

**MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO EN LA
RESERVA NATURAL DE SAN CIPRIANO EN EL DISTRITO DE
BUENAVENTURA DURANTE EL PERIODO AGOSTO – DICIEMBRE DEL 2018**

YOLY STEPHANNY CUERO GONZÁLEZ
DORIS FERNANDA VALENCIA MURILLO

UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACÍFICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2019

**MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO EN LA
RESERVA NATURAL DE SAN CIPRIANO EN EL DISTRITO DE
BUENAVENTURA DURANTE EL PERIODO AGOSTO – DICIEMBRE DEL 2018**

YOLY STEPHANNY CUERO GONZÁLEZ
DORIS FERNANDA VALENCIA MURILLO

Trabajo de grado para optar al título de Administradoras de Empresas

Director
Alexander Herrera Londoño
Magister en Administración

UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACÍFICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2019

Nota de aceptación

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad del Valle, para optar al título de profesional Administradora de Empresas

Director
Alexander Herrera Londoño
Magister en Administración

Jurado

Jurado

Buenaventura, Abril 2019

DEDICATORIA

A Dios por permitirnos llegar hasta este punto en el que hoy podemos celebrar la culminación de una etapa trascendental de nuestras vidas, Él nos proveyó de la sabiduría necesaria para alcanzar ésta meta, además de brindarnos el acompañamiento diario.

A nuestros padres quienes han sido pieza clave y apoyo no solo emocional sino también económico para poder vislumbrar ésta pequeña parte del éxito que hemos podido disfrutar y que hoy nos llena de gran alegría y satisfacción, sus buenos consejos nos motivaron a no desfallecer en el camino y nos llenaron de mucha fuerza para continuar en este proceso que, aunque termina aquí, nos abre puertas a nuevos comienzos.

AGRADECIMIENTOS

A nuestros familiares por ser parte del proceso al estar pendientes del cumplimiento de las exigencias hechas por los docentes y por sus sabios consejos; a cada profesor, a aquellos que cumplieron su labor con entereza y responsabilidad queriendo formar líderes para el futuro y a aquellos que con sus lecciones de vida nos hicieron ver las cosas desde una perspectiva diferente para convertirnos en mejores personas que debe ser la primera característica de un gran profesional.

A nuestro director de trabajo de grado que hizo su mayor esfuerzo y contribuyó al gran logro alcanzado, y a todas aquellas personas que de una u otra manera fueron parte activa de mi proceso y que hicieron posible el sueño de llegar hasta esta meta de ser profesional.

TABLA DE CONTENIDO

	Páginas.
INTRODUCCIÓN.....	11
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	16
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	19
2. OBJETIVOS.....	21
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	21
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	21
3. MARCOS DE REFERENCIA.....	22
3.1 MARCO CONTEXTUAL.....	22
3.1.1 Distrito especial de Buenaventura.....	22
3.2 MARCO TEÓRICO.....	29
3.3 MARCO CONCEPTUAL.....	38
4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
4.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
4.2 METODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
4.4 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	41
4.4.1 Información primaria.....	41
4.4.2 Fuentes de información secundaria.....	41
4.4.3 Tratamiento de la información.....	41

CONTINUACION TABLA DE CONTENIDO

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	42
6. CONCLUSIONES.....	61
7. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS.....	64
8. RECOMENDACIONES.....	69
WEBGRAFIA.....	70
ANEXOS.....	73

