

DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LOS HOTELES UBICADOS ENTRE LA
GLORIETA DE LA TIENDA JUMBO COLOMBIA DE LA CARRERA 12 HASTA EL
HOTEL UNION.DE LA CIUDAD DE GIRARDOT CUNDINAMARCA EN EL 2016

ESTEFANY MICHELLE OSPINA TOVAR

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
SECCIONAL GIRARDOT
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA GIRARDOT
CUNDIMANARCA

2016

DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LOS HOTELES UBICADOS ENTRE LA
GLORIETA DE LA TIENDA JUMBO DE LA CARRERA 12 HASTA EL HOTEL UNION
DE LA CIUDAD DE GIRARDOT CUNDINAMARCA EN EL 2016

ANTEPROYECTO DE GRADO

ESTEFANY MICHELLE OSPINA TOVAR

CODIGO 392212221

MANUEL ANTONIO LOPEZ USECHE DIRECTOR

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

SECCIONAL GIRARDOT

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES

GESTION TURISTICA Y HOTELERA GIRARDOT

CUNDINAMARCA

2016

Nota De Aceptación

Jurado 1

Jurado 2

Girardot, Enero 2017

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mis grandes agradecimientos principalmente a Dios que es el ser más maravilloso por darme la fuerza y sabiduría de poder culminar este proceso tan importante, a la universidad de Cundinamarca por el cual me brindo los conocimientos para construir mi formación como profesional.

También quiero agradecer a mis padres Liliana Tovar Gaitán y Edgar Ospina Oviedo abuelos Hilda Gaitán y Alfredo Tovar y familia que gracias a ellos soy la persona que me he convertido. Por el apoyo incondicional de mis padres que con sus consejos que me hicieron levantar día a día por medio de su comprensión, amor que me han dado la fuerza para luchar cada día por mis sueños, para estas personas tan importante de mi vida les dedico este triunfo que es una de las etapa más importante de mi vida.

ESTEFANY MICHELLE OSPINA TOVAR

CONTENIDO

TITULO.	PAG.
TITULO.	8
1 ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.	9
1.1 ÁREA.	9
1.2 LÍNEA.....	9
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
3. OBJETIVOS.....	11
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	11
3.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	11
4 JUSTIFICACIÓN.....	12
5. MARCO DE REFERENCIAS.....	13
5.1 MARCO DE ANTECEDENTES.....	13
5.2 MARCO CONCEPTUAL.....	16
5.3 MARCO TEÓRICO.....	19
5.3.1 CATEGORIZACIÓN DE LOS HOTELES.....	19
5.4 MARCO GEOGRÁFICO.....	21
5.5 MARCO HISTÓRICO.....	22

5.5.1 HISTORIA DE LA HOTELERÍA.....	22
5.5.2 HISTORIA DE LA HOTELERÍA EN COLOMBIA.....	22
5.5.3 PRIMEROS HOTELES FUNDADOS EN COLOMBIA.....	23
5.6 MARCO LEGAL.....	26
6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	28
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	28
6.2 POBLACION.....	28
6.3 OBJETIVO.....	28
6.4 TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION.....	29
7. ESQUEMA TEMATICO.....	29
8. RECURSOS REQUERIDOS.....	40
9. IMPACTO SOCIAL Y ECONOMICO.....	42
10. CONCLUSIONES.....	43
11. RECOMENDACIONES.....	44
12. ENCUESTAS.....	46
13.BASE DE DATOS.....	48
BIBLIOGRAFIA.....	45

LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1. Nivel de educación.....	30
Tabla 2. Motivo de visita.....	31
Tabla 3. Con quien viaja generalmente.....	32
Tabla 4. En compañía de quien viaja.....	32
Tabla 5. Estado civil.....	33
Tabla 6. Que platos típicos de Girardot conoce.....	34
Tabla 7 Oportunidad de alojarse en este hotel.....	35
Tabla 8. Los servicios que le brinda el hotel son de buena calidad.....	36

Tabla 9. Los servicio al cliente es el punto fuerte de este hotel.....	37
Tabla 10. Indique cual es más importante para usted.....	38
Tabla 11. Recomendaría usted este hotel a otras personas.....	39

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica 1. Nivel de educación.....	30
Grafica 2. Motivo de visita.....	31
Grafica 3. Con quien viaja generalmente.....	32
Grafica 4. En compañía de quien viaja.....	32
Grafica 5. Estado civil.....	33
Grafica 6. Que platos típicos de Girardot conoce.....	34
Grafica 7. Oportunidad de alojarse en este hotel.....	35

Grafica 8. Los servicios que le brinda el hotel son de buena calidad.....	36
Grafica 9. Los servicio al cliente es el punto fuerte de este hotel.....	37
Grafica 10. Indique cual es más importante para usted.....	38
Grafica 11. Recomendaría usted este hotel a otras personas.....	39

1. TITULO

DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LOS HOTELES UBICADOS ENTRE LA GLORIETA DE LA TIENDA JUMBO DE LA CARRERA 12 HASTA EL HOTEL UNION DE LA CIUDAD DE GIRARDOT CUNDINAMARCA EN EL 2016.

2. Área y línea de investigación

2.1 AREA

Administración y organizaciones

2.2 LINEA

Desarrollo organizacional y regional

2.3 TEMA DE INVESTIGACION

El presente trabajo se trata de hacer un diagnóstico situacional de los hoteles ubicados entre la glorieta de la tienda Jumbo de la Carrera 12 Hasta el Hotel Unión de la ciudad de Girardot Cundinamarca, se pretende conocer y analizar el servicio que los hoteles del sector investigado brindan a nuestros huéspedes. Esta

investigación nace la necesidad de conocer la importancia del servicio al cliente en un sector tan relevante para la economía hotelera. El servicio, la calidad, la cultura, la identidad hace que los turistas adquieran un sentido de pertenencia y satisfacción esto hace que se lleve una buena imagen de cada hotel.

3. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es la situación actual de Los hoteles ubicados en la carrera 12 de la glorieta de la Tienda Jumbo Colombia hasta el hotel unión de la ciudad de Girardot Cundinamarca?

3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La oferta Hotelera y turística es el componente principal en el sector hotelero. No obstante, es de suma relevancia saber con qué se cuenta a la hora de reservar un hotel. Los turistas están en el derecho de saber que se ofrece en el hotel, alimentación, alojamiento, entretenimiento, su costo etc.

Lo que se quiere resaltar con el anteproyecto de investigación es dar a conocer al turista la variedad de servicios con los que cuentan los hoteles de la calle 12 hasta el hotel unión, con el fin de mostrarles de forma ordenada (mediante una Tabla específica para el ofrecimiento de los hoteles.(estratos, camas, infraestructura, etc.

3.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.

El motivo por el cual se realiza el anteproyecto de investigación para un **DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LOS HOTELES UBICADOS ENTRE LA GLORIETA JUMBO COLOMBIA DE LA CARRERA 12 HASTA EL HOTEL UNION DE LA CUIDAD DE GIRARDOT CUNDINAMARCA EN EL 2016** con el objetivo de brindarle al turista la oportunidad de escoger en donde desea pernoctar.

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar la situación actual de los hoteles ubicados entre la glorieta de la tienda jumbo de la carrera 12 hasta el hotel club unión de la ciudad de Girardot Cundinamarca.

4.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- Realizar un análisis interno y externo de los hoteles
- Conocer las técnicas de capacitación de los trabajadores
- Caracterizar los servicios hotelera como objetivo de brindar un buen servicio a los visitantes.
- Resaltar la categoría de los hoteles según sus servicios

- Cuantificar el número de hoteles que se encuentra en el sector investigado.

5. JUSTIFICACIÓN

La universidad de Cundinamarca a través del programa de gestión turística y hotelera de la seccional de Girardot por medio de los trabajos de grado quiere fortalecer la parte hotelera y turística de la ciudad de Girardot y como estudiante de este programa presento la investigación como anteproyecto de trabajo de grado que se desarrollara a continuación y tiene como finalidad hacer un diagnóstico situacional de los hoteles ubicados en la carrera 12 desde la glorieta de la tienda jumbo Colombia hasta el hotel unión de la ciudad de Girardot Cundinamarca con el fin de hacer un diagnóstico que permita los problemas y necesidades e la calidad de los servicios que ofrecen los hoteles que se encuentra en el sector investigado.

Con este proyecto el programa de gestión turística y hotelera mostrara la pertinencia del programa dándole respuestas a los problemas y necesidades de los hoteles del sector investigado.

Este estudio les da a los empresarios hoteleros del sector una herramienta en donde ellos podrán apreciar cómo se encuentra el sector hotelero frente a la competencia en sector investigado.

El diagnostico situacional será un valor agregado para los empresarios hoteleros y turistas que visitan estos sitios que por medio de ellos encontramos mejor atención al cliente y un buen servicio.

6. MARCO DE REFERENCIAS

6.1 MARCO DE ANTECEDENTES

Para iniciar este estudio se dará a continuación la definición de lo que significa un hotel según la organización de turismo de Líbano (2000), este es considerado como uno de los principales prestadores de servicio dentro del sector turístico, es por ello que resulta importante definirlo. Un hotel es un establecimiento comercial que ofrece habitaciones o suites por día, semana o mes pero que no constituye una residencia permanente para los huéspedes, este, provee servicios de acuerdo a su categoría, servicio de comida y bebida, cocteles, salas de estar, entretenimiento, facilidades para conferencias, servicios para negocios, compras y servicios de recreación. Los hoteles están en operación todo el año, pero también podrán ser clasificados como de estación si es que no opera durante nueve o más meses del año.

