servicios del Hotel.

#### **12.1.1. DISEÑO DE LA HERRAMIENTA**

Paso a paso para la creación de la herramienta para la divulgación de las actividades recreativas:

1. Ingresar a la página web <https://es.wix.com/>
2. Dar click en la opción EMPIEZA.
3. Ingresar en la opción REGISTRARTE.
4. Dar click a crear un nuevo sitio.
5. Seleccionar el tipo de página web que desea crear.
6. Seleccione como quiere crear la página web, si desea crearla desde su propio diseño, o Wix, le comparte estilos de plantillas.
7. Al lado izquierdo de la página, se encuentra la barra de opciones para diseñar y crear funciones.
8. Click en la opción agregar - texto y título (Lagosol Hotel).
9. Click en la opción agregar - imagen y selecciona el logo de la empresa.
10. Click en la opción agregar - texto y título (servicios).
11. Click en la opción agregar - selecciona interactivo (portafolio) - anexe la información e imágenes de los servicios y horarios del restaurante en cada diapositiva.
12. Click en la opción agregar - selecciona interactivo (portafolio) - anexe la información e imágenes de los servicios complementarios del Hotel en cada diapositiva (alojamiento, salón de juegos, sala de spinning, sala de conectividad, servicio de miscelánea, servicio de piscinas, servicio de jacuzzi y bicicletas acuáticas).

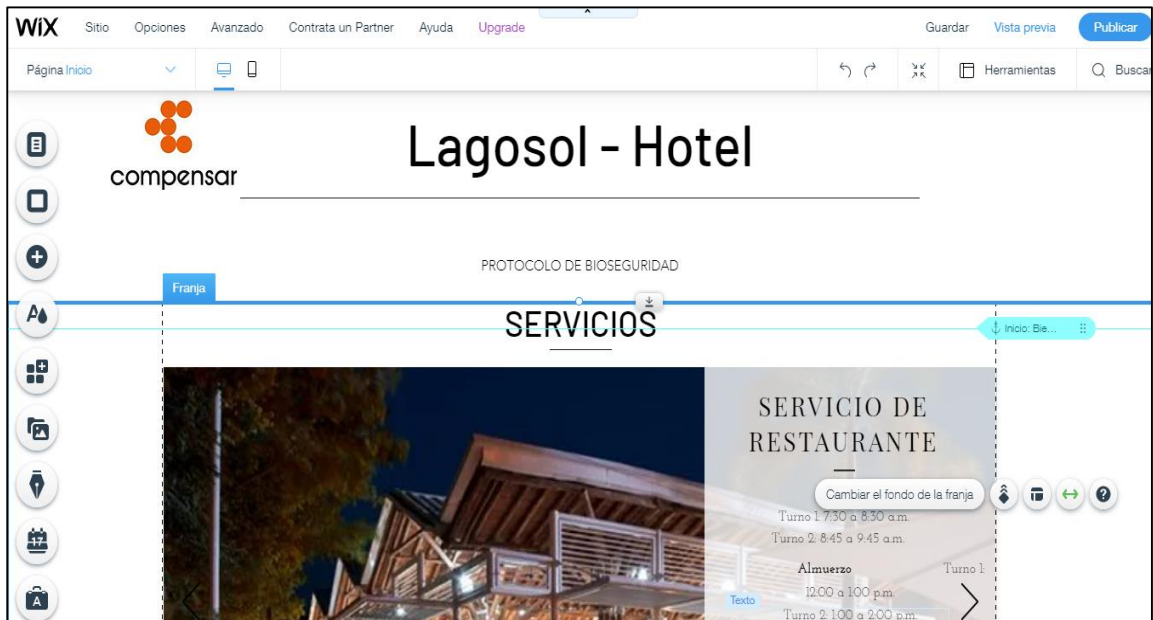
13. Click en la opción agregar - texto - título (programación de actividades recreativas).
14. Click en la opción agregar - franja - inserte la imagen a seleccionar y edite la información del área del salón de juegos.
15. Click en la opción agregar – texto – título (fecha del día de la actividad).
16. Click en la opción agregar – seleccione interactivo e incluye las diapositivas y las diferentes actividades por día que desee publicar. Por cada diapositiva que anexe, se agrega una imagen relacionada con la actividad, título, horario y ubicación (este procedimiento se repite por cada día de programación de actividades que desee publicar, ej.: de lunes a domingo o de lunes a lunes si es puente festivo).  
Nota: cada día contiene 4 diapositivas en la opción de interactivo, esto debido a las 4 actividades que se realizan por día de la semana.
17. Click en la opción agregar - franja - inserte la imagen a seleccionar y anexe la información de los números de contacto de la recepción.
18. Click en cambiar a la versión móvil - opción vista previa. Esta opción nos permite evidenciar la información desde la visual del celular. Si se presentan ajustes para editar, procedemos a dar click en el editor principal.
19. Si la información esta lista, procedemos a dar click en publicar (hecho).
20. Ingresamos a la página <https://www.qrcode-monkey.com/es/> , esta página nos permite crear el código QR donde los huéspedes pueden escanear la información.
21. En la página principal de <https://www.qrcode-monkey.com/es/>, pegamos el link de la pagina que se creo en Wix en el espacio Tu URL: <https://compensarlagosol.wixsite.com/website-1> .
22. Una vez agregamos el link de la página de Wix, continuamos dando click en crear código QR y luego descargar PNG.
23. Ya con el código QR, procedemos a instalar el código en un espacio donde los huéspedes puedan escanear la información, ej.: recepción, salón de juegos y restaurante.