LISTA DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1. Frecuencia género de los usuarios.....	42
Tabla 2. Frecuencia de la nacionalidad de los usuarios.....	43
Tabla 3. Frecuencia de atención en el momento solicitado en los hoteles de San Cipriano.....	44
Tabla 4. Frecuencia sobre información de los servicios hoteleros.....	46
Tabla 5. Frecuencia de la disponibilidad de ayuda a los usuarios de los hoteles.....	47
Tabla 6. Frecuencia de la rapidez en el servicio.....	48
Tabla 7. Distribución de frecuencia sobre la presentación personal de los empleados de los hoteles.....	49
Tabla 8. Distribución de frecuencia sobre la confiabilidad en las transacciones.....	51
Tabla 9. Distribución de frecuencia de la higiene de los establecimientos....	53
Tabla 10. Distribución de frecuencia de la seguridad que generan las instalaciones de los hoteles.....	55
Tabla 11. Distribución de frecuencia de la comodidad de las habitaciones y camas.....	57
Tabla 12. Distribución de frecuencia sobre la suficiencia de los servicios hoteleros con los que cuenta el sector.....	58
Tabla 13. Frecuencia del nivel de satisfacción de las fachadas de los hoteles en San Cipriano.....	59

LISTA DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1. Género de los usuarios.....	42
Figura 2. Nacionalidad de los usuarios.....	43
Figura 3. Atención en el momento solicitado en los hoteles de San Cipriano.....	44
Figura 4. Información sobre los servicios del hotel.....	46
Figura 5. Disponibilidad de ayuda a los usuarios de los hoteles.....	47
Figura 6. Rapidez en el servicio hotelero en San Cipriano.....	48
Figura 7. Presentación personal de los trabajadores de los hoteles.....	49
Figura 8. Confiabilidad en las transacciones.....	51
Figura 9. Higiene de las instalaciones de los hoteles.....	53
Figura 10. Seguridad que generan las instalaciones de los hoteles.....	55
Figura 11. Comodidad de las habitaciones y camas.....	57
Figura 12. Suficiencia de Los servicios hoteleros con los que cuenta el sector.....	58
Figura 13. Nivel de satisfacción de las fachadas de los hoteles.....	59

LISTA DE ANEXOS

	Páginas
Anexo A. Modelo de encuesta basado en el modelo SERVPERF.....	69
Anexo B. Presupuesto.....	71
Anexo C. Imágenes representativas de los alojamientos de San Cipriano.	72

INTRODUCCIÓN

El servicio hotelero es un mecanismo de generación de ingresos que va en aumento a nivel mundial por el flujo de turistas; como es el caso del continente europeo y el continente americano: países como Colombia y México, que están mejorando sus condiciones de infraestructuras para un mejor panorama y servicio a los viajeros. México según “la OMT¹ prevé un crecimiento que llegue a 1,800 millones de viajeros para 2030”² debido a la alta circulación de turistas, por su parte se afirma que “Europa mantiene su posición como la región con más viajeros, mientras que China se ha convertido en el país de origen más importante en 2015”³.

Esto ha producido mayor interés en el sector del turismo y hotelero en busca de satisfacer con experiencias positivas las necesidades de los viajeros, asumiendo con responsabilidad el cumplimiento de algunas normas y reglamentaciones que rigen el sector hotelero. Además de agregar valor a los hoteles o alojamientos con espacios cómodos, camas de buen confort, decoraciones atractivas, para que cada vez sea mejor la experiencia de los usuarios del servicio hotelero.

En Colombia se está gestionando el cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTSH 006 sobre el sector hotelero, también se hacen inversiones en la remodelación y sofisticación de las instalaciones de los hoteles lo cual está permitiendo que cada vez se cuente con reconocidos hoteles por su calidad como son los Hoteles Hampton, Hoteles Estelar, y Hoteles Cosmos, y otros. El presente documento es un proyecto de investigación relacionado con el servicio hotelero en una de las zonas de gran afluencia turística en Colombia; especialmente la Reserva Natural de San Cipriano; ubicada en la zona rural del distrito de Buenaventura.