La industria hotelera no debe considerarse como una entidad independiente y desvinculada de otras industrias. Sino como parte integral de una categoría mayor, que es la industria de la hospitalidad. Es dentro de este marco donde debe examinarse la historia del desarrollo hotelero. La hotelería surge de la necesidad del hombre de viajar. Existen pruebas de largos viajes por mar y tierra desde hace miles de años, utilizados para el tráfico intra europeo hasta la edad media algunos de los cuales todavía subsisten, fueron las rutas utilizadas por el correo y comerciantes en tiempos antiguos. Aunque no hay referencia alguna de hoteles o posadas en esas rutas, debieron existir sitios favorables para detenerse a descansar, probablemente cercanos o de fácil acceso, donde había agua, que pudieron utilizarse durante generaciones para tal fin. Las estructuras levantadas posteriormente para alojar a los viajeros probablemente se ubicaron en estos sitios.

El concepto de hospitalidad es muy antiguo se mencionan en los escritos que se remontan a la Grecia y a la Roma antigua y a los tiempos bíblicos; prueba de ello son la odisea y la Ilíada de homero, tales escritos destacados posibles explicaciones de porque en los tiempos antiguos la gente se veía obligada a ser hospitalaria. En algunos casos, sentían la hospitalidad, hacia los extranjeros era necesaria para su bienestar religioso; en otros, eran hospitalarios debido solamente a sus propias supersticiones, ambas actitudes se derivaban posiblemente de la creencia de que un forastero era un dios o un representante de los malos espíritus incluso el demonio mismo.

La religión o lo sobrenatural fueron las principales fuerzas motivadoras en el concepto de la hospitalidad, la hospitalidad era simplemente el resultado de la filosofía de dar para recibir. Los misioneros, sacerdotes y peregrinos formaban gran parte de público viajero.

Los alojamientos eran pobres y solo brindaban refugio y un mínimo sustento. En los antiguos escritos de la india, se encuentra que era deber de sacerdotes y hombres de los templos, encargarse del alojamiento y alimentos de los visitantes.

Los primeros viajeros circulaban en los caminos no solo por razones religiosas, sino también en misiones militares, diplomáticas y políticas. La biblia cuenta que fue

durante una de esas jornadas que Pablo se enfrentó a un naufragio cuando, siendo Saulo de Tarso, se encontraba en una misión diplomática o política.

En la antigua Persia el viaje se hacía en grandes caravanas que llevaban tiendas más completas, las cuales se usaban a lo largo de las rutas que aquellas seguían. Sin embargo en ciertos puntos de las rutas se construyeron los alojamientos conocidos como Khans se trataba de simples estructuras que consistían de cuatro paredes que protegían no solo de los enemigos naturales como las tormentas de arena, sino también contra los ladrones que atacaban al abrigo de la noche. Dentro de las paredes se construían plataformas sobre las que dormían los viajeros.

En los últimos años del imperio romano, las tabernas y las posadas brindaban refugio a los viajeros. Marco Polo describió las posadas, conocidas como Yans, como apartamentos dignos de un Rey.

Personajes que Aportaron a la Industria Hotelera y al Turismo¹.

Cesar Ritz



Fuente: <http://teoriaytecnicasdelturismo.blogspot.com.co/>

Personajes que aportaron a la industria hotelera Cesar Ritz, fue el décimo tercer hijo de una familia de Ganaderos, se traslada en 1867 a Paris, donde trabaja en el Hotel fidelite, después en un bar y más tarde en un restaurante de precio fijo. Hacia 1870 en la víspera de la guerra franco- prusiana, entra a la casa voisin, donde aprendió a servir y a conocer a la gran clientela internacional. El príncipe de Gales el Conde de nigrá, Sarah bernhardt, las grandes vedettes del teatro y la vida alegre. Las mujeres elegantes no iban a los restaurantes.

En 1874 ya es maître del Gran Hotel de Righi- Kulm y conoce al hotelero suizo Pfyfferd Altishofen, fundador del Gran Hotel Nacional de Lucerna, llegando a ser gerente de su establecimiento. Es el primero en instalar cuartos de baños en las habitaciones, establece un sistema personalizado de atención al cliente de forma especial siendo el principio de su meteórica carrera en la industria hotelera, que renueva totalmente.

La importancia de Ritz radica en la introducción de un nuevo concepto de hotel como establecimiento de servicio completo y personalizado, fijando los mínimos del alojamiento correcto en términos domésticos habitaciones de espacio suficiente y

¹ <http://teoriaytecnicasdelturismo.blogspot.com.co/>

decoración cuidada y lujosa- cortinajes, alfombras y polveras y tocadores provistos de jofaina y depósito de agua, utiliza la iluminación indirecta y suprime los papeles pintados para remplazarlos por pinturas, introduce la atención directa al cliente (servicio de habitaciones) centralizado en la recepción. Establece una diferenciación jerárquica en el personal de servicios por medio de uniformes y graduaciones desde el camarero hasta el maître.

Auguste Escoffier

Nace Villeneuve-loubet, Francia el 28 de octubre de 1946 se asoció con Ritz en 1890, se trasladaron al hotel saboy de Londres. En donde desde esta sede establecieron unos cuantos hoteles de renombre incluyendo el gran hotel de roma y numerosos hoteles Ritz por todo el mundo. En 1898 Escoffier y Ritz abrieron el hotel Rizo en Paris; siguió en hotel Carlton de Londres donde escofiert introdujo por primera vez el menú a la carta.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

Visita

Hace referencia a una estancia en un lugar visitado durante el viaje.

Visitante

Es una persona que viaja a un destino por entrada y salida ejemplo negocios, familiares o por motivo personal.

Viaje turístico.

Un visitante turístico se refiere a un viaje de ida y vuelta en el momento de salida y regreso.

Acuarumbas

Son actividades de bailes cortas y sencillas dentro de la piscina.

Juegos

El juego es una actividad de mucha diversión en donde los cliente o turistas pueden disfrutan de un espacio agradable y poder salir de la rutina diaria.

Gasto turístico

Los gastos turísticos hacen referencia a la suma pagada adquirido en bienes y servicios consumidos.

Calidad

Es un producto o servicio es la percepción que el cliente como consumidor que asume como inconformidad para satisfacer las necesidades.

Cliente

Es el factor fundamental de toda empresa en el ciclo turístico.

Inversión

Gasto para adecuar una plata que es recuperable

Economía

Medios de producción

Servicio al Cliente

El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender

Amabilidad:

Amabilidad hace referencia al trato amable, cortés y servicial. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores saludan al cliente con una sonrisa sincera, cuando le hacen saber que están para servirlo.

Atención personalizada:

La atención personalizada es la atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente.

Servicio de Alojamiento

El uso más frecuente del término está vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones. Los hoteles, los albergues y las posadas son tipos de alojamiento.

Suite Junior

Este tipo de suite consta de un dormitorio con baño y salón de estar o recibo. El dormitorio posee el mobiliario básico de toda habitación, con dos camas individuales o una matrimonial.

Suite Doble

Este tipo de suite consta de dos dormitorios, uno con cama matrimonial y otro con dos camas individuales, cada dormitorio con su baño. Además tiene recibo o salón de estar con mobiliario básico, igual a las demás habitaciones.

Con cama supletoria:

Estas habitaciones son ideales para quienes viajan con algún menor de edad. Si bien existe un costo por la cama adicional, usualmente suele ser más barato que contratar una habitación triple. Dependiendo de la edad del niño se coloca la cama que mejor le acomode. Algunos hoteles incluso cuentan con cunas para bebés

Suite nupcial²

Pensada para aquellas parejas recién casadas y que quieren disfrutar de una luna de miel con privacidad e intimidad, estas habitaciones en los lugares más exclusivos de los hoteles (generalmente acompañadas sólo por la suite presidencial). Además de una cama matrimonial amplia, generalmente cuentan con jacuzzi y una vista única.

Individual:

Ideal para quienes viajan solos. No tienes más espacio del que necesitas, y además el precio se adecúa a las necesidades de todos aquellos huéspedes que buscan

² <http://es.prmob.net/luna-de-miel/aromaterapia/kate-middleton-2510489.html>

tener un lugar tranquilo para descansar en sus viajes de placer o negocios. Doble de uso individual

Este tipo de habitaciones suelen ofrecerse cuando el hotel, a falta de poder ofertar una habitación con una cama pequeña, dispone al huésped una habitación diseñada para dos personas; obviamente, al ser de mayor tamaño, su precio se eleva.

Habitación doble:

Como su nombre lo indica, esta clase de habitaciones son para dos personas. Las camas varían, pueden ser matrimoniales o dos camas individuales independiente.

6.3 MARCO TEÓRICO

Dentro de este marco teórico se puede encontrar una gama de información que brinda un conocimiento histórico acerca de la industria del hospedaje y su clasificación dentro de esta clasificación se puede ver como se ha desarrollado la industria del servicio en su principal exponente: los Hoteles se podrá ver la evolución de la hotelería en México y a nivel internacional. Así mismo, se podrá observar que la transformación ha sido paulatina, se fue modernizando para dar paso a un sistema eficiente y capaz de satisfacer s todos los consumidores.