### **12.1.2 PAGINA PRINCIPAL DE EDICIÓN DEL SITIO WEB WIX:**

- Título y logo de la empresa:
- Interactivo de información del servicio de restaurante:

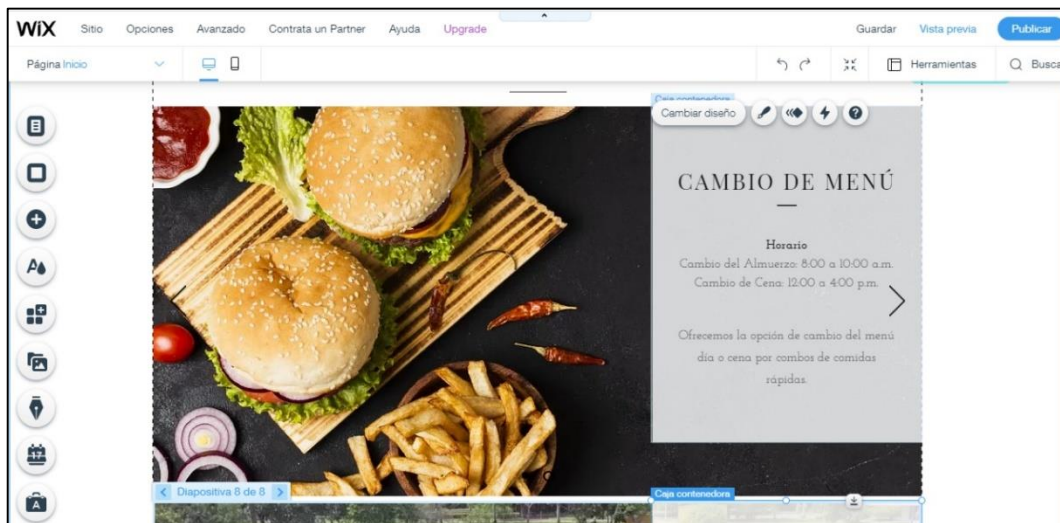


### Ilustración 3 TITULO Y LOGO DE LA ORGANIZACIÓN



Fuente: Elaboración propia

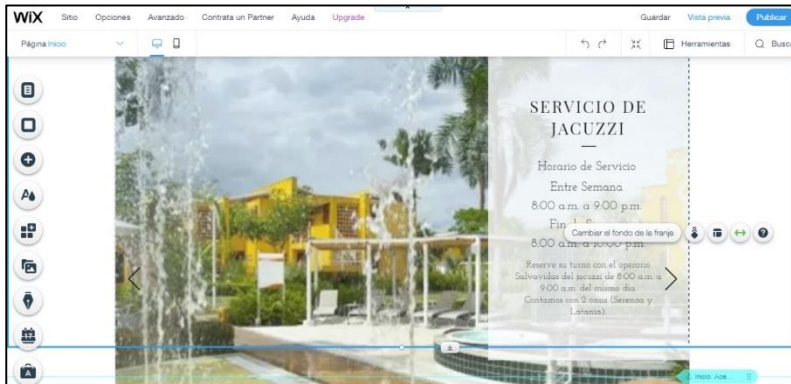
### Ilustración 4 INTERACTIVO DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE RESTAURANTE



Fuente: Elaboración propia

- Interactivo de información de los servicios de alojamiento, salón de juegos, sala de spinning, sala de conectividad, servicio de miscelánea, servicio de piscinas, servicio de jacuzzi y bicicletas acuáticas:

### Ilustración 5 INTERACTIVO DE INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO



Fuente: Elaboración propia

- Franja de información de la programación de actividades recreativas:

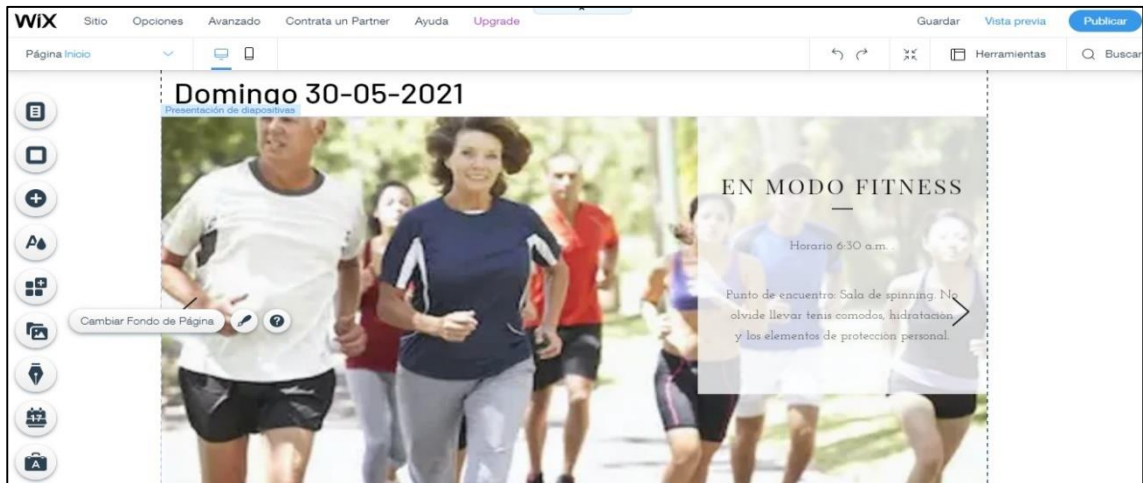
### Ilustración 6 FRANJA DE INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES RECREATIVAS



Fuente: Elaboración propia

- Interactivo de información de la programación diaria de actividades recreativas. Lunes a domingo o de lunes a lunes cuando hay puente festivo:

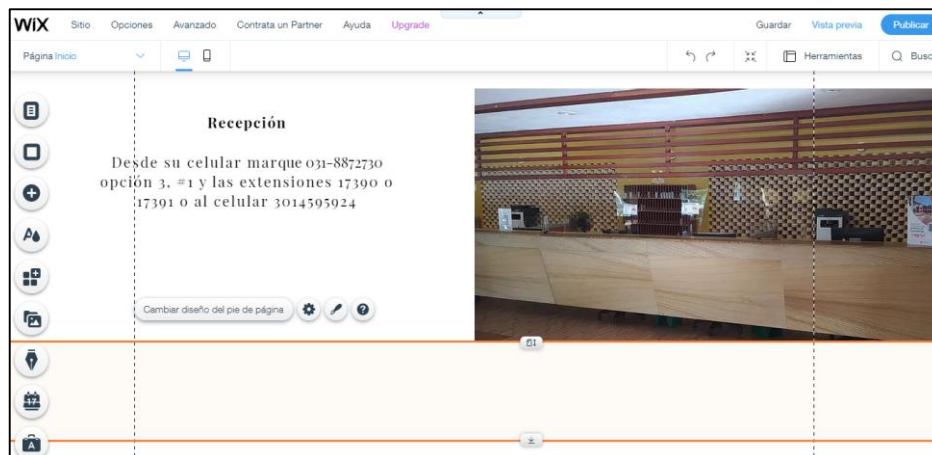
## Ilustración 7 INTERACTIVO DE ACTIVIDADES DIARIAS



Fuente: Elaboración propia

- Franja de información de los números de contacto de la recepción:

## Ilustración 8 FRANJA DE INFORMACIÓN DE LOS NÚMEROS DE CONTACTO DE LA RECEPCIÓN

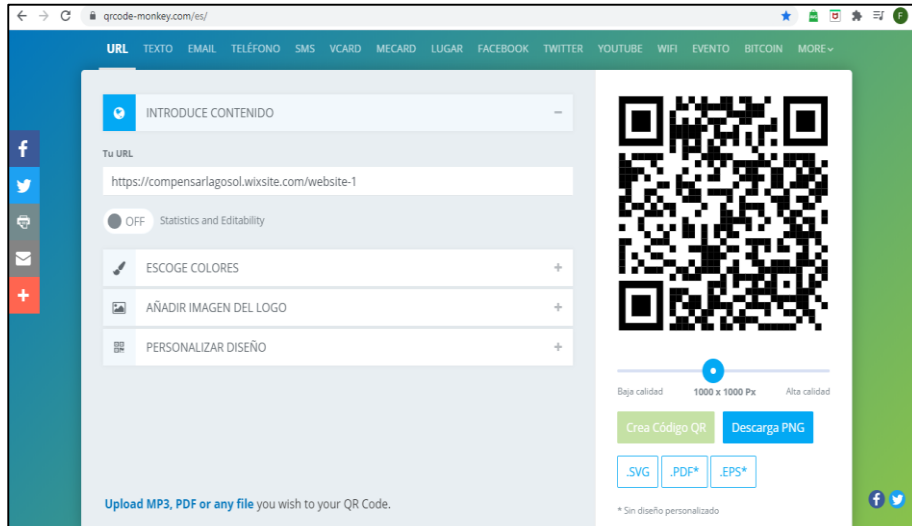


Fuente: Elaboración propia

## CODIGO QR PARA DAR A CONOCER LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS

- <https://www.qrcode-monkey.com/es/> , esta página nos permite crear el código QR donde los huéspedes pueden escanear la información una vez lo publiquemos:

### Ilustración 9. CODIGO QR



## PAGINA WEB WIX VERSIÓN MOVIL (VISUAL DESDE UN APLICATIVO MOVIL):

### Ilustración 10. PAGINA WEB WIX MOVIL





Fuente: Elaboración propia

### **13. CONCLUSIONES**

Este trabajo de grado se realizó con el fin de dar solución a la problemática que se viene percibiendo en el centro vacacional Lagosol, en donde los usuarios del servicio no estaban siendo participes de las actividades recreativas que se están llevando a cabo dentro del centro, por ello se quiso proponer una herramienta por medio de código QR para lograr mayor captación al usuario final.

Para ello se logró efectuar una estrategia organizacional interna con el fin de lograr mayor participación y reconocimiento de todos los servicios que los huéspedes tienen acceso en el momento de ingresar al parque recreativo el cual contiene la caracterización precisa de las actividades recreativas incluyendo fechas y horarios del mismo.

Es importante recordar que este aplicativo se mueve a través de un código QR que no solo se puede hacer uso por medio de otras APP adicionales de escaneo, si no que Google cuenta con una aplicación directa en su inicio del navegador la cual se puede acceder sin ningún inconveniente, en conclusión, básica no hay excusa para su accesibilidad.

Esto también llevo a que se realizara un protocolo de bioseguridad para cada actividad que se vaya a realizar dentro de las instalaciones, cuidando la salud y bienestar tanto del personal como de los colaboradores evitando el contacto cercano debido a la pandemia Covid-19.

En el desarrollo de este trabajo se logra dejar estipuladas las fichas técnicas de las actividades recreativas dentro del centro vacacional, logrando visualizar su contenido, en consecuencia, se refleja por medio de imágenes la página principal de edición del sitio web wix para el desarrollo de esta propuesta, adicional se anexa el instructivo paso a paso del acceso a la plataforma.

## 14. RECOMENDACIONES

En consecuencia, a las conclusiones de este trabajo de grado es importante y significativo dejar claro que en vano sería dejar esta investigación por escrito si no se llegase a la aplicación en el campo, la debida capacitación al personal y divulgación en todo el centro vacacional.

Es necesario recalcar que la herramienta tecnológica se planteó por medio de la plataforma Wixsite.com por lo cual no cuenta aún con un dominio propio y suele ocurrir que estos hosting (espacios de almacenamiento) en cierto momento la capacidad del servidor será reducida y lenta provocando en muchas ocasiones la caída del aplicativo y lo más importante para este servicio es que no existe un soporte. Para ello se recomienda la inversión económica por parte del centro vacacional lagosol en la adquisición del aplicativo como dominio propio.

No obstante, es fundamental que se ha dado a conocer a todos los colaboradores por medio de charlas informativas a todo el personal que hace parte de la empresa en cuanto al manejo y vías de acceso para que sean los primeros en percibir la experiencia y poder transmitir esta información cuando el huésped lo desee u solicite.

Se advierte que esta estrategia desde el primer momento en que se empiece a dar su usabilidad es primordial el monitoreo de la misma en cuanto a funcionamiento y la información que allí se divulga sin contar con la debida actualización en diseños para no hacer monótono, confuso y menos llamativa la propuesta, la idea principal es que esta sea amigable y constante mente transmoderna para el medio.

Es fundamental que este aplicativo sea divulgado en lugares concurridos tales como recepción, lugares de espera y entradas principales como medio estratégico y por ende personal que tenga contacto constante y directo con el huésped.



## BIBLIOGRAFÍA

ÁRRAGA, Maricela. y SÁNCHEZ, Marhilde. Recreación y calidad de vida en adultos mayores que viven en instituciones geriátricas y en sus hogares. Un estudio comparativo. 2007.

CASTRO RUIZ, Fidel. La recreación y el proceso educativo. La Habana – Cuba: Cienfuegos. 1985.

ICONTEC, importancia de la Calidad en el sector hotelero, artículo en línea, URL [consultado el 12 de enero de 2021] <http://www.icontec.org.co/homember.asp>

METODOLOGÍA PARA LA INVESTIGACIÓN, metodología inductiva, 2ª edición 2008, consultado el 12 de marzo de 2020, disponible en <https://concepto.de/metodo-inductivo/#ixzz6KCYvuw8m>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Glosario de Promoción de la Salud. [En línea]. [Citado 15 nov 2014].

PULIDO, Nathalie, Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia, Universidad católica de Colombia, 2020. Pag. 1, Parf. 3.

ROMANO, Jose., Y VALLE, Juan. Diseño de Páginas Web Iniciación y referencia. Madrid, España: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U, 2001. Pag. 15.