En este proyecto se aborda el tema del servicio de alojamiento; persiguiendo el objetivo de medir la percepción de seguridad, infraestructura y fiabilidad que tienen los usuarios de los alojamientos en la reserva de San Cipriano durante el periodo agosto – diciembre del 2018 presentando como problemática algunas

¹ OMT- Organización Mundial del Turismo. {consultado el 27 de septiembre 2018}. Disponible en: <http://www2.unwto.org/es>

² KATZMAN, Richard Evolución histórica del mercado hotelero en México
<https://www.realestatemarket.com.mx/articulos/mercado-inmobiliario/21418-evolucion-historica-del-mercado-hotelero-en-mexico>

³ KATZMAN, Richard Evolución histórica del mercado hotelero en México
<https://www.realestatemarket.com.mx/articulos/mercado-inmobiliario/21418-evolucion-historica-del-mercado-hotelero-en-mexico>

características de los hoteles de la zona y que se desconoce cómo los usuarios califican el servicio.

El proyecto se sustenta desde el estado del arte, con la teoría de la percepción empírica y en los aportes de diferentes proyectos que ya han sido desarrollado en otros territorios anteriormente y que están relacionados con el tema.

De igual modo este proyecto se realiza bajo la intención de aportar estrategias que coadyuven a fortalecer el servicio de alojamiento en esta zona, que es un destino turístico que goza de gran importancia por sus paisajes naturales y fuentes hídricas. Para lo cual se optó dentro de la metodología en esta investigación por el método inductivo y de alcance descriptivo, y se utilizó el modelo SERVPERF que permite medir la calidad del servicio percibido. Con este se aplicará una encuesta estructurada a los usuarios de los alojamientos de la reserva de San Cipriano para lograr obtener resultados que analizados den cumplimiento a los objetivos previamente establecidos.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El turismo es una actividad económica que ha tomado gran trascendencia a nivel mundial; “es actualmente una de las actividades económicas y culturales más importantes con las que puede contar un país o una región”⁴. Dentro del que hacer turístico se halla inmerso el servicio de hospedaje u hotelería que es el lugar donde los visitantes o usuarios pueden albergarse mientras se encuentran en determinado territorio; La gestión de la calidad en el proceso de Alojamiento es la satisfacción de las necesidades de los clientes los cuales sienten un conjunto de sensaciones, expectativas y experiencias personales⁵; por ello se requiere que dichos espacios puedan generar en los usuarios una satisfacción, con el ánimo de promover el boca-oído, que es un mecanismo efectivo de publicidad; al estar los establecimientos en buenas condiciones técnicas y salubres.

Colombia goza de múltiples espacios turísticos como: Parque Nacional Natural Tayrona, Playa El Rodadero, Mar de 7 colores, Sierra Nevada de Santa Marta, Caño Cristales entre otros y gran parte de estos se destacan por su conservación como paisajes naturales; “Estas características lo convierten en uno de los destinos favoritos de quienes disfrutan de la naturaleza y, para satisfacer sus necesidades, el mercado de hoteles, hostales y demás alojamientos, se ha especializado en ofrecer servicios ecológicos de gran calidad”⁶

Con relación al servicio hotelero se cita una consulta realizada en el 2009 para valorar los diez servicios que más exigen los usuarios de hoteles; consulta realizada por María Rizzo que expone lo siguientes servicios requeridos:

El servicio de desayuno del que esperan calidad, variedad y reposición, Servicio y amabilidad en el trato, Aparcamiento con precio razonable, insonorización de la habitación y aislamiento acústico de las ventanas, tamaño de la habitación como así también de los baños, Servicio de Internet, limpieza en toda la habitación pero en particular en los cuartos de baño; Comodidad, en especial en los colchones y en el

⁴ IMPORTANCIA. Importancia del Turismo {en línea}. {consultado el 27 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://www.importancia.org/turismo.php>

⁵GESTIOPOLIS. Calidad del servicio en el área de alojamiento hotelero {en línea}. {consultado el 27 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelerol/>

⁶VIAJALA. 5 Hoteles ecológicos en Colombia {en línea}. {consultado el 27 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://viajala.com.co/blog/5-hoteles-ecologicos-en-colombia>

diseño y la ambientación, Separación de sectores para fumadores y no fumadores para evitar así zonas comunes con olor a tabaco. y categoría de estrellas; se pide así que los hoteles respondan a la categoría de estrellas que poseen y, de esta forma, que la relación precio/calidad sea la correcta⁷.