Otros elementos que pueden encontrar dentro de esta primera parte, es una lista de diferentes tipos de hoteles para conocer en que consiste cada uno. Esto permite a su vez comprender como fueron formados los sistemas de clasificación que muestran la complejidad que envuelve a estas estructuras que a través de los tiempos se han ido diversificando de manera mayor.

6.3.1 categorización de los hoteles

En esta investigación se considera muy necesario incluir en el marco teórico las clasificaciones de los hoteles para que los turistas o clientes puedan entender la importancia en el mercado empresarial.

Los cuales podemos encontrar con la clasificación clásica y saber qué servicios ofrecen cada sector hoteleros en el municipio de Girardot que están categorizadas entre 0,1,2,3 y 4 estrellas por cada hotel por lo general los sitios de 0,1 y 2 nos muestran su calificación más económica, 3 y 4 la tasa es menos económica para los turistas.

- Hoteles de una estrella

Estos hoteles son los más económicos y los que menos servicios tienen. Son estrictamente funcionales solo para dormir y seguir de viaje.

- Hoteles de dos estrellas

Estos son hoteles de media categoría ofrecen baño una habitación más amplia, por lo general cuentan con servicios de Alimentos y bebidas con horarios cortados con menús básicos. Estos hoteles funcionan como hoteles de paso para descansar y seguir viajando.

- Hoteles de tres estrellas

Estos hoteles tienen un costo medio que cuentan con mesas, sillas, televisor, teléfono, que posee un mini bar que viene con bebidas en donde el cliente puede consumir y pagar al final de su estancia en caso que se consuman. Estos hoteles de tres estrellas están siempre bien ubicados en el centro de la ciudad.

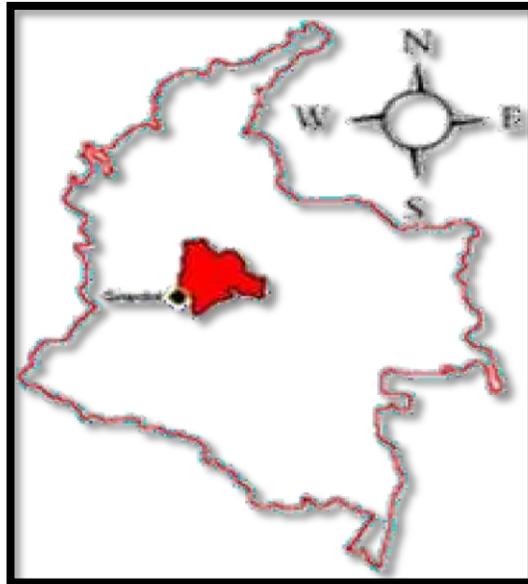
- Hoteles de cuatro estrellas

Estos hoteles están considerados para los turistas de primera clase tienen una gran vista y comodidad más amplia y decorada que incluyen dentro de los hoteles baño, tv con cable, Wifi etc. Estos hoteles de cuatro estrellas cuentan con un gran personal capacitado para ofrecer un buena atención que incluye chefs, botones, parqueaderos, parkias y hasta guías que les ofrecen un buen servicio de recorridos y visitas posee un servicio de mini bar y de una excelente comida gastronómica que el cliente puede disfrutar y recibir directamente de la habitación.

- Hoteles de cinco estrellas

Estos hoteles se caracterizan de lujo ofrecen un servicio de alta gama, que tiene un buen espacio como piscinas, salón de gimnasio, parques para niños, juegos o recreadores para entretener a los hijos de los clientes, con buenos menú a la carta dirigido por el chef especializado en la gastronomía de la región o municipio. Las habitaciones son más grandes y amplias para la comodidad que busca nuestro turista en este espacio o servicio buscamos todas las comodidades que les podemos ofrecer que van desde el tv con cable hasta servicio de limpieza y un buen personal las 24 horas del día, además tiene una excelente ubicación con unas increíble vistas.

6.4 MARCO GEOGRÁFICO



Fuente: Autor del Proyecto

6.4.1 Ubicación geográfica

El municipio de Girardot está ubicado en la zona tropical hacia en el centro de la república de Colombia al suroccidente del departamento de Cundinamarca a $4^{\circ} 17' 36''$ de la latitud norte, tiene una longitud con relación al mediterráneo de Bogotá $0^{\circ} 44' 55''$ W. el municipio se caracteriza de tener una temperatura constante atreves del año.

6.4.2 Localización

Está ubicado en la parte media del Alto Magdalena y en su margen derecha. Alejado de las estribaciones occidentales de la Cordillera Oriental y en una zona de transición de la región seca del Sur y la húmeda del Norte de este Valle. Tiene una extensión de 138 Kilómetros cuadrados y se encuentra a solo dos horas y media de la Capital de la República.

6.4.3 Límites

Por el Norte: Con los Municipios de Nariño y Tocaima.

Por el Sur: Con Flandes en el Departamento del Tolima, y el Río Magdalena de por medio.

Por el Oriente: Con el Municipio de Ricaurte (Peñalosa), y el Río Bogotá de Por medio.

Por el Occidente: Con el Departamento del Tolima y parte del Municipio de Nariño

6.4.4 climatología y temperatura

Es un clima cálido seco, sano y agradable para los turistas se denomina técnicamente clima de sabana

6.5 MARCO HISTÓRICO

6.5.1 Historia de la hotelería

En el siglo IV A.C fue cuando verdaderamente existió un lanzamiento para que todos los hombres de esa época mercantilizaran y empezaran a viajar desde que se dio una mayor importancia al viajar dando la mayor importancia al viajar dándole la mayor necesidad de hospedar.

En donde la hospitalidad y el turismo crecieron hasta convertirse en las dos industrias más grandes de todo el mundo, desde las posadas de los tiempos bíblicos hasta los complejos resorts modernos. Cuando los antiguos se aventuraron por primera vez en ese tiempo no existían hoteles en donde pudieran hospedarse por lo tanto armaban sus tiendas donde lo deseaban cambiando mercancías por hospedaje. En los tiempos bíblicos ofrecían un poco más que una cama más allá que un establo, pero esto dio un cambio cuando se llevó a cabo la revolución industrial en el siglo XVIII en Inglaterra en donde empezaron a originar inicios de progresos económicos y de ideas nuevas dentro de la industria hotelera.

6.5.2 Historia de la hotelería colombiana

Los hoteles tuvieron origen con el comercio impulsados por motivo político y cultural con la necesidad de construir con la deificación con la necesidad de hospedar. En ese tiempo se hospedaban los atletas que participaban en las Olimpiadas.

6.5.3 Historia de Girardot.

. La región en la que se emplaza Girardot era habitada antes de la conquista por los indios Panches, de la familia Caribe, quienes desarrollaron sus actividades en torno a los ríos Magdalena, Bogotá y Sumapaz. El 10 de febrero de 1844, los señores José Bueno y Ramón Triana, propietarios de los terrenos entre la margen opuesta al paso de Flandes, y a la desembocadura del Río, decidieron ceder suficiente tierra para erigir una parroquia. Al otro lado del Río, en Flandes ya existía un caserío. Tres años después, el 9 de octubre de 1852, según la ordenanza 20 de la Asamblea Legislativa de la Provincia del Tequendama, se constituyó como "Distrito Parroquial" con el nombre de Girardot, en honor al héroe de la Bárbula.

Su nombre se debe a Manuel Atanasio Girardot, quien rindió heroicamente su vida en la memoria de la batalla del Bárbula del 30 de septiembre de 1813. Su conformación urbana se desarrolló a partir de una plaza llamada "La Constitución", ubicada frente a la actual plaza de mercado; hoy llamada Parque Santander, era el lugar donde desarrollaban actos cívicos, religiosos y culturales de diversa índole. Sólo hasta el 27 de mayo de 1881, fecha en la cual el presidente de la Unión, el Doctor Rafael Núñez, ordenó la construcción de la línea férrea de Girardot a Facatativá, la ciudad empezó a desarrollarse aceleradamente y colaboró para que a finales del siglo pasado floreciera como el puerto más importante, junto con Honda, sobre el río Magdalena; en ese entonces era la principal arteria fluvial del país. Muchos aspectos determinaron su desarrollo casi todos con la influencia poderosa del Río Magdalena convirtiéndose en el principal puerto fluvial junto con Honda, al instalarse allí importantes empresas del transporte y bodegas de almacenamiento especialmente de café y tabaco que salía a Barranquilla para exportación. En la época fructífera de la economía llegan los primeros establecimientos bancarios como Banco Cafetero, Banco Colombia, Caja Agraria, entre otros. Que se destacan por su estilo republicano. Se erigen además edificios de gran importancia arquitectónica como el Matadero y el Pabellón de Carnes y la Plaza de Mercado. A finales del siglo XIX y del siglo XX la bonanza de la siembra del café otorga la categoría de enclave de comercialización, se construyeron las trilladoras Magdalena, Hard y Rand (Compañía de filiales en Nueva Orleans, Río de Janeiro, Londres, etc.) y Grace. Era tan importante su ubicación geográfica que fue cuna de la navegación aérea comercial al recibir el 19 de octubre de 1920 el vuelo inaugural desde Barranquilla del hidroplano Junker "Colombia" de la Sociedad Colombo Alemana de Transporte Aéreo "Scadta" hoy conocido como Avianca, la aerolínea de Colombia.

En 1927, la casa inglesa W.G. Armstrom Whitworth & Company Ltda inicia la construcción del puente férreo que conectó el norte con el sur del país con los ferrocarriles del Tolima, Valle y Huila. Esta majestuosa obra de ingeniería fue inaugurada en 1930 y su actividad generó que sobre la línea férrea se consolida una gran zona de vivienda y comercio. Se destaca la conformación del famoso Camellón del Comercio y la Plaza de la Estación. Gracias a los

bajos costos del servicio de transporte terrestre y la consolidación de más vías para el país, traen el ocaso al tren y todas sus actividades conexas.

Al ver que Girardot poseía una estructura adecuada para ser turística, en los años 60' s se construye un complejo turístico a la altura de cualquier sitio turístico del mundo "El Peñón", cuyo nombre se le da gracias al señor Luis Alberto Duque Peña quien genera un nuevo polo de la ciudad trayendo progreso y desarrollo.

lufegirardot.blogspot.com/2009/03/historia-de-girardot.html

6.5.4 primeros hoteles fundados en Colombia

En Colombia el primer hotel fue fundado en 1889, su nombre era América, ubicado en la ciudad de Honda, el río Magdalena está constituida como primera vía de comunicación al interior del país.

- en 1904 en Girardot puerto fluvial se construyó el segundo hotel conocido como el hotel San Germán
- en 1916 en Cali se fundó el hotel Méndez
- junio 17 1954 fundación del hotel El Prado de Barranquilla de la ACOTEL asociación colombiana de hoteles. Entre los fundadores estaba el entonces Gerente del Hotel Tequendama John Sutherland quien convocó a varios de los más importantes hoteles del país
- Diciembre 1963 inauguración en Santa Marta el hotel IROTAMA, primer hotel resort del país, su propietario Don Héctor Díaz Beltrán, en el año de 1964 realiza la fundación Ltda. Primera cadena hotelera colombiana sobreviviente. Jorge Londoño su actual presidente, en 1971 inaugura el hotel Cali Intercontinental.
- 1964 fundación de Hoteles Ltda. Es la primera cadena hotelera colombiana su presidente actual Jorge Londoño.
- 1971 inauguración del hotel de Cali Intercontinental.

6.5.5 Evolución del servicio al cliente

Humberto Serna Gómez (2006) señala que el concepto tradicional que se tenía del servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, fundamentalmente amabilidad, atención. En la actualidad, se tiene un nuevo concepto de servicio y dice que es una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores. Las razones por la cual se impone esta nueva visión es que hay un fácil acceso a una cantidad de datos, exigen mayor valor agregado, quieren que los proveedores los conozcan en detalles, tiene una gran variedad de opciones, colocan un enorme valor en la facilidad, rapidez y conveniencia con que puedan adquirir

Bienes y servicios. Pero el énfasis recae en establecer una relación a largo plazo y de servicio integral, en satisfacer la totalidad de las necesidades de servicios al cliente, y en disminuir la necesidad o el deseo del cliente de fragmentar sus asuntos entre varias instituciones. Toda esta nueva situación se da porque el cliente en este entorno tiene y valora nuevos elementos del servicio tales como el tiempo, oportunidad, soluciones individualizadas y amabilidad.

6.6 Marco legal

Sistema de gestión de la calidad ISO 9001

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo.

Cada seis meses, un agente de certificadores realiza una auditoría de las empresas registradas con el objeto de asegurarse el cumplimiento de las condiciones que impone la norma ISO 9001. De este modo, los clientes de las empresas registradas se libran de las molestias de ocuparse del control de calidad de sus proveedores y, a su vez, estos proveedores sólo deben someterse a una auditoría, en vez de a varias de los diferentes clientes. Los proveedores de todo el mundo deben ceñirse a las mismas normas.

Ley 300 de 1996

Capítulo II del establecimiento hoteleros o de hospedaje

Artículo 78. De los establecimientos hoteleros o de hospedaje. Se entiende por establecimiento hotelero o de hospedaje, el conjunto de bienes destinados por las personas o jurídicas y prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días con o sin alimento, servicios básicos y complementarios con accesorios de alojamiento.

Artículo 79 El contrato de hospedaje es un contrato de arrendamiento, de carácter comercial, una empresa está dedicada principalmente de prestar alojamiento a otras personas huéspedes

ARTICULO 80. Del registro de precios y tarifas. El Ministerio de Desarrollo Económico procederá al registro de los precios y tarifas de alojamiento y servicios hoteleros accesorios de manera automática, únicamente para certificar la fecha de su vigencia pero no podrá, sino por motivos y condiciones establecidas

ARTICULO 81. De la prueba del contrato de hospedaje. El contrato de hospedaje se probará mediante la tarjeta de registro hotelero, en la cual se identificará el huésped y sus acompañantes quienes responderán solidariamente de sus obligaciones.

PARÁGRAFO Las facturas expedidas por los prestadores de servicios turísticos debidamente firmadas por el cliente o usuario se asimilarán a la factura cambiaria.

ARTICULO 82. De la clasificación de los establecimientos. Los establecimientos hoteleros y similares podrán ser clasificados por categorías por parte de la asociación gremial correspondiente, por asociaciones de consumidores o por entidades turísticas privadas legalmente reconocidas.

ARTICULO 83. Las habitaciones hoteleras como domicilio privado. Para los efectos del artículo 44 de la Ley 23 de 1982 las habitaciones de los establecimientos hoteleros y de hospedajes que se alquilan con fines de alojamiento se asimilan a un domicilio privado.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo cuantitativa y descriptiva, ya que se propone es hacer un DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LOS HOTELES UBICADOS ENTRE LA GLORIETA JUMBO COLOMBIA DE LA CARRERA 12 HASTA EL HOTEL UNIÓN, por medio de encuestas obteniendo una buena información con análisis estadísticas .

7.2 POBLACIÓN

Los Hoteles Ubicados entre la Glorieta Jumbo Colombia de la carrera 12 hasta el Hotel Unión.

7.3 OBJETIVO

Para determinar la muestra y la eficacia del resultado en un porcentaje con base al desarrollo de las encuestas se aplicó la siguientes formulas $n = \frac{4 \cdot P \cdot Q}{N \cdot E^2}$

$$n = \frac{4 \cdot P \cdot Q}{N \cdot E^2}$$

n tamaño de la muestra

N tamaño de la población

P probabilidad de éxito $\approx 50\%$

Q probabilidad de fracaso $\approx 50\%$

4 nivel de confianza $\approx 95\%$

E margen de error $\approx 5\%$

7.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Por medio de este trabajo se realizaran encuestas a los huéspedes que pernocta en los diferentes hoteles de la ciudad de Girardot.

Esta información se empleara para esta investigación, proviene de datos suministrados directamente de internet, bibliográficos y todo lo necesario para lograr el desarrollo de los objetivos de la investigación.

8. ESQUEMA TEMÁTICO

Capítulo 1

Realizar un análisis interno y externo de los hoteles

Capítulo 2

Conocer las técnicas de capacitación de los huéspedes

Capítulo 3

Caracterizar los servicios hotelera como objetivo de brindar un buen servicio a los visitantes.

Capítulo 4

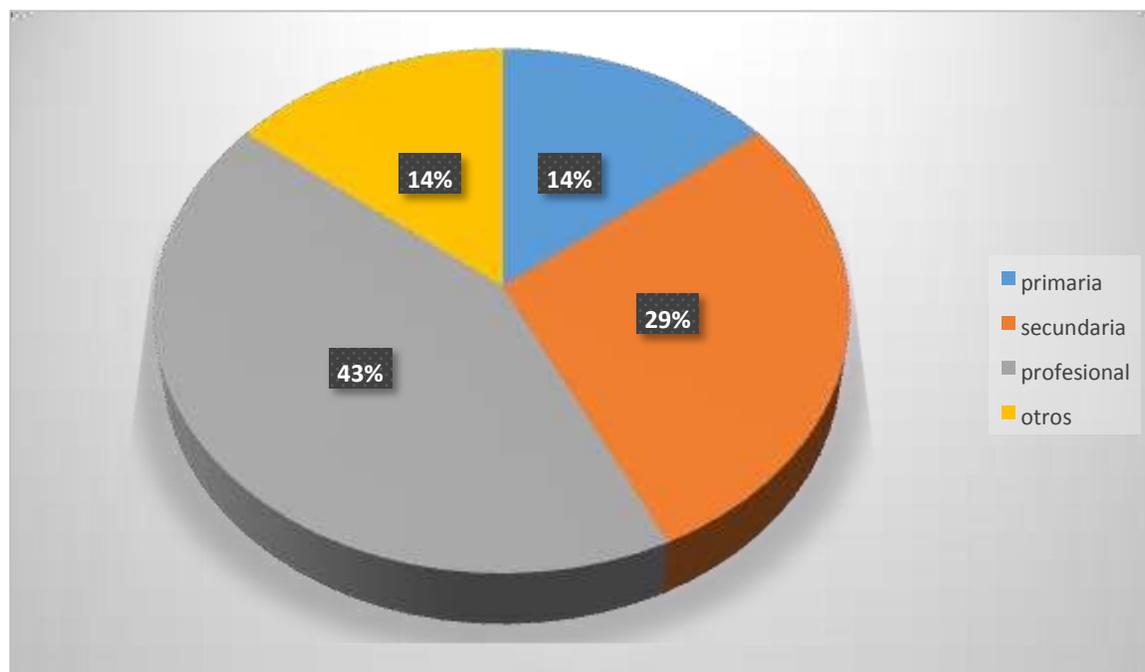
Resaltar la categoría de los hoteles según sus servicios

Capítulo 5

Cuantificar el número de hoteles que es encuentra en el sector investigado.

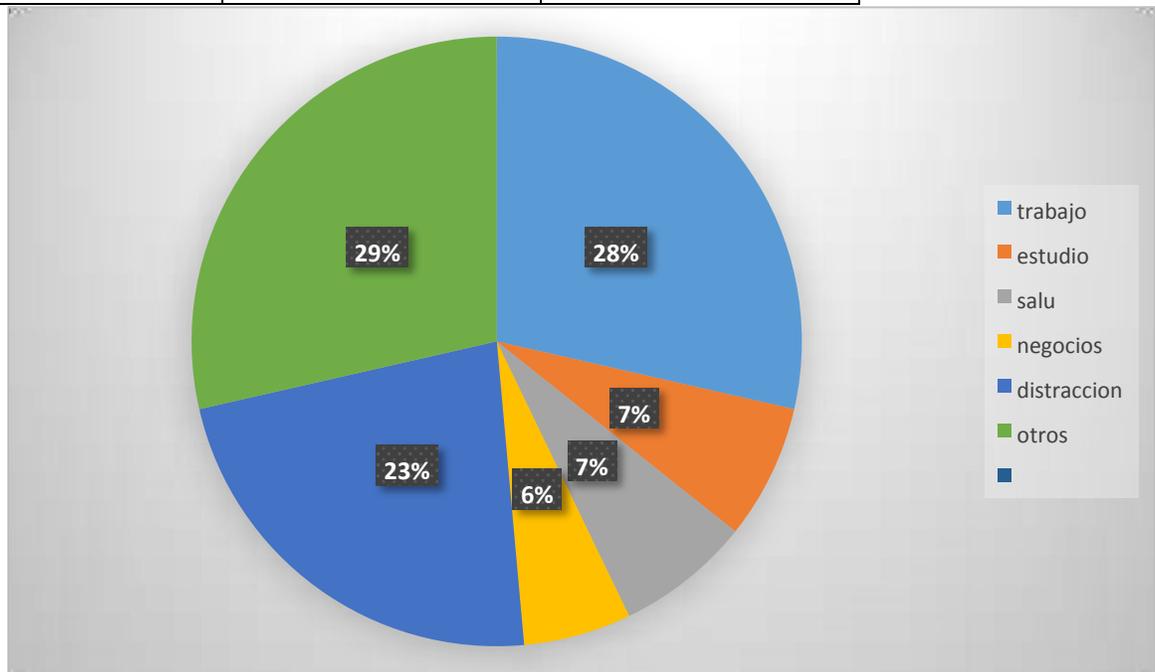
- Nivel de educación?

nivel de educaccion	nunero depersonas	Porcentaje
primaria	10	14%
secundaria	20	29%
profesional	30	43%
otros	10	14%
	70	100%



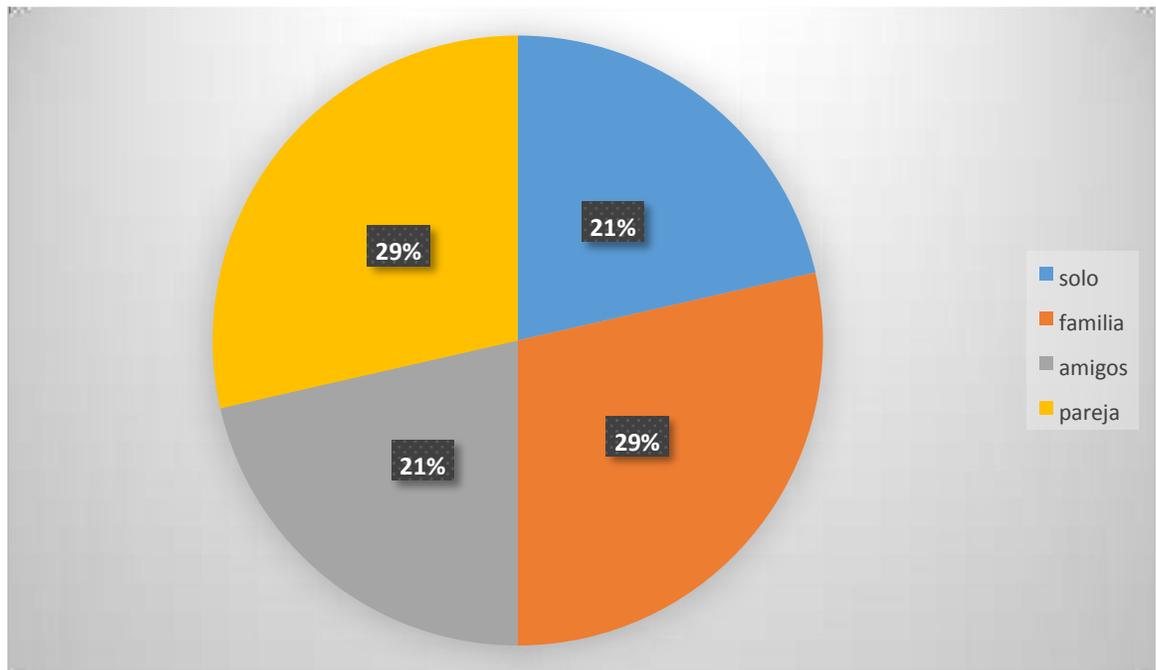
Motivo de visita al hotel?

motivo de visita	número de personas	porcentaje
trabajo	20	28%
estudio	5	7%
salud	5	7%
negocio	4	6%
distracción	16	23%
otros	20	29%
	70	100%

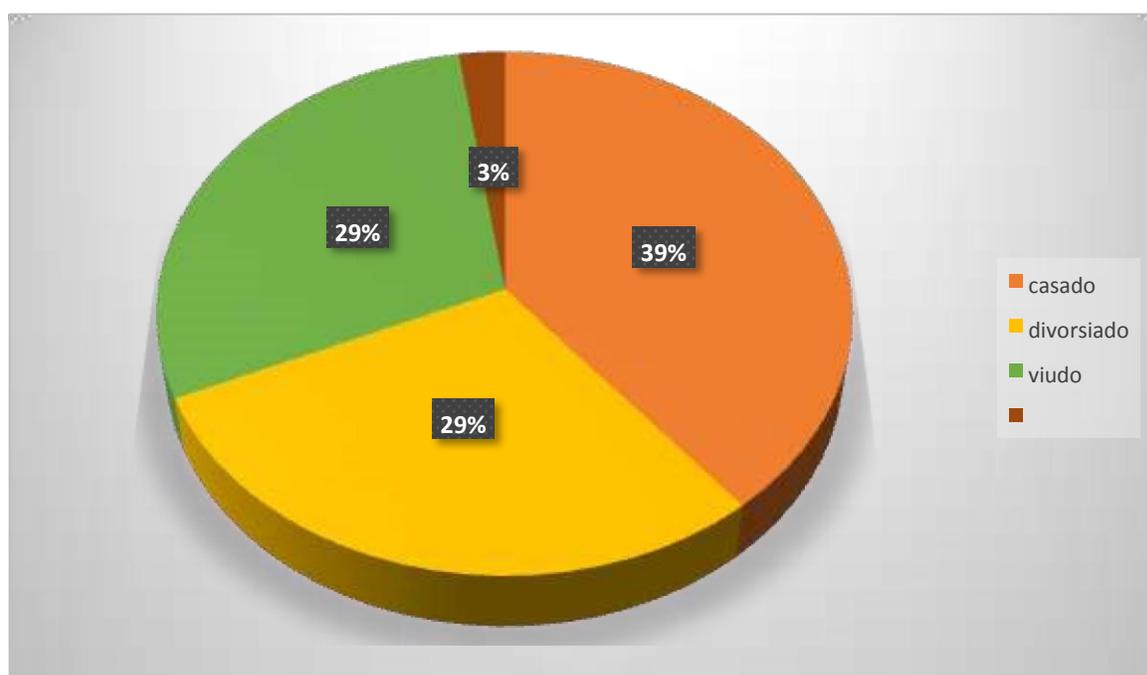


- **Con quien viaja generalmente?**

con quien viaja	número de personas	porcentaje
solo	15	21%
familia	20	29%
amigos	15	21%
pareja	20	29%
	70	100%



Su estado civil?

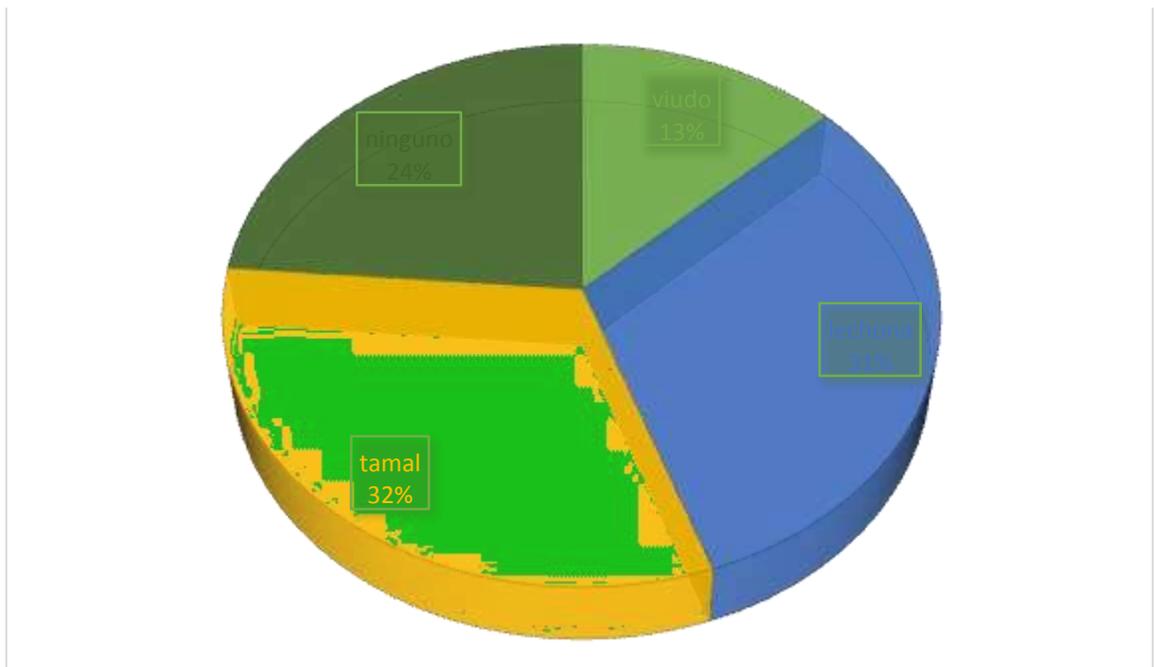


estado civil	número de personas	porcentaje
soltera	20	3%
casado	20	39%
divorciado	15	29%
viudo	15	29%
	70	100%

□

- que platos típicos de Girardot conoce?

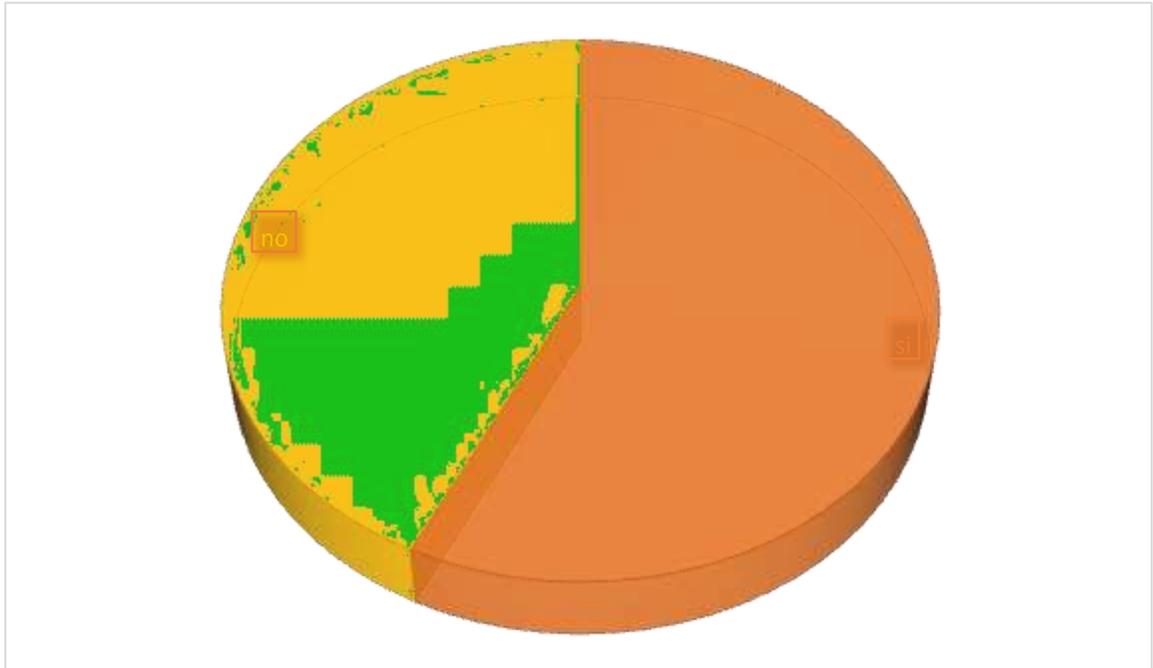
platos típicos	número de personas	porcentaje
viudo	15	13%
lechona	20	31%



tamal	20	32%
ninguno	15	24%
	70	100%

había tenido la oportunidad de alojarse en este hotel?

alojamiento	número de personas	porcentaje
si	40	57%
no	30	43%
	70	100%

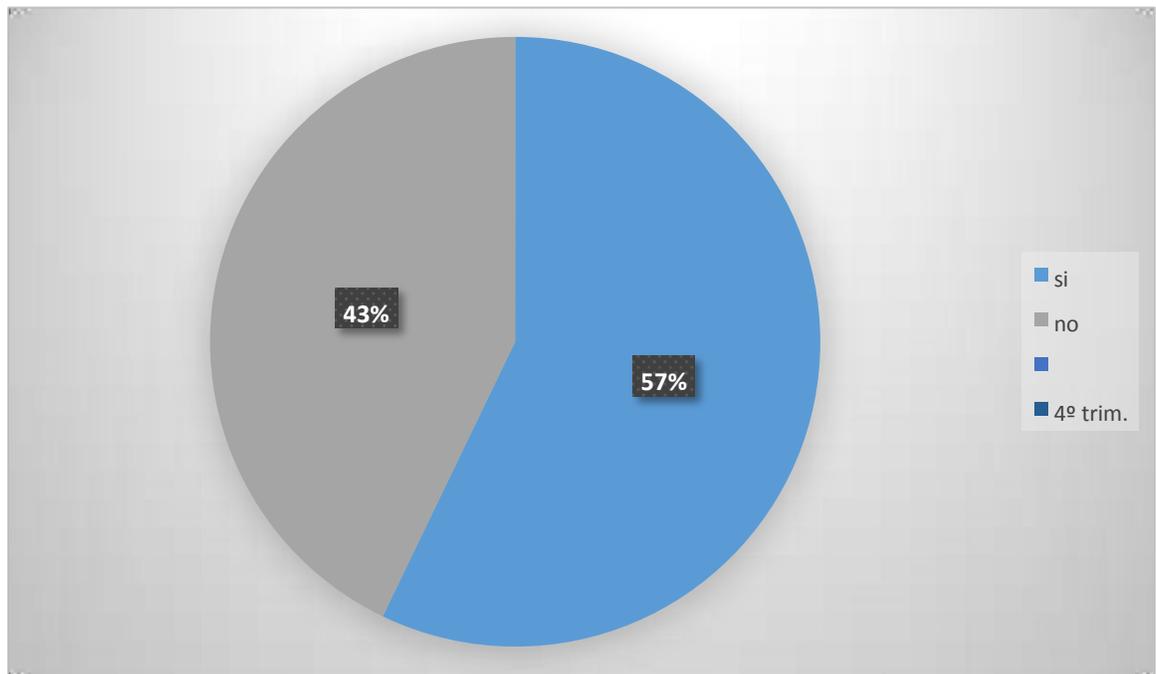


□

□

Cree que el servicio al cliente es el punto fuerte de este hotel?

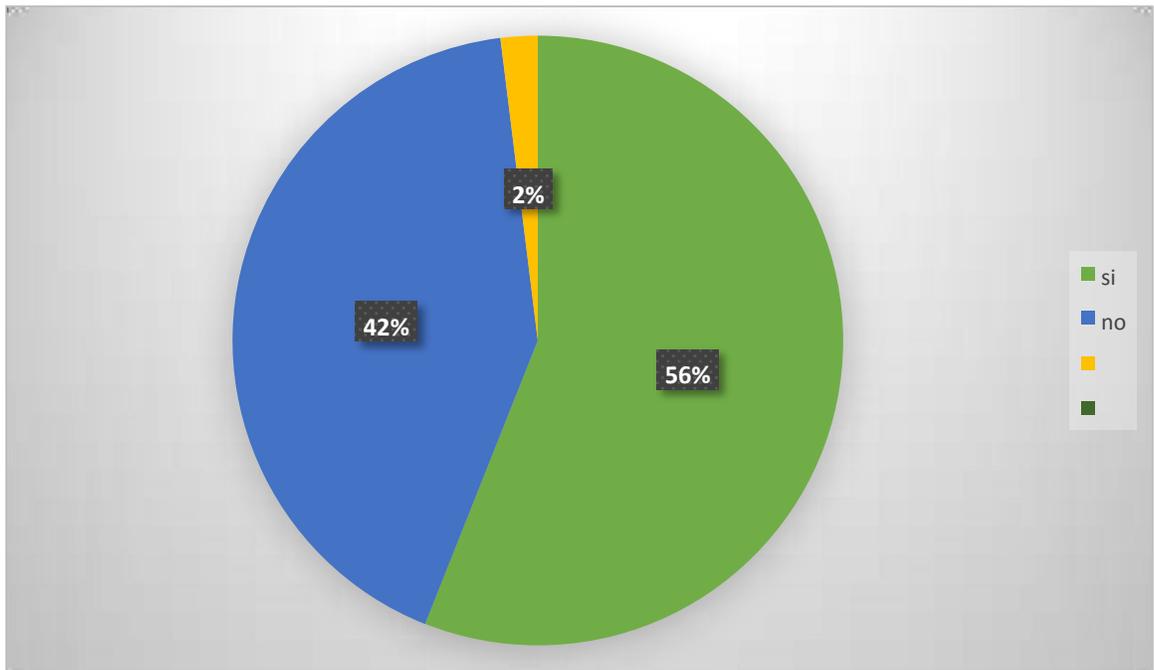
alojamiento	número de personas	porcentaje
si	40	57%
no	30	43%
	70	100%



□

considera que los servicios que le brinda el hotel Unión son de buena calidad?

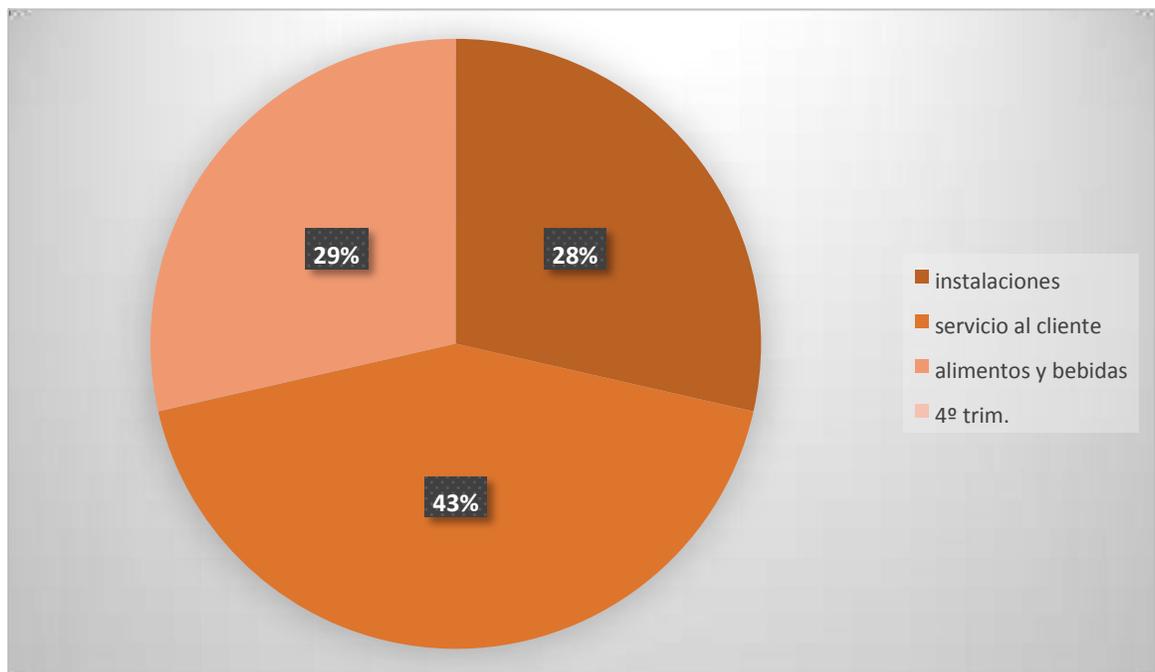
alojamiento	número de personas	porcentaje
si	40	57%
no	30	43%
	70	100%



□

indique cual es más importante para usted?

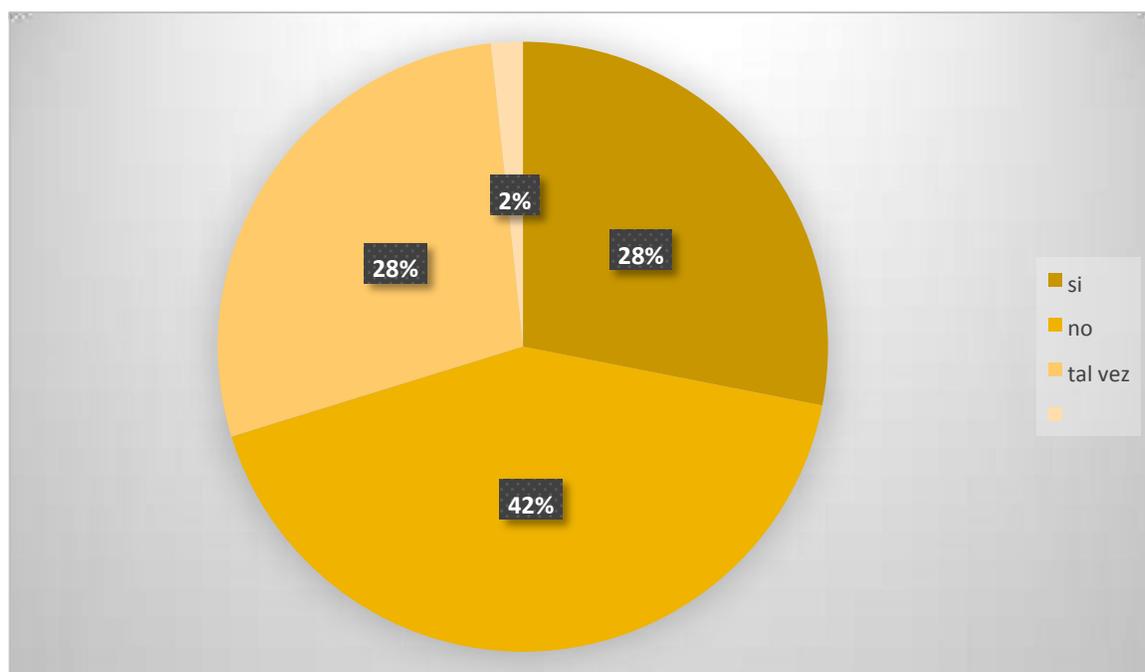
importante	numero de personas	porcentaje
instalaciones	20	28%
servicio al cliente	30	43%
alimentos y bebidas	20	29%
	70	100%



□

- **recomendaría usted este hotel a otras personas**

recomendaciones	número de personas	porcentaje
si	20	28%
no	30	42%
tal vez	20	28%
	70	100%



PAUTAS GENERALES QUE DEBEN LLEVAR UN HOTEL DE SERVICIO AL CLIENTE.

Objetivo□ por medio de estas pautas podemos mencionar el comportamiento verbal y no verbal para el buen personal de los hoteles.

- Saludar al cliente amablemente
- Siempre dar la bienvenida
- Tener buena presentación personal
- Siempre llevar una sonrisa
- Respetar la forma de pensar del cliente
- Saber orientar
- Escuchar siempre al cliente
- Hablarles con cortesía
- Dar soluciones
- Tener una buena expresión corporal escrita o oral
- Usar un buen vocabulario
- Identificar las necesidades del cliente
- Invitarlo a que vuelva al hotel
- Dar una buena orientación
- Dar soluciones a las inquietudes al cliente

9. RECURSOS DEL PROYECTO.

Para la llevar a cabo este anteproyecto de trabajo de grado se utilizó los siguientes recursos.

Recursos Humanos

Autora del Proyecto.

Estefany Michelle Ospina Tovar Estudiante. Tiempo de dedicación al proyecto.

Manuel Antonio López Useche Director del Trabajo de Grado Docente Tiempo Completo Ocasional.

Gentil Eduardo Niño Docente Tiempo Completo Ocasional.

Recursos Financieros.

Gastos de Transporte en Visitas a los hoteles del sector Investigado y Visitas a la Universidad para recibir atención del seguimiento del proyecto.

Pago de Hechura de encuestas.

Recursos Materiales.

Gastos de Papelería en presentación del anteproyecto.

- BIENES

CANTIDAD	DESCRIPCION	Precio unidad	TOTAL
1	Resma de papel	\$ 9000	\$ 9000
1	Memoria USB Kingston 4GB	\$ 16000	\$ 16000
1	Tinta de impresora	\$40000	\$40000
Global	Otros utensilios: lapiceros, lápiz, borrador, tajalápiz etc.	\$6000	\$6000
		Total:	\$ 71000

- SERVICIOS

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Luz	\$ 65,000
Internet	\$ 65,000
Transporte	\$ 55,000
TOTAL	\$ 185,000

10. IMPACTO SOCIAL Y ECONOMICO

La calidad del servicio al cliente es un producto no tangible de gran relevancia dentro de una organización en este caso en los hoteles de Girardot, por ellos la excelencia y calidad en la atención al cliente en cuestión de todos en cualquier nivel de la organización. En esta investigación se ha encontrado que el servicio que se le ofrece a los turistas que visitan el sector hotelero en la ciudad de Girardot no es satisfactorio, ya sea por falta de capacitación en las empresas, su poco compromiso en la labor y el desconocimiento de que un servicio no se puede producir, inspeccionar, ampliar o almacenar y que generalmente se presta directamente con el cliente. Es allí donde se radica el momento de verdad y que la experiencia que se lleva el cliente sea negativo o positiva, de acuerdo a lo que se le brinda. Y así se lleva una rápida difusión de imagen generando más demanda que indirectamente va beneficiando a la población Girardoteña con un mayor número de turistas.

11. CONCLUSIONES

La investigación y el estudio realizado de los hoteles sobre el DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LOS HOTELES UBICADOS ENTRE LA GLORIETA DE LA TIENDA JUMBO COLOMBIA DE LA CARRERA 12 HASTA EL HOTEL UNION.DE LA CIUDAD DE GIRARDOT CUNDINAMARCA EN EL 2016, no es una fortaleza en las entidades prestadoras de servicio.

Con base a esta realidad presentamos las siguientes conclusiones:

- Se analiza que la persona no se encuentra sumamente capacitado o no se compromete por ofrecer un servicio de calidad a los huéspedes, turistas, visitantes y locales.
- Se determinó que varios de los clientes no se encuentran satisfechos por el servicio que les brindan los hoteles, por lo tanto no son clientes frecuentes.
- Se notó una parte negativa por parte de los turistas de acuerdo al estudio por medio de las encuestas realizadas, sobre los hoteles.
- En las empresas prestadoras de servicio hotelero, les falta realizar con as frecuencia capacitación al personal.
- En los hoteles de Girardot no se identificó una cultura del servicio por parte del personal que tiene relación directa con el cliente.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el desarrollo de investigación y los análisis que se ha podido obtener por los diferentes medios de búsqueda de información nos permite hacer ciertas recomendaciones.

- Se debe adquirir mayor información a través de los diferentes mecanismos (cursos, guías, capacitaciones, internet, libros etc.)
- Establecer técnicas del servicio al cliente, por medio de talleres y capacitaciones específicas a los empleados, para mejorar el servicio en los hoteles de Girardot.

13. BIBLIOGRAFIA

Historia de Girardot lufegirardot.blogspot.com/2009/03/historia-degirardot.html

<http://es.prmob.net/luna-de-miel/aromaterapia/kate-middleton-2510489.html>

alcaldía de Girardot – Cundinamarca Girardot tiene con qué <http://girardot-cundinamarca.gov.co/informacion-general.shtml>

ISO 9001 2008? <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

Cotelco <http://www.cotelco.org/>

ENCUESTAS

1. Nacionalidad

2. genero

3. edad

4. Nivel de educación?

Primaria secundaria profesional

5. Motivo de visita?

a. trabajo b. estudio c. salud d. negocio e. distracción

6. Con quien viaja generalmente?

a. solo b. familia c. amigos d. pareja

7. En compañía de quien viaja?

a. solo b. familia c. amigos d. pareja

8. Su estado civil es?

a. soltero b. casado c. separado d. viudo

9. que platos típicos de Girardot conoce

a. viudo b. lechona c. tamal d. ninguno

9. había tenido la oportunidad de alojarse en este hotel?

a. si b. no

10. considera que los servicios que le brinda el hotel son de buena calidad?

a. si b. no

11. Cree que el servicio al cliente es el punto fuerte de este hotel?

a. si b. no c. tal vez

12. indique cual es más importante para usted

a. instalaciones b. Servicio al cliente c. alimentos y bebidas

d. servicios complementarios

13. recomendaría usted este hotel a otras personas

a. si b. no c. tal vez

11. BASE DE DATOS DE LA CARRERA 12 HASTA EL HOTEL UNION REGISTRADOS EN GIRARDOT.

HOTEL	DIRECCION	TELEFONO	CORREO
Hotel donal	CRA 12 N0 28	8334975	hoteldonal@gmail.com
Hotel palmeto	CRA 12		contabilidad@hotmail.com
Hotel zamba	Cra 13 N0 22		Zamba.ventas@mail.com
Hotel galeon	Carrera 12 #19 20		hotelgaleon20@gmail.com
Hotel zamba	Cra 12 no19	8531351	Zamba.ventas@mail.com
Gran hotel	Cra12 no15	8332076	inmaigon@hotmail.com

BASE DE DATOS DE LOS HOTELES DE LA CARRERA 12 DE LA GLORIETA DE LA TIENDA JUMBO HASTA EL HOTEL UNION DE GIRARDOT CUNDINAMARCA

Hotel	Habitacion	Camas	Restaurante	Romm Servic e	Piscina	
Hotel Palmeto	36	105			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hotel Zamba	18	19	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hotel Galeon	33	38	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Hotel Donal	38	64		<input type="checkbox"/>		
Gran Hotel	13	25	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hotel union	36	205	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ba

HOTEL UNION

HISTORIA

El más importante Club Social de la ciudad en su época, es hoy un lugar de visita obligada para quienes aprecian la historia y el legado de una gran institución.

Corría el año de 1934 cuando Francisco Manzanera Henríquez llegó a Girardot proveniente de su natal Barranquilla a continuar su actividad comercial y con el proyecto en mente de construir un centro social a la altura de las necesidades de las personas de la región. Junto a algunos de sus amigos y con el apoyo de los antiguos socios del Club América, crearon el club Unión.

HABITACIONES

SUPERIOR 16 Acogedoras habitaciones en acomodación doble con vista al Parque Bolívar. Cuentan con: Una cómoda cama Queen o King con lencería de 500 hilos 100% algodón de seda, TV Smart de 46", mini bar, dock despertador para iPhone, cajilla de seguridad, pods para café, secador para pelo, agua caliente y batas para baño



SUPERIOR INTERNO

18 exclusivas habitaciones en las que podrá desayunar en el balcón con vista a la piscina. Cuentan con: Una cómoda Cama Queen o King con lencería de 500 hilos 100% algodón seda, TV Smart de 46", mini bar, Dock despertador para iPhone, Cajilla de seguridad, Pods para café, secador para pelo, agua caliente y batas para baño



Superior Deluxe

8 Cómodas e impresionantes habitaciones de 42 mts2 en acomodación doble o triple, con balcón y vista a la piscina, cuentan con: Una cómoda cama King con lencería de 500 hilos 100% algodón de seda, TV Smart 3D de 60", mini bar, dock despertador para iPhone, cajilla de seguridad, pods para café, secador para pelo, agua caliente y batas de baño. Para que su única preocupación sea descansar.

SUPERIOR UNION

Una cómoda e impresionante suite de 90 mts2 ubicada en el tercer piso, finamente decorada con un estilo contemporáneo, moderno y elegante.

Cuenta con: Una cómoda cama King con lencería de 500 hilos 100% algodón de seda, TV Smart 3D de 60", mini bar, dock despertador para iPhone, cajilla de seguridad, pods para café, secador para pelo, agua caliente y batas de baño. Para que descanse como usted se lo merece.

<http://www.hotelunion.com.co/>

HOTEL PALMETO

Servicios

24 horas recepción

Piscina exterior

Acceso de internet inalámbrico

El Hotel Zamba está situado en Girardot, ofrece piscina al aire libre, restaurante, conexión WiFi y aparcamiento privado gratis.

Las habitaciones disponen de aire acondicionado, TV por cable y vía satélite, mini bar y baño privado con ducha y artículos de aseo gratuitos

El Hotel Zamba cuenta con una recepción 24 horas, terraza, bar y salón común. Además, el hotel se halla cerca a pie del parque Bolívar

El hotel se encuentra a 2 horas en coche del Aeropuerto Internacional El Dorado.

Las habitaciones cuentan con aire acondicionado, baño privado televisión por cable, WIFI, mini bar



Hotel Palmetto

El Hotel Palmetto dispone de piscina al aire libre, jardín y bar Ofrece conexión WiFi gratuita y desayuno en Girardot, a 500 metros de la terminal de autobuses, mientras que el parque de Bolívar está a 10 minutos a pie.

Habitación con vistas panorámicas, baño privado, aire acondicionado y TV de pantalla plana.
Servicios

Hotel

- 24 horas recepción
- Acceso a Internet inalámbrico
- Aire acondicionado en áreas públicas
- Fax Lavandería
- Parking/garaje Piscina exterior
- Salón TV
- Servicio de habitaciones Terraza Tiendas, Área jardines

Habitación

- Aire acondicionado
- Baño
- Habitaciones no fumadores
- Pantalla, TV plana Solo ducha

Actividades y ocio

- Dardos Masaje Área de juegos **Restauración**
- Bar Comida dietética Restaurante(s)

Girardot, Octubre 04 de 2016

Señores
COMITÉ TRABAJO DE GRADO
Programa: Gestión Turística y Hotelera
Universidad de Cundinamarca
Seccional Girardot.

ASUNTO: Aval del trabajo de grado y revisión.

Respetados señores

La presente tiene como fin informar a ustedes que después de haber llevado el trabajo de revisión doy aval para dar continuidad al procesos de trabajo de grado denominado DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LOS HOTELES UBICADOS ENTRE LA GLORIETA DE LA TIENDA JUMBO COLOMBIA DE LA CARRERA 12 HASTA EL HOTEL UNION.DE LA CIUDAD DE GIRARDOT CUNDINAMARCAEN EL 2016

Cordial Saludo

MANUEL ANTONIO LOPEZ USECHE
Docente Tiempo Completo Ocasional
Coordinador de postgrados
Universidad de Cundinamarca Seccional Girardot