

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE PROGRAMAS RECREATIVOS EN
HOTELES Y CENTROS VACACIONALES EN LA REGIÓN DEL ALTO
MAGDALENA**

SERGIO ANDRES TAVERA GARZÓN

COD: 392221115

NIKOL MARIANA TRUJILLO DEVIA

COD:

Asesor de proyecto

LINA MARÍA SÁNCHEZ OSPINA

Esp. en Gerencia Para El Desarrollo Organizacional

**Trabajo presentado como requisito para optar el título de Tecnólogo en
Gestión Turística y Hotelera**

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

GIRARDOT

2023

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Girardot, 27 de noviembre de 2023

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo agradezco a mi familia por el apoyo que me han brindado durante el proceso académico, a la empresa donde laboro por darme el espacio para poder cumplir con el estudio y agradezco a la universidad por aportarme los conocimientos para mejorar como persona.

Sergio Tavera Garzón

Agradezco primordialmente a Dios quien me ha guiado en todo este proceso, a la universidad por haberme formado como un profesional y persona transmoderna, a mi madre que me ha apoyado en toda decisión y proyecto, gracias a la vida y a cada una de las personas que hicieron parte directa e indirectamente en la culminación de este proyecto.

Nicol Mariana Trujillo Devia

RESUMEN

Los autores del presente proyecto exponen la “Propuesta para el diseño de programas recreativos en hoteles y centros vacacionales en la región del Alto Magdalena” teniendo en cuenta el potencial turístico que se encuentra inmerso en la región y partiendo de la necesidad de comprender aspectos referentes a la recreación, actividades lúdicas y deportivas implican una responsabilidad al momento de llevarse a cabo en los establecimientos hoteleros. Se evidencia en algunos casos dificultades como personal sin experiencia y/o uso de elementos que requieren mayor seguridad para garantizar la integridad y buen servicio al usuario.

Para el desarrollo de esta labor se propone como objetivo principal Desarrollar una propuesta para la ejecución de un programa recreativo institucional en hoteles y centro vacacionales del Alto Magdalena, posteriormente se plantean cuatro objetivos específicos: Identificar cuáles son los factores que afectan a los hoteles y centros vacacionales, analizar los factores para garantizar el desarrollo de un programa recreativo con efectividad, desarrollar los ejes temáticos que se van a desarrollar en los programas recreativos y finalmente diseñar un portafolio de servicios recreativos para la ejecución de actividades en hoteles y centros vacacionales. Como estrategia para dar cumplimiento a los objetivos planteados se realiza una metodología de investigación descriptiva y cuantitativa en la cual se recopila información detallada del proceso investigativo.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	11
1. TÍTULO.....	13
2. ÁREA, LÍNEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
2.1 Área De Investigación	14
2.2 Línea De Investigación	14
2.3 Programa Académico	14
3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
3.1 Planteamiento Del Problema.....	15
3.2 Formulación Del Problema.....	16
4. OBJETIVOS	17
4.1 Objetivo General.....	17
4.2 Objetivos Específicos	17
5. JUSTIFICACIÓN	18
6. MARCO REFERENCIAL.....	20
6.1 Marco Teórico.....	20
6.2 Marco Legal.....	21
6.3 Marco Conceptual	23
6.4 Marco Geográfico	25
7. MARCO SITUACIONAL.....	27
7.1 Hotel Agua Azul.....	27
7.1.1 Misión	27
7.1.2 Visión.....	28
7.1.3 Descripción.....	28
7.2 Centro De Vacaciones Cafam	28
7.2.1 Visión.....	29
7.2.2 Propósito	29
7.2.3 Hotel Almirante	29

7.2.3.1 Descripción.....	29
7.2.4. Hotel Kualamana	30
7.2.4.1 Descripción.....	30
7.3 Hoteles Colsubsidio	31
7.3.1 Misión	31
7.3.2 Visión.....	31
7.3.3 Hotel Peñalisa	32
7.3.3.1 Descripción.....	32
7.3.4 Hotel Bosques	33
7.3.4.1 Descripción.....	33
8. DISEÑO METODOLÓGICO	34
8.1 Tipo De Investigación	34
8.2 Técnicas De Investigación.....	35
8.2.1 La Investigación De Campo	35
8.2.2 La Investigación Descriptiva.....	35
8.2.3 La Investigación Cualitativa	35
8.3 Revisión Documental.....	35
9. FACTORES QUE AFECTAN LOS HOTELES Y CENTROS VACACIONALES EN LA REGIÓN DEL ALTO MAGDALENA	37
9.1 Análisis Dofa	37
10. DESARROLLO DE EJES TEMÁTICOS PARA PROGRAMAS RECREATIVOS	39
11. PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	40
11.1 Deporte Salud Y Bienestar	40
11.1.1 Materiales A Utilizar	41
11.2 Arte Y Cultura	42
11.2.1 Materiales A Utilizar	43
11.3 Recreación Dirigida	43
11.3.1 Materiales A Utilizar	44
11.4 Entretenimiento	44
11.4.1 Materiales A Utilizar	45
12. CONCLUSIONES.....	46

13. RECOMENDACIONES	47
14. BIBLIOGRAFÍA	48

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	METODOLOGÍA	34
Tabla 2.	DOFA HOTELES	37

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. PROVINCIA ALTO MAGDALENA.....	26
Ilustración 2. FACHADA DEL HOTEL	27
Ilustración 3. INTERIOR CON PISCINA.....	29
Ilustración 4 INTERIOR HOTEL EN MELGAR	30
Ilustración 5. INTERIOR Y PAISAJE DEL INTERIOR.....	32
Ilustración 6. PLAZA CENTRAL DEL HOTEL	33
Ilustración 7.PIN PON.....	40
Ilustración 8. MANUALIDADES	42
Ilustración 9. BAILES	42
Ilustración 10. ACTIVIDADES.....	42
Ilustración 11. PISCINA	44
Ilustración 12. ACUATICO	44
Ilustración 14. SHOWS	45
Ilustración 13.EVENTOS	45

1. INTRODUCCIÓN

Los hoteles y centros vacacionales juegan un papel fundamental en la oferta de entretenimiento y recreación para sus huéspedes. Es por esto que resulta crucial diseñar programas recreativos atractivos y que satisfagan las necesidades de diversión y distracción de los visitantes.

El presente proyecto tiene como objetivo principal proponer un diseño de programas recreativos innovadores, adaptados a las características y preferencias de los huéspedes de hoteles y centros vacacionales. Para ello, se realizará un estudio exhaustivo de las tendencias en entretenimiento y recreación turística, así como de las expectativas y demandas de los turistas en este ámbito.

En primera instancia se realizará una investigación de campo que incluirá encuestas y entrevistas a turistas que hayan visitado hoteles y centros vacacionales en los últimos años, con el fin de recopilar información relevante sobre sus preferencias y experiencias en cuanto a programas recreativos.

Con base en los resultados obtenidos, se desarrollará un catálogo de actividades recreativas y entretenimiento atractivo, diverso y adaptado a las diferentes edades y preferencias de los huéspedes. Esta propuesta contemplará tanto actividades deportivas y de aventura, como actividades culturales y artísticas, fomentando siempre la participación y la interacción entre los visitantes.

Además, se brindarán recomendaciones para la implementación de los programas recreativos, considerando aspectos tales como la infraestructura disponible en los hoteles y centros vacacionales, la capacitación del personal encargado de gestionar las actividades y la promoción de los programas ante los futuros huéspedes.

Se espera que este proyecto contribuya en la mejora de la oferta recreativa de los hoteles y centros vacacionales, aumentando así la satisfacción de los turistas y generando un impacto positivo en el sector turístico. Asimismo, se pretende fomentar la competitividad de estos establecimientos, diferenciándolos a través de programas recreativos únicos y atractivos, que los posicionen como destinos ideales para el esparcimiento y entretenimiento de sus visitantes.

2. TÍTULO

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE PROGRAMAS RECREATIVOS EN
HOTELES Y CENTROS VACACIONALES EN LA REGIÓN DEL ALTO
MAGDALENA**

3. ÁREA, LÍNEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 ÁREA DE INVESTIGACIÓN

El área de investigación, el Consejo de Facultad aprobó las áreas y líneas de investigación (Acta No 009 del 17 de agosto de 2016) que guiarán todo el proceso de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables derivadas de la línea Institucional: Pensamiento y Organizaciones. Todas ellas bajo el firme propósito de apoyar el desarrollo económico, político, cultural y social del departamento de Cundinamarca y de Colombia en general, tal como lo demanda el Proyecto Educativo Institucional, el Proyecto Educativo de Facultad y de Programa, para lo cual se acoge al área de: Turismo y Sociedad.

2.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación se encuentra establecidos en el Acta No 009 del 17 de agosto de 2016 que guiarán todo el proceso de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, para lo cual se acoge a la línea denominada: Desarrollo Turístico.

2.3 PROGRAMA ACADÉMICO

La realización de trabajo de grado “DENOMINADO PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE PROGRAMAS RECREATIVOS EN HOTELES Y CENTROS VACACIONALES EN LA REGIÓN DEL ALTO MAGDALENA” se encuentra adscrito al programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera de la Universidad de Cundinamarca, seccional Girardot.

4. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La recreación se define como la acción y efecto de recrear, lo que conlleva a estar reinventando, creando o produciendo algo nuevo constantemente con el único propósito de alegrar y divertir a las personas para que se alejen de sus actividades cotidianas como el estrés emocional, cansancio laboral u otro motivo.

Según, la Declaración universal de los derechos humanos en el artículo 24 (1948) “Toda persona tiene derecho al descanso y tiempo libre”, es decir; la recreación es prácticamente es una necesidad básica de todos los seres humanos e indispensable para su desarrollo emocional; y para satisfacer integralmente al hombre, la recreación debe proporcionarle variedad de satisfactores en los aspectos intelectuales, estéticos, sociales, físicos y mentales que le brinden posibilidades de crear, participar, sentir, emocionarse y entretenerse.

En las grandes cadenas hoteleras de todo el mundo, se realizan diferentes actividades tipo espectáculo en donde se brindan espacios de esparcimiento para los visitantes, se ofrece un abanico de entretenimiento amplio y organizado como un valor añadido a los huéspedes lleno de experiencias y actividades que generen al turista recuerdos memorables que, con seguridad, harán que repita la experiencia; el planet hollywood Hotel and casino de las Vegas es reconocido por ofrecer un espectáculo interactivo que permite ser parte de la experiencia de magia, humor y lectura mental o el Hotel Xcaret México que cuenta con un repertorio de espectáculos, con una extensa variedad en formatos, duración y genero además de reunir a más de 300 artistas en escena, cada hotel ofreciendo diferentes tipos de entretenimientos (participativo o contemplativo), pero siempre con el fin de entretener y generar experiencias y actividades que enriquezcan la satisfacción del huésped. En Colombia, los hoteles y centros recreativos están limitados en ofrecer estos paquetes recreativos dentro de sus instalaciones por

diversos factores, entre ellos la falta de recursos económicos, la escasa planificación de programas recreativos en donde se incluya a todo el núcleo familiar y la poca promoción de las actividades ya ofrecidas por el hotel esto debido a que muchas veces no se cuenta con la experiencia o el conocimiento para la ejecución de programas recreativos, ni con la infraestructura adecuada para su realización además de que las personas visitan estos establecimientos preferiblemente para descanso y no desean incluir dentro de su estadía planes que pueden ser extenuantes y agotadores.

En Girardot, son muy pocos los centros vacacionales y hoteles que tienen la capacidad para ofrecer un servicio turístico; en la actualidad, solo se ofrecen programas recreativos y empresariales de acuerdo a la ocupación y necesidad del cliente, además tampoco se cuenta con programas establecidos para cualquier día de la semana, sin importar el nivel de ocupación que exista en su momento; la falta de oferta de los programas recreativos, aumenta el riesgo de que los niveles de satisfacción en las encuestas bajen por falta de variedad en el productos y los clientes de muchos de estos establecimientos, puedan elegir alojamientos con experiencias complementarias.

3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es necesario desarrollar una propuesta para el diseño de programas recreativos en hoteles y centros vacacionales en la región del alto magdalena?

5. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

- Desarrollar una propuesta para la ejecución de un programa recreativo institucional en hoteles y centro vacacionales del Alto Magdalena.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar cuáles son los factores que afectan a los hoteles y centros vacacionales.
- Desarrollar los ejes temáticos que se van a desarrollar en los programas recreativos.
- Diseñar un portafolio de servicios recreativos para la ejecución de actividades en hoteles y centros vacacionales.

6. JUSTIFICACIÓN

La historia de la industria hotelera se remonta a la antigüedad (años 1000 a 500 a. de C.) cuando los comerciantes viajaban de un lugar a otro para intercambiar mercancías a cambio de hospedaje. En ese tiempo surgieron posadas en los caminos para alojar a los viajeros y a sus caballos a cambio de dinero, eran lugares donde los huéspedes se alojaban junto al ganado y se les ofrecía un servicio de comidas¹, con el pasar del tiempo los hoteles fueron implementando servicios complementarios como restaurantes, pastelerías y casinos a su infraestructura como espacios dispuestos para el entretenimiento del huésped.

La propuesta nace a partir de la necesidad de establecer un servicio adicional y distinto de recreación en los hoteles y centros vacacionales, debido a que los turistas que frecuentan estos lugares, no solo buscan descanso, si no también realizar otras actividades en las cuales puedan incluir a todo el núcleo familiar. Lo que se pretende es formular un plan de actividades recreativas que satisfagan las necesidades de esparcimiento y experiencias únicas que el turista busca cuando visita un hotel o un centro vacacional, así de esta manera generar; ventajas competitivas y económicas para lograr un producto diferenciador que permita integrar todos los espacios y servicios que puede ofrecer un establecimiento con espacios ideales para atenuar la estadía del huésped durante su tiempo libre.

La idea de crear un programa recreativo es satisfacer las necesidades que parten de un desarrollo haciendo referencia al aprendizaje que se pueda generar con algún tema relacionado al juego o la lúdica con la diversión que es esencial en el relacionamiento individual y grupal, a través de las actividades recreo deportivas.

Las actividades recreativas son técnicas que no están orientadas hacia una meta específica y que ejercen su efecto de un modo indefinido e indirecto, dichas actividades se pueden mencionar la música, los juegos, las piscinas, los bailes, las atracciones. En el campo de la recreación se clasifican las actividades recreativas

¹ NEBREDA, Marcos. Historia de la Hotelería. España, 2019.

a partir de la base de que todo aquello que el ser humano realiza en su tiempo de ocio, porque le gusta y le entretiene, es una actividad inicialmente recreativa.

Se pretende crear programas recreativos que permitan espacios de comunicación y esparcimiento entre los huéspedes, haciendo uso de actividades de entretenimiento y recreativas que respondan a las necesidades, al bienestar y confort de los usuarios, mejorando así la renta. “La existencia de actividades recreativas en el establecimiento hotelero será, en muchos casos, decisiva para que la estadía del huésped en el mismo se prolongue” La motivación de los huéspedes para decidir en qué hotel hospedarse muchas veces está dada por el precio, seguido de la ubicación del hotel y, por último, pero igualmente importante el servicio que ofrecen, de un nuevo modelo de recreación al interior.

La industria de la hospitalidad, que atiende a las necesidades fundamentales de un sector altamente competitivo se puede convertir en un elemento diferenciador en términos de calidad y fidelización de los clientes y de posicionamiento del departamento, en su oferta hotelera.

Por último, al incluir estos programas, fomenta a generar ingresos y nuevos empleos, creando un impacto económico y social lo cual influye en el crecimiento progresivo del sector turístico.

7. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO TEÓRICO

La recreación es un aspecto vital de la vida humana, que contribuye al bienestar físico, mental y social. Se refiere a las actividades de ocio que se realizan de forma voluntaria y que proporcionan placer, disfrute y relajación. En Colombia, las actividades recreativas son parte esencial del tejido social, promueven la participación comunitaria y fomentan el sentido de pertenencia. Los Programas recreativos, son actividades que se ofrecen a la comunidad con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas. Estos programas se enfocan en la promoción de la actividad física, el aprendizaje de habilidades nuevas, la socialización y el desarrollo personal.

En los deportes los programas deportivos son una forma común de un programa recreativo en Colombia., La práctica de deportes en grupo puede fomentar la socialización y el trabajo en equipo, así como también mejorar la salud física y mental de los participantes.

Así como el arte y la cultura está vinculada a los programas recreativos también pueden incluir actividades artísticas y culturales, como la música, el teatro y las exposiciones de arte, estas actividades pueden ayudar a las personas a expresarse y a desarrollar su creatividad, así como también fomentar la apreciación de la cultura y las artes.

Los parques y espacios verdes son otro tipo de programa recreativo común en Colombia. Estos espacios proporcionan oportunidades para la actividad física y el contacto con la naturaleza, lo que puede tener un efecto positivo en la salud mental y física. La Importancia de los programas recreativos en Colombia tienen un impacto significativo en la calidad de vida de la comunidad. Según Muñoz (2019), estos programas pueden mejorar la salud física y mental, reducir el estrés

y la ansiedad, fomentar la socialización y el trabajo en equipo, y mejorar la autoestima y la autoconfianza de los participantes. Además, los programas recreativos pueden ser una herramienta útil en la lucha contra la obesidad y otros problemas de salud relacionados con el estilo de vida. Según Osorio et al. (2018), un estudio realizado en Colombia encontró que la participación en programas recreativos estaba asociada con una reducción significativa en el índice de masa corporal y la prevalencia de obesidad.

6.2 MARCO LEGAL

La Constitución de Colombia reconoce la importancia de la recreación como un derecho fundamental, consagrado en el artículo 52 de la Constitución de 1991. Establece que “toda persona tiene derecho a practicar actividades deportivas y recreativas que contribuyan a mejorar su calidad de vida”². Además, el Plan Nacional de Desarrollo (PND) para 2022-2026 destaca el compromiso del gobierno de promover la formación integral además del trabajo mancomunado de los diferentes ministerios entre ellos el ministerio de salud y educación.³

El Ministerio del Deporte (MinDeporte) es el organismo gubernamental responsable del desarrollo e implementación de las políticas recreativas en Colombia. Supervisa la regulación de los programas recreativos a nivel nacional y regional, trabajando en colaboración con otras entidades gubernamentales, organizaciones privadas y grupos comunitarios.

El marco legal de los programas recreativos en Colombia se fundamenta en varias leyes y reglamentos que brindan lineamientos para el desarrollo e implementación de actividades recreativas. Algunas de las disposiciones legales esenciales que rigen los programas recreativos en el país son las siguientes:

² JURÍDICA, PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA SECRETARÍA. Constitución política de Colombia. ACNUR, 2011.

³ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION (DNP). Plan nacional del desarrollo 2022-2026, DPN, 2023

1. Ley 181 de 1995: Esta ley establece el marco para el desarrollo de las actividades deportivas y recreativas en Colombia. Establece la estructura orgánica del Sistema Deportivo Nacional y las funciones y responsabilidades de las distintas entidades que intervienen en el sistema. La ley también prevé la creación de autoridades deportivas regionales y describe sus funciones y responsabilidades.

2. Decreto 1228 de 1995: Este decreto establece el Plan Nacional de Actividad Física, Recreación y Deporte. Define los principios, objetivos y estrategias para el desarrollo de programas recreativos en Colombia. El plan también identifica las fuentes de financiación para actividades recreativas y describe los procedimientos para la asignación de fondos.

3. Resolución 327 de 2008: Esta resolución establece los lineamientos para la implementación de programas recreativos en Colombia. Proporciona un marco detallado para planificar, organizar e implementar actividades recreativas y enfatiza la importancia de proporcionar programas recreativos inclusivos y accesibles.

4. Ley 1350 de 2009: Esta ley otorga incentivos fiscales a las empresas que inviertan en programas recreativos. Su objetivo es promover la participación del sector privado en el desarrollo de actividades recreativas y apoya los esfuerzos del gobierno para mejorar el acceso a los programas recreativos.

4. Ley 2068 de 2020 La presente ley tiene por objeto fomentar la sostenibilidad e implementar mecanismos para la conservación, protección y aprovechamiento de los destinos y atractivos turísticos, así como fortalecer la formalización y la competitividad del sector y promover la recuperación de la industria turística, a través de la creación de incentivos, el fortalecimiento de la calidad y la adopción de medidas para impulsar la transformación y las oportunidades del sector.

6.3 MARCO CONCEPTUAL

CALIDAD: se refiere a la medida en que un producto o servicio cumple con los requisitos y expectativas del cliente. Esto incluye aspectos tales como la fiabilidad, la eficiencia, la durabilidad, la seguridad, la usabilidad y la satisfacción del cliente. La calidad también se refiere a cómo se producen los productos o servicios, incluyendo los procesos de producción, la mejora continua y la gestión de la calidad. En resumen, la calidad se trata de hacer las cosas bien y de manera consistente para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

CLIENTE: es una persona o entidad que compra bienes o servicios de otra persona o empresa. El término es ampliamente utilizado en el mundo empresarial y comercial. Los clientes pueden ser consumidores individuales o empresas que compran productos o servicios para su propio uso o para revenderlos. Los clientes son la base de cualquier negocio y, por lo tanto, es importante para las empresas tratarlos de manera adecuada a fin de mantener su lealtad y satisfacción.

DISEÑO: es la disciplina que se encarga de desarrollar proyectos e ideas con un enfoque estético y funcional. Su objetivo es crear soluciones prácticas y útiles a través de la aplicación de principios de diseño y de herramientas y técnicas especializadas.

ENTRETENIMIENTO: se refiere a cualquier actividad que tiene como objetivo divertir o entretener a una persona o a un grupo de personas. Incluye una amplia gama de actividades, como ver películas, escuchar música, jugar, etc.

ESPARCIMIENTO: es una actividad que se realiza para divertirse y relajarse; también es importante para la salud mental y emocional de las personas, ya que ayuda a reducir el estrés, aumentar la felicidad y mejorar la calidad de vida. Es recomendado como una forma de desconectar de la rutina del trabajo y las responsabilidades diarias.

HUÉSPED: es una persona que es alojada temporalmente en un lugar; donde paga por el servicio de hospedaje, y por lo general espera recibir buena atención y comodidades durante su estancia.

LOGÍSTICA: se refiere al conjunto de actividades y técnicas que se utilizan para planificar, ejecutar y controlar el flujo físico y de información de materiales, productos y servicios, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente de manera eficiente y efectiva.

OCIO: se refiere al tiempo libre que tenemos para realizar actividades de nuestro agrado y disfrute, sin la necesidad de cumplir con obligaciones laborales o académicas. Este tiempo libre puede ser utilizado para actividades de relajación y/o actividades recreativas.

PROGRAMA: es un conjunto de instrucciones que se utiliza para realizar tareas específicas en una computadora.

RECREACIÓN: se refiere a una actividad o conjunto de actividades que tienen como objetivo divertir y entretener a las personas, así como también fomentar el desarrollo de habilidades y capacidades físicas, mentales y sociales.

SERVICIO: se refiere a la prestación de un conjunto de actividades o tareas que se realizan con el objetivo de satisfacer las necesidades o demandas de una persona, empresa u organización. Estas actividades pueden ser tanto físicas como intangibles y pueden estar relacionadas con la venta de bienes, la atención al cliente, etc.

VACACIONAL: se refiere a todo aquello relacionado con las vacaciones, como actividades y espacios que se disfrutan durante los períodos de tiempo libre.

6.4 MARCO GEOGRÁFICO

El Alto Magdalena es una región geográfica y cultural ubicada en el centro de Colombia, correspondiente a la cuenca alta del río Magdalena. Se extiende desde la cordillera Oriental hasta la cordillera Central y comprende una amplia variedad de paisajes, climas y ecosistemas, incluyendo valles, montañas, selvas, páramos y desiertos. La región es rica en recursos naturales y presenta una gran diversidad de flora y fauna, así como una importante presencia de poblaciones indígenas y afrodescendientes. Económicamente, el Alto Magdalena es una zona estratégica para la producción agrícola, la minería y la generación de energía hidroeléctrica.

Girardot es una ciudad colombiana ubicada en el departamento de Cundinamarca, en la región central del país. Está al sur de Bogotá, la capital de Colombia, y a orillas del río Magdalena. Tiene una altitud de 288 metros sobre el nivel del mar y una extensión de 181 km². Su clima es tropical, con una temperatura media anual de 27 °C, lo que la convierte en una ciudad atractiva para el turismo por su clima cálido y soleado todo el año. Además, cuenta con importantes atractivos turísticos, como el parque de El Peñón, la Catedral de Nuestra Señora del Rosario, el mirador La Loma de la Cruz, entre otros. Girardot es un importante centro económico y comercial de la región, con una importante actividad agrícola, pecuaria y turística. Está conectada con otras ciudades de Colombia por medio de una importante red de carreteras y autopistas.

Melgar es una ciudad ubicada en la parte central del departamento de Tolima, en Colombia. Se encuentra a una altitud de 471 msnm y su territorio cuenta con una extensión de 738 km². Melgar limita al norte con los municipios de Carmen de Apicalá y Coello; al sur con los municipios de Icononzo y Coyaima; al este con los municipios de Girardot y Ricaurte; y al oeste con los municipios de Flandes y Espinal. Además, Melgar se encuentra en una región de clima cálido y húmedo, con temperaturas que oscilan entre los 24 y 30 grados Celsius durante todo el año. Su territorio es atravesado por el río Sumapaz, que nace en la cordillera

oriental y desemboca en el río Magdalena. En el entorno de la ciudad de Melgar destacan importantes atractivos turísticos como las piscinas termales de Santa Ana, la reserva natural del Cañón del Río Apulo, el parque natural de La Garza, entre otros.

Ilustración 1. PROVINCIA ALTO MAGDALENA



8. MARCO SITUACIONAL

7.1 HOTEL AGUA AZUL

Ilustración 2. FACHADA DEL HOTEL



7.1.1 Misión

El Hotel Agua Azul es una empresa privada, en la prestación de servicios hoteleros, orientada principalmente a los sectores comercial y empresarial, que ofrece una atención personalizada; amable y con calidad. Desarrollando productos y servicios que garantizan la satisfacción y las expectativas del cliente.

Contamos con un talento humano comprometido, en permanente desarrollo y mejoramiento continuo, que nos permite ampliar y mantener el mercado brindando total seguridad a empleados, clientes, proveedores, socios y comunidad en general.

7.1.2 Visión

Ser uno de los hoteles más reconocidos de la ciudad de Melgar, tanto por su infraestructura como sus servicios. Brindando atención de excelente calidad, con unas instalaciones modernas dirigidas a clientes del sector comercial y empresarial. Convertirnos en una empresa con sólido prestigio hotelero a nivel local y nacional, fomentando el desarrollo empresarial y turístico de la ciudad; siempre comprometidos a través de la mejora continua dentro de un marco de cultura, valores y hospitalidad MelgareNSE.

7.1.3 Descripción

El Hotel Agua Azul es un establecimiento hotelero, acogedor, familiar, e íntimo que está situado en Melgar - Tolima, a poca distancia del parque municipal, de restaurantes, tiendas, de la vida nocturna entre otros sitios de interés.

Todas las habitaciones son espaciosas, confortables, cómodas y están muy bien equipadas para que tenga la sensación de que se encuentra en casa. Las habitaciones tienen un diseño elegante y moderno que disponen de aire acondicionado, baño privado, TV por cable y wifi, en donde incluyen una Piscina Semiolímpica, piscina para niños, Tobogán, Bar – Restaurante y parqueadero

7.2 CENTRO DE VACACIONES CAFAM

Cafam es una caja de compensación familiar con más de 65 años de trayectoria en Colombia que ofrece bienestar a los usuarios y afiliados a través de los portafolios de productos y servicios entre ellos: farmacias, centros de convenciones, Club recreativo, colegios, entre otros. Ofrece servicios de subsidio, créditos, seguros, turismo, salud, educación, vivienda.

7.2.1 Visión

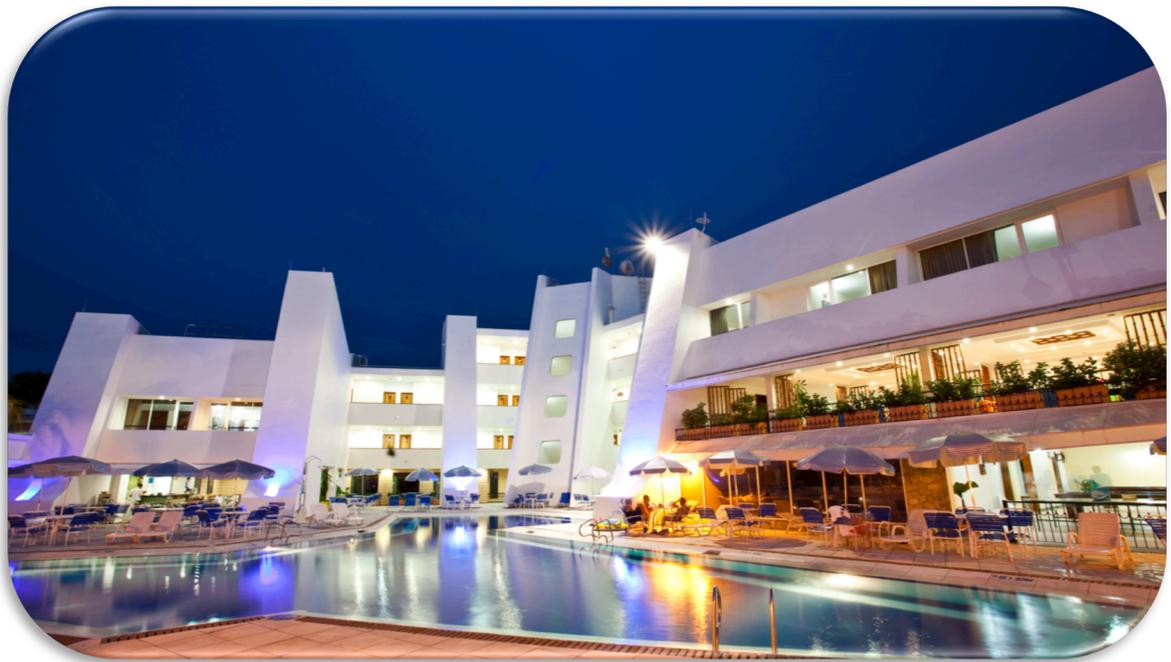
Creer los aportes y consolidar los negocios corporativos, generando Bienestar Social Integral a los afiliados y usuarios.

7.2.2 Propósito

El propósito de Cafam es generar Bienestar Social Integral a los afiliados y usuarios.

7.2.3 HOTEL ALMIRANTE

Ilustración 3. INTERIOR CON PISCINA



7.2.3.1 Descripción

El Hotel Almirante cuenta 76 habitaciones equipadas con baño y aire acondicionado, señal internacional y minibar. Además de Disfrutar en familia, con amigos o en pareja de un ambiente cálido, cómodo y acogedor; para relajarse en el spa, piscina, jacuzzi, sauna y turco o divertirse en el salón de juegos y bar.

7.2.4. HOTEL KUALAMANA

Ilustración 4 INTERIOR HOTEL EN MELGAR



7.2.4.1 Descripción

Ofrece espacios de recreación, entretenimiento y descanso: piscinas con parque acuático, zonas húmedas, golfito, zona de juegos, cancha de tenis, voleibol, parque para niños, BBQ y bar. Cuenta con 155 habitaciones totalmente remodeladas, 134 estándar y 21 junior suites, con camas semidobles, baños, aire acondicionado con control individual, TV pantalla plana y minibar.

7.3 HOTELES COLSUBSIDIO

Colsubsidio es una corporación de derecho privado sin ánimo de lucro, que pertenece al Sistema del Subsidio Familiar y al Sistema de Protección y Seguridad Social colombiano. Entre los Servicios Sociales desarrolla Afiliaciones y Subsidios, Educación, Cultura y Productividad, Recreación, Turismo, Vivienda y Subsidio de Vivienda, Crédito Social, Alimentos y Bebidas, Salud, Supermercados y Droguerías.

7.3.1 Misión

La misión de Colsubsidio es mejorar la calidad de vida de sus afiliados y contribuir al desarrollo económico y social de Colombia.

7.3.2 Visión

La visión de Colsubsidio es ser la empresa líder en la prestación de servicios sociales y empresariales, enfocada en la satisfacción y bienestar de sus afiliados, y reconocida por su compromiso con la responsabilidad social y la sostenibilidad.

7.3.3 HOTEL PEÑALISA

Ilustración 5. INTERIOR Y PAISAJE DEL INTERIOR



7.3.3.1 Descripción

El hotel Colsubsidio Peñalisa es un exclusivo y moderno hotel ubicado en el municipio de Ricaurte, Colombia. El hotel es parte de la reconocida cadena hotelera Colsubsidio, conocida por su excelencia en servicio y calidad.

El hotel ofrece a sus huéspedes una amplia gama de comodidades y servicios para garantizar una estancia cómoda y placentera. Cuenta con habitaciones espaciosas y bien equipadas, equipadas con aire acondicionado, televisión por cable, minibar y acceso a Internet.

Cuenta con 209 habitaciones, 680 huéspedes, servicios como piscinas, salas de juegos, boleras, zonas deportivas además el hotel ofrece varios restaurantes y bares que sirven una variedad de opciones culinarias para satisfacer todos los gustos. Los huéspedes pueden disfrutar de platos locales e internacionales.

7.3.4 HOTEL BOSQUES

Ilustración 6. PLAZA CENTRAL DEL HOTEL



7.3.4.1 Descripción

El Hotel está ubicado en medio de hermosos paisajes naturales. El hotel se encuentra rodeado de exuberantes bosques y jardines, lo que brinda a los huéspedes una sensación de tranquilidad y relajación. El hotel cuenta con 80 habitaciones acogedoras y bien equipadas, decoradas con un estilo rústico y elegante, 300 huéspedes y diferentes servicios que incluyen masajes y tratamientos de spa, servicio de lavandería, y estacionamiento privado además de contar con un restaurante que sirve deliciosas comidas y platos locales preparados con ingredientes frescos y de calidad.

9. 8. DISEÑO METODOLÓGICO

8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la identificación de la metodología se implementó una estructura que permita lograr los objetivos planteados, aquí se describe el cumplimiento en cuanto a las actividades ejecutadas.

Tabla 1. METODOLOGÍA

Objetivos	Metodología			
	Enfoque	Tipos	Técnicas	Instrumentos
Identificar cuáles son los factores que afectan a los hoteles y centros vacacionales.	Cualitativo	Analítico	Análisis de campo en establecimientos hoteleros	Matriz DOFA
Desarrollar los ejes temáticos que se van a desarrollar en los programas recreativos.	Mixto	Exploratoria	Entrevistas.	descripción entrevista semiestructurada
			Observación directa.	Imágenes y descripción elementos para el desarrollo de actividades
Diseñar un portafolio de servicios recreativos para la ejecución de actividades en hoteles y centros vacacionales.	Cualitativo	Analítico	Registro de actividades recreativas por ejes temáticos	Propuesta de portafolio digital

8.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

8.2.1 La investigación de campo

Corresponde a prácticas de observación en donde al visualizar el desarrollo de las actividades y la interacción con los turistas en los establecimientos hoteleros se describe elementos de interés aunado a la experiencia de los autores del proyecto de investigación en el sector hotelero y recreación.⁴

8.2.2 La investigación descriptiva

Es una técnica que utiliza herramientas detalladas para analizar la situación o fenómenos referenciados al problema de investigación.⁵

8.2.3 La investigación cualitativa

Es un método para recopilar datos que no hacen parte de un estándar. Se utiliza una muestra que sea representativa no necesariamente de gran tamaño. Dentro de esta metodología se usa la observación, entrevistas y resultados del trabajo en campo.⁶

8.3 REVISIÓN DOCUMENTAL

Para llevar a cabo la revisión documental se realizó la verificación de fuentes referentes a procesos de recreación, turismo y hotelería los cuales abordan temáticas que aportan a resolver la formulación del problema.

El artículo Fortalezas y debilidades de la animación turística en hoteles all inclusive en Playa del Carmen, México del autor Elorza (2014) aporta una aproximación para la elaboración del análisis DOFA. Por otro lado, el proyecto Análisis de los factores motivacionales de los colaboradores en misión del centro vacacional Lagosol de los autores Sánchez & Trujillo (2022) generan reflexión sobre los

⁴ ARTEAGA, Gabriel. Qué es la investigación de campo: definición, métodos, ejemplos y ventajas. TESTSITEFORME, 2022

⁵ MORALES, Frank. Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. 2012, vol. 11, no 3.

⁶ URBINA, Edith Cueto. Investigación cualitativa. *Applied Sciences in Dentistry*, 2020, vol. 1, no 3.

aspectos que buscan los trabajadores del sector turístico y hotelero para contar con sentido de pertenencia por su labor y generar practicas acordes a la calidad en el servicio hotelero mediante la motivación y la designación de tareas en un clima laboral idóneo.

Así mismo, el articulo Procedimiento para mejorar la satisfacción del cliente basado en la lógica difusa. Aplicación en el hotel Miraflores de los autores Almaguer & Pérez (2014) esbozan el desarrollo del turismo y la trascendencia que conlleva la calidad en el servicio de los huéspedes en el sector hotelero.

Finalmente, la tesis 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 creada por los autores Gómez y Triviño (2021) permiten comprender como el uso de tecnología genera mayor difusión de las actividades en el sector hotelero.

9. FACTORES QUE AFECTAN LOS HOTELES Y CENTROS VACACIONALES EN LA REGIÓN DEL ALTO MAGDALENA

A través de una inspección y trabajo de campo se pudo evidenciar algunas necesidades en el hotel Agua Azul, Hotel Almirante, Hotel Kualamana, Hotel Peñalisa y Hotel los Bosques que conllevaron a ejecutar un análisis DOFA, debido que los hoteles cuentan con algunos aspectos por mejorar, entre ellas su infraestructura y claridad en los servicios recreativos.

Los hoteles de Cafam poseen un total de 875.000 mil afiliados y los hoteles de Colsubsidio cuentan con más de 1.000.000 millón de afiliados. Gracias al análisis se pudo identificar estos factores que también influyen en centros vacacionales. A continuación, veremos los resultados del análisis en el siguiente cuadro.

9.1 ANÁLISIS DOFA

Tabla 2. DOFA HOTELES

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Excelente ubicación. • Zona turística y hotelera, alejadas del ruido y disturbio de las discotecas. • Servicio de alimentos y bebidas. • Excelente servicio al cliente. • Variedad de servicios como piscinas, boleras, canchas deportivas, salas de juegos y sala de eventos. • Habitaciones cómodas y modernas, desde camas sencillas para 1 persona hasta camas dobles para 7 personas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios o alianzas con otras empresas. • Crecimiento de turismo en días feriados y vacaciones. • Brindar oportunidad de empleo a las personas de la región. • Vincular proveedores de la región, para ofrecer sus productos y servicios. • Servicio a eventos empresariales. • Ampliación del portafolio de servicios.

<ul style="list-style-type: none"> • Planes de descuentos para trabajadores de otras empresas en las cuales se benefician los afiliados. 	
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Algunos hoteles tienen zonas que requieren de remodelación en su infraestructura. • Algunos hoteles tienen programas recreativos repetitivos. • Dificultad de conseguir recurso humano capacitado en recreación. • Numerosa competencia en la zona. • Recurso humano con sobre carga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta nivel de rotación del recurso humano. • Se realizan algunas actividades las cuales carecen de procesos de calidad. • En algunas ocasiones puede presentarse un alto porcentaje de accidentalidad. • Cambios de gustos y expectativas de los clientes.

10. DESARROLLO DE EJES TEMÁTICOS PARA PROGRAMAS RECREATIVOS

Los ejes temáticos para programas recreativos son categorías o temas principales que guían la organización y desarrollo de actividades recreativas. Estos ejes temáticos se seleccionan de acuerdo con los intereses, necesidades y preferencias del público objetivo con el objetivo de ofrecer experiencias recreativas enriquecedoras y atractivas.

Teniendo en cuenta la infraestructura y necesidad de los clientes que asisten a los hoteles Agua Azul, Hotel Almirante, Hotel Kualamana, Hotel Peñalisa y Hotel los Bosques; los ejes temáticos a tener en cuenta son los siguientes:

1. Deportes y actividades físicas: Se enfoca en la práctica de diferentes disciplinas deportivas y actividades motrices.
2. Arte y cultura: Se centra en actividades relacionadas con la expresión artística y creativa.
3. Recreación dirigida: Son actividades diseñadas para 2 o más de personas con actividades en tierra y en agua.
4. Entretenimiento: Estas actividades principalmente son nocturnas para aquellos que se alojan en el hotel y buscan diversión en las noches.

Estos ejes temáticos están sujetos a modificaciones según el contexto y las preferencias del público.

11. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Los autores del presente proyecto hemos elaborado un portafolio de servicios con el objetivo de mostrar, promocionar y vender los servicios y actividades recreativas, con el fin de atraer a los clientes, diferenciarse de la competencia, generar demanda y mantener a los usuarios de los servicios de hoteles y centros vacacionales.

11.1 DEPORTE SALUD Y BIENESTAR

Es un programa enfocado en el entrenamiento de habilidades y potencializar las capacidades motrices como la coordinación, percepción visual y la memoria. Además, ayuda a evitar el sedentarismo, perder capacidades y futuras enfermedades por medio de juegos simples y divertidos, enfocado en los deportes para incentivar a la práctica de estos. Los deportes a realizar son: fútbol tenis, natación, Acuayoga, torneo de rana, tenis de mesa, juegos del ayer, Badminton, Vóley Playa. Estos deportes permiten la participación de todas las edades con una duración mínima de 45 minutos y están adaptados para realizarse en los espacios de los hoteles.

Ilustración 7. PIN PON



11.1.1 Materiales a utilizar

- Balones de piscina
- Argollas para rana
- Juego rana
- Mesa ping pon
- Raquetas y pelotas de ping pon
- Malla de 90cm de alto y 2m de ancho
- Balón de futbol
- Juegos de mesa: Parques, domino, ajedrez, cartas, jenga
- Colchonetas para yoga o pitillos de piscina.
- Cabina de Sonido y micrófono

11.2 ARTE Y CULTURA

El eje temático de Arte y Cultura se centra en actividades relacionadas con la apreciación y exploración del arte, la expresión creativa y la inmersión en diferentes manifestaciones culturales. El objetivo de este eje temático es fomentar el aprecio por el arte y la cultura, impulsar la creatividad y brindar oportunidades para que los participantes se expresen y se sumerjan en diferentes formas de expresión artística como pintura, danza, manualidades, historia del municipio. Estas actividades están enfocadas principalmente para los niños y adulto mayor las cuales permiten explorar y desarrollar habilidades artísticas. Cada actividad cuenta con un tiempo mínimo de 30min y una capacidad máxima de 20 personas por actividad.

Ilustración 9. BAILES



Ilustración 8. MANUALIDADES



Ilustración 10. ACTIVIDADES



11.2.1 Materiales a utilizar

- Mesas
- Sillas
- Pinturas
- Diferentes tipos de papel
- Tijeras
- Pegamento
- Crayolas
- Música
- Trajes folclóricos
- Equipo de Sonido Básico

11.3 RECREACIÓN DIRIGIDA

Los usuarios podrán disfrutar de divertidas actividades a través de retos y juegos que logre reunir a toda la familia y generar momentos memorables en cada uno de ellos. También podremos crear experiencias con elementos que busquen generar dinámicas y actividades para niños, jóvenes y adultos que aprendan y desarrollen sus conocimientos de una manera divertida. Todas las actividades se van a desarrollar por etapas que están conformadas por una parte inicial que incluye la invitación, convocatoria y saludo de los asistentes, la parte central la cual tiene como objetivo principal el desarrollo de todas las actividades y la etapa final que está constituida por la conclusión y despedida. Algunas de ellas traerán integración ligado al trabajo en equipo y la competencia desde el desarrollo recreativo alcanzando altos niveles de bienestar y diversión. Las actividades a desarrollar son juegos en piscinas, retos acuáticos, rondas, dinámicas, rompehielos y desafíos.

11.3.1 Materiales a utilizar

- Cabina de sonido con micrófono
- Balones de piscina
- Pelotas de colores
- Aros
- Pitillos de piscina
- Tablas para piscina
- Baldes
- Lazo
- Canchas waterpolo
- Globos
- Ropa para Mojar
- Pelucas

Ilustración 11. PISCINA



Ilustración 12. ACUATICO



11.4 ENTRETENIMIENTO

Pasaras un rato diferente, emocionante, viviendo y experimentando momentos especiales y únicos durante las actividades nocturnas. Aquí los alojados del hotel

Agua Azul sin salir de las instalaciones podrán participar de todo el contenido recreativo de una manera divertida, las actividades a desarrollar en las noches son Karaoke familiar, bingo, noche de cine, noche de talentos, rumba. Cada una con una duración mínima de 1 hora y están diseñadas para la participación de todo el núcleo familiar.

Ilustración 14. EVENTOS



Ilustración 13. SHOWS



11.4.1 Materiales a utilizar

- Equipo de sonido con micrófono.
- Video proyector.
- Ambientación (Globos, telas decorativas, luces).
- Sillas.
- Computador.
- Cartones bingo y baloteras.

12. CONCLUSIONES

Se busca brindar a los hoteles pequeños, grandes y centros vacacionales de la región del alto magdalena un programa recreativo estandarizado que pueda ser ejecutado con los estándares de calidad de servicio al cliente, ofreciendo un valor agregado a los usuarios y afiliados que generen no solo momentos memorables, sino que también, atraer nuevos clientes para un mayor crecimiento y desarrollo.

La realización de un programa recreativo con un portafolio de servicios recreativos ya establecido potenciara la economía de la región del alto magdalena, debido que indirectamente aumentara el empleo por la llegada de más turistas que buscan estos servicios y a su vez mejorara la calidad de vida de los habitantes.

Con la segmentación de ejes temáticos dentro de los programas recreativos, se abarca a todo el núcleo familiar, que promueven la creatividad, hábitos y estilos de vida saludable, deporte, entretenimiento y un desarrollo cultural en la zona que aporta en la sociedad un crecimiento personal a través de las actividades recreativas.

13. RECOMENDACIONES

En los Hoteles se identificaron aspectos a mejorar en cuanto a su limitada oferta de servicios recreativos, por ello se recomienda implementar a su oferta servicios adicionales recreativos familiares que generen nuevas experiencias para los visitantes, se sugiere utilizar la matriz estratégica DOFA la cual ofrece diferentes soluciones a las problemáticas con las que cuentan los hoteles ante mencionados

Hacer más promoción en redes sociales y actualizar las actuales, implementando el nuevo portafolio de servicios de recreación.

Se recomienda actualizar la infraestructura de los hoteles en diferentes escenarios recreo deportivos, para brindar más opciones de actividades.

Se recomienda hacer uso del nombre del hotel e implementar la colorimetría y el significado del mismo.

Se sugiere tener registro fotográfico profesional para el enriquecimiento del Portafolio de servicios.

10.

BIBLIOGRAFÍA

ALMAGUER-PRATTS, Javier Fernando; PÉREZ-ALMAGUER, Yilena; PÉREZ-CAMPDESUÑER, Reyner. Procedimiento para mejorar la satisfacción del cliente basado en la lógica difusa. Aplicación en el hotel Miraflores. REDALYC, 2014, p. 1-14.

DE LA O RADILLA, Carlos. La recreación y sus múltiples beneficios. Colombia, cultura mayo 26. 2023.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION (DNP). Plan nacional del desarrollo 2022-2026, DPN, Colombia, 2023

ELORZA, Carlos Raymundo Balderas; GÓMEZ, Irma Guadarrama; LARIOS, Aralí. Fortalezas y debilidades de la animación turística en hoteles all inclusive en Playa del Carmen, México. RIAT: Revista Interamericana de Medioambiente y Turismo, 2014, vol. 10, no 1, p. 27-32.

GÓMEZ MESA, Fernando; TRIVIÑO ARIZA, Carlos Arturo. 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. 2021. Tesis Doctoral.

JURÍDICA, PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA SECRETARÍA. Constitución política de Colombia. ACNUR, 2011.

MORALES, Frank. Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. Recuperado el, 2012, vol. 11, no 3.

NEBREDA LÓPEZ, Marcos. Historia de la Hotelería. Campus training, España, 2019

SÁNCHEZ OSPINA, Lina María; TRUJILLO VIDAL, Jefersson. Análisis de los factores motivacionales de los colaboradores en misión en el Centro Vacacional Lagosol. 2022. Tesis Doctoral.

URBINA, Edith Cueto. Investigación cualitativa. Applied Sciences in Dentistry, 2020, vol. 1, no 3.