De esta manera el servicio hotelero juega un papel trascendental para el territorio Colombiano; es uno de los sectores que hoy en día se ha encargado de impulsar la economía en todo el país por medio de la estimulación de la construcción de hoteles, como actualmente está la llegada de grandes cadenas hoteleras internacionales como la marca Marriott y JW Marriott; la marca chilena Atton, y a la aparición de nuevos inversionistas (Cadenas hoteleras provenientes de España, Estados Unidos, Francia, Reino Unido, México, Portugal) que se suman al aumento de la oferta⁸ pues Entre 2010 y el primer semestre de 2015 el país recibió 175 nuevos hoteles con más de 20.000 habitaciones, en un sector que le reportó a la nación US\$7.666 millones por concepto de ingresos de inversión extranjera⁹

En este orden de ideas el servicio de hotelería que se presta en el distrito de Buenaventura, se encuentra principalmente en la zona isla de la ciudad, pero también se destaca una zona turística enfocada en el disfrute de ríos y espacios ecológicos en la parte rural, que cuenta igualmente con servicio de hospedaje, en esta zona rural se halla la Reserva Natural de San Cipriano, la cual “Cuenta con 8.564 hectáreas, y aproximadamente 3 kilómetros de área de conservación”¹⁰; es uno de los principales destinos turísticos del pacífico colombiano, “De acuerdo a los estudios realizados por la Corporación Autónoma Regional del valle Del Cauca **CVC** al año ingresan un total de 30.000 visitantes, Dada la condición de Reserva Forestal Protectora, su belleza natural, la diversidad de especies de flora y fauna y la riqueza hídrica, hacen que éste lugar se aprecie como uno de los más aptos

⁷ Los 10 servicios de un hotel más valorados por los clientes {en línea}. {consultado el 27 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://www.diariodelviajero.com/alojamiento/los-10-servicios-de-un-hotel-mas-valorados-por-los-clientes>

⁸BARRERA Juan. análisis sectorial: sector hotelero en Colombia {en línea}. {consultado el 27 de septiembre 2018}
Disponible en: https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/76530/1/analisis_sectorial_hotelero.pdf

⁹ PORTAFOLIO. Marcas hoteleras internacionales crecen con Colombia {en línea}. {consultado el 27 de septiembre 2018}. Disponible en: <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/marcas-hoteleras-internacionales-crecen-colombia-40868>

¹⁰ OPTOUR. Rio y Reserva Natural San Cipriano {en línea}. {consultado el 27 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://optours1.jimdo.com/san-cipriano-pasadia>

para el desarrollo del turismo recreativo y ecológico en la Costa Pacífica Vallecaucana”¹¹

Mediante la previa observación de la reserva natural y turística de San Cipriano del distrito de Buenaventura; en relación con el servicio de hotelería (u hospedaje por sus características), se evidencia que las condiciones de los espacios disponibles para el albergue de turistas y demás usuarios de esta reserva; no cumple con algunas condiciones de higiene como tener las paredes, baños y pasillos limpios, de seguridad debido a que hay elementos obstruyendo el paso y falta señalización de peligros en sus instalaciones, no cuentan con calificación de estrellas; según la generalidad que en el tercer y cuarto párrafo se ha expuesto, y que además se encuentra en el marco teórico de este proyecto.

Así mismo la mayoría de los espacios asignados para hospedar, (los cuales son llamados cabañas, o albergues por la comunidad) y en los alrededores de los hoteles de la reserva se evidencia la mala ubicación de los elementos de aseo debido a que el establecimiento no cuentan con un espacio para el almacenamiento de los elementos de aseo, hay escombros de materiales de construcción, obedece a que inician procesos de edificación y no terminan la labor y dejan los escombros mal ubicados; baños en mal estado, estos han cumplido su ciclo de vida y no han sido renovados; no hay señalización en el interior de los hoteles esto debido a la falta de conocimiento porque no se han realizado capacitaciones al personal para la Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo (GSST).

Por otro lado, los propietarios de los establecimientos consideran que los hoteles son aptos para el alojamiento de los turistas, ya que cuentan con restaurantes, buen servicio al cliente y están en una zona “hermosa”.

En este orden de ideas, conociendo que en la actualidad los clientes son cada vez más exigentes en términos de seguridad, higiene y modernismo no se comprende cual es la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio de alojamiento en la ya mencionada reserva natural; ya que no se ha desarrollado alguna medición formal por la falta de interés de saber que perciben los visitantes que permita esclarecer este tópico; de saber ¿Qué sensación tienen con el momento de verdad¹² los usuarios?, ¿cómo se sienten al ser atendidos por el personal?, ¿qué tan cómodas son las habitaciones?. Esto se requiere porque de existir inconformidades de parte de los usuarios del servicio de alojamiento, se corre el

¹¹. CVC. San Cipriano [en línea]. {consultado el 27 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://www.cvc.gov.co/index.php/sit-voluptatem-accusantium-dolor/2356-centro-de-educacion-ambiental-san-cipriano>

¹² Es el preciso instante en que el cliente se pone en contacto con el servicio y sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo.

riesgo de disminuir el flujo de los 9.000 turistas que se alojan en la reserva natural de San Cipriano, que corresponden al **30%** del total de visitantes (30.000).

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cómo medir la percepción que tienen los usuarios del servicio hotelero en la Reserva Natural de San Cipriano del Distrito de Buenaventura?

1.3 ANTECEDENTES

La medición de la percepción ha sido un constante derrotero por parte de los estudiosos para determinar cómo se sienten las personas después de tener una experiencia sobre algún producto o servicio. Desde allí que existen diferentes proyectos previos a este sobre la percepción en muchas ramas o campos de aplicación; para este caso en particular se tendrán en cuenta los relacionados con el servicio hotelero.

En este sentido se presenta el proyecto: Satisfacción del usuario en la industria hotelera como factor de competitividad; el cual fue desarrollado; Elsa Georgina González Uribe, Jorge Quiroz Rodríguez y Óscar Alejandro Espinoza. Proyecto que tenía como objetivo Analizar los factores que influyen en la percepción de la satisfacción del usuario dentro de la industria hotelera en la zona metropolitana de Guadalajara. Las características del mismo son:

En este trabajo se evalúan las percepciones de satisfacción del usuario de servicios de hospedaje en la zona metropolitana de Guadalajara (ZMG), con el objetivo de analizar los factores que influyen en ésta. La preferencia por seleccionar la industria hotelera tapatía se debe a las condiciones de desarrollo turístico que tiene Jalisco, como uno de los estados con más cantidad y variedad turística, y su capital, Guadalajara, como la segunda ciudad en importancia económica en México. Se revisó la literatura relacionada con el objeto de estudio, como son la calidad, la satisfacción y los diversos factores que influyen en ésta, con lo cual se presenta la situación actual que tiene la actividad turística en Jalisco y particularmente en la ZMG. Se aplicó una encuesta a huéspedes en hoteles de categorías 4, 5 estrellas y gran turismo; para finalmente presentar una propuesta de un modelo de satisfacción del usuario de servicios hoteleros. Las técnicas y modelos originalmente diseñados para medir la satisfacción del consumidor fueron desarrollados para un contexto de administración del producto. Éstos son contruidos cognitivamente y tratan la satisfacción como una evaluación posterior al consumo, con expectativas creadas previamente al consumo y basadas en la realización de una recompra. Entre los hallazgos más relevantes se puede mencionar en primer término, que el huésped

tiene una alta percepción de satisfacción en el servicio que le brinda directamente el personal de atención en los hoteles; esto contribuye a desarrollar la lealtad del huésped, la cual se logra y mantiene en el largo plazo¹³

Con este proyecto se logra tomar como guía la redacción de los objetivos del propio proyecto que se pretende llevar a cabo, además que sirve como referente para saber que mecanismo utilizaron para alcanzar los objetivos.

De igual manera se llevó a cabo el Análisis de la calidad percibida del servicio en hoteles de turismo rural radicados en Asturias¹⁴. El cual tenía como objetivo el analizar como percibían la calidad del servicio en este lugar; lo cual se logró por medio de un trabajo exploratorio, para comprender la estructura del servicio y conocer las diferencias en su valoración por parte de los usuarios. Además, usaron como técnica de recolección de datos la encuesta basada en el modelo SERVPERF; lo cual les permitió obtener los siguientes resultados: que los usuarios dieron un alto valor al alojamiento en dichos hoteles, manifestando satisfacción, aunque una menor calificación en relación a los servicios adicionales y promociones.

Ese proyecto fue realizado por Agustín v. Ruiz Vega; Rodolfo Vázquez Casielle y Ana M. Díaz Martín, estudiantes del área de investigación de mercado en la Universidad de Oviedo. Con este se logra tomar como referencia para evaluar qué modelo se quiere utilizar para soporte de la encuesta que se desarrollara en San Cipriano y así poder acercarse al cumplimiento de los objetivos establecidos en el capítulo dos de este proyecto a ejecutar.

También vale citar la investigación que lleva por título Dimensiones y medición de la calidad del servicio en empresas hoteleras¹⁵. La cual fue liderada por Ma. Concepción López Fernández y Ana María Serrano Bedia las cuales por medio de su trabajo persiguieron un doble objetivo. En primer lugar, la medición, utilizando como instrumento la escala SERVQUAL, de la calidad del servicio prestado por los establecimientos del sector hotelero de la Comunidad Autónoma de Cantabria. En segundo lugar, identificar, a partir de la realización de un análisis factorial, las dimensiones más relevantes que integran la variable calidad de servicio en este tipo de establecimientos.

El estudio se centró en la medición de expectativas y percepciones tanto de los usuarios como en los responsables de los alojamientos, dado que, se han realizado estudios sobre calidad de servicio y el sector hotelero en dicho país, ninguno de los referenciados había adoptado esta doble perspectiva utilizando la

¹³ GONZALEZ, Elsa. Satisfacción del usuario en la industria hotelera como factor de competitividad {en línea}. {consultado el 17 de septiembre 2018}. Disponible en: file:///D:/Users/Usuario/Downloads/5155-16310-1-SM.pdf

¹⁴ Díaz, Ana M. calidad percibida en los servicios turísticos en el ámbito rural. {en línea}. {consultado el 17 de septiembre 2018}. Disponible en: https://econo.uniovi.es/c/document_library/get_file?uuid=d0e635fa-a6bc.

escala SERVQUAL. Un planteamiento que, por el contrario, sí había sido utilizado en los estudios realizados en otros subsectores turísticos.

Por otro lado, hay que señalar que el cuestionario se ha presentado, por el lado de la demanda, a clientes de hoteles y hostales de la región mayores de 18 años, tal como lo señalan en la ficha técnica del estudio dirigido a los clientes. Como resultado exponen que los valores alcanzados son muy altos, De hecho, tan sólo dos ítems -"servicios ofertados por el propio hotel" e "información sobre actividades culturales, deportivas o recreativas de la zona"- tienen una valoración de expectativas por debajo de seis, aunque hay algunos más con un valor por debajo de la media.

De este proyecto previo se resalta la forma como redactan la metodología y la forma como hacen el análisis de la población y muestra lo cual fue tenido en cuenta en la propia investigación que se desarrollara; además de la forma como articulan los resultados de manera lógica y acorde con las teorías y el modelo fijado por ellos.

En relación con la reserva Objeto de estudio (RESERVA NATURAL DE SAN CIPRIANO) no se halla un estudio previo estrictamente desarrollado sobre el sector hotelero o la percepción; pero si se han llevado a cabo proyectos relacionados con promoción del turismo en la zona para atraer turistas y algunos proyectos de emprendimiento con los jóvenes del sector para que se empoderen del lugar y puedan generar ingresos con la conservación del entorno. También se realizó el levantamiento topográfico y toma de muestras de suelo en la Reserva Natural de San Cipriano, donde se construirán una cancha múltiple cubierta que beneficiará a nativos y turistas. El proyecto surge de una necesidad expresada por la comunidad y servirá para promover la práctica de deportes entre los jóvenes y adultos; teniendo en cuenta el gran potencial deportivo que hay en este sector.

Estos proyectos adelantados en la zona aportaron información de carácter contextual; permitió describir ubicación, característica del lugar, saber aproximación de los turistas, visitantes y algunas actividades que se pueden desarrollar en el lugar.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Los clientes buscan estar satisfechos con lo que compran y en mayor medida si se habla de productos intangibles; como es el sector hotelero, en el cual se requiere de factores de tipo sensorial para cumplir con las necesidades de los usuarios. La satisfacción dispone de un componente emocional, el cual puede ser definido como el grado para el cual un consumidor cree que la posesión o el uso de un servicio evoca sentimientos positivos, tales como interés, entretenimiento, sorpresa, cólera o vergüenza. Muchos estudios han demostrado que las emociones que los clientes experimentan mientras consumen un producto/servicio son componentes importantes de las respuestas del cliente que influyen su satisfacción¹⁶.

Por ello y comprendiendo la importancia que tiene la Reserva Natural de San Cipriano y en relación con las condiciones de los hoteles; se requiere precisar el nivel de satisfacción que perciben los usuarios; y por medio del desarrollo de esta investigación se puede saber cuál es la sensación o impresión del servicio hotelero que tienen los usuarios, y se hace necesario para comprender como se halla en la mente de los usuarios este sector. Como bien afirma el difusor del concepto de Calidad Total “Lo que no se mide no se puede controlar”¹⁷ Para así poder desde los conocimientos propios de la administración de empresas, establecer sugerencias de mejora o reforzamiento de algunos aspectos de mayor incidencia.

Además, por medio de este proyecto y la metodología seleccionada, le permitirá a la comunidad de San Cipriano comprender claramente como son percibidos sus servicios hoteleros en la zona por parte de los turistas y evaluar a tiempo, las condiciones en que han venido prestando el servicio. Para que puedan tomar acciones que les permita fidelizar clientes.

De igual manera la investigación, le aporta a Buenaventura información pertinente sobre la calidad del servicio de una de las zonas que ha favorecido para categorizar al Distrito especial como ecoturístico y biodiverso. Para que desde las políticas públicas de ciudad y sus proyectos de desarrollo se pueda tener un

¹⁶ GONZALEZ, Elsa; QUIROZ Jorge y ESPINOZA Oscar. Satisfacción del usuario en la industria hotelera como factor de competitividad {en línea}. {consultado el 17 de septiembre 2018}. Disponible en: file:///D:/Users/Usuario/Downloads/5155-16310-1-SM.pdf

¹⁷ William Edwards Deming. (1900-1993)

indicio de en qué aspectos continuar interviniendo en esta zona de gran importancia.

También esta iniciativa le brinda la oportunidad a la Universidad del Valle en su conjunto de contar con un documento propio emanado de la praxis de la academia; desde una óptica empresarial, que la hace fuerte en la era del emprendimiento, Al incentivar y acompañar a los discentes en este proceso desde la investigación la cual es la base inicial para emprender.

Así mismo este proyecto fortalece las habilidades gerenciales en las encargadas del desarrollo del mismo porque deben evidenciar su capacidad de comunicación, de interacción y de toma de decisiones de acuerdo a la información y necesidades que implica el proyecto. Por todas las anteriores razones se hace copiosa la necesidad de llevar a cabo una medición bajo un modelo previamente desarrollado por autores, para determinar la percepción del servicio hotelero en la zona objeto de estudio.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 OBJETIVO GENERAL

Medir la percepción que tienen los usuarios del servicio de alojamiento en la Reserva Natural de San Cipriano del Distrito de Buenaventura. Durante el periodo agosto – diciembre del 2018.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir el estado de los espacios disponibles para el servicio de alojamiento en la Reserva Natural de San Cipriano durante el periodo agosto – diciembre de 2018.

Aplicar el modelo SERVPER para determinar la percepción que tienen los usuarios del servicio de alojamiento en el destino turístico de San Cipriano en el periodo agosto – diciembre de 2018.

Formular estrategias para el servicio de alojamiento en la Reserva Natural de San Cipriano en algunos aspectos de fiabilidad, seguridad e instalaciones físicas.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1 MARCO CONTEXTUAL

3.1.1 El Distrito de Buenaventura. Se encuentra ubicado al occidente del Departamento del Valle del Cauca, entre las estribaciones de la Cordillera Occidental y el mar Pacífico dentro de la Región del Chocó Biogeográfico a aproximadamente a tres horas de distancia de la ciudad de Cali. Es el municipio más extenso, con un área de 6.297 Km² equivalente al 29.7% del área total del departamento¹⁸.

La ciudad consta de una zona insular, isla Cascajal, donde se concentra la mayoría de actividades económicas y de servicios y otra continental, esta última con una vocación principalmente residencial.

Las condiciones socioeconómicas de los habitantes del municipio son bastante críticas, de acuerdo a la Encuesta Continua de Hogares, pues el 80,6% de la población se encuentra en situación de pobreza y el 43,5% en condiciones de indigencia. La misma encuesta determinó que la tasa de desempleo en el municipio es del 28,8%, el subempleo del 34,7%, y el 63% de las personas ocupadas ganan menos de un salario mínimo legal vigente. 5 El 35% de la población se encuentra afiliada al régimen subsidiado de salud, el 24% al contributivo, el 4% al régimen de excepción, mientras que el 35% no cuenta con servicios de salud¹⁹.

El eje principal de la economía gira en torno a la operación portuaria de comercio internacional de importación y exportación. Sus recursos naturales y atractivos paisajísticos favorecen el turismo ecológico, el buceo y la investigación científica, beneficiando principalmente a la zona rural, en la Bocana, Juanchaco, Ladrilleros, Sabaletas y Córdoba, en este último se encuentra la Reserva de San Cipriano.

¹⁸ proyecto caracterización de la explotación sexual comercial de una en seis municipios del valle del cauca {en línea}. {consultado el 8 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://www.coursehero.com/file/31801203/Buenaventurapdf/>

¹⁹ DANE. Boletín técnico. {en línea}. {consultado el 8 de septiembre 2018}. Disponible en: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/.../ech/.../boletin_buenaventura_16.pdf

3.1.2 La reserva natural río san Cipriano. Es un bosque tropical con senderos, cascadas y charcos, en ella, se encuentran aproximadamente 54 hoteles y cabañas dirigidas por los nativos del lugar, que tienen un costo entre \$ 24.000 y \$40.000 pesos colombianos. También se dispone de habitaciones con precios entre \$ 10.000 y \$15.000 pesos colombianos²⁰

3.1.2.1 condición geográfica: Tiene una superficie de 8.564 hectáreas de bosques naturales tropicales, comprende las subcuencas hidrográficas de los ríos Escalerete y San Cipriano y las micro cuencas de las quebradas Santa Bárbara, Jesús, Caballete, El Oso, Agua Mansa, Piedra Piedra, Kilómetro 28, Barbacuanita y Barbacuana, las cuales drenan sus aguas independientemente al río Dagua. Presenta un paisaje donde se caracteriza tres (3) tipos de paisaje claramente diferenciados Colinas bajas, Colinas altas y pequeños Valles además cuenta con: Un Sendero Ecológico de 1.7 Km; Zona de Camping, Restaurante, Mariposario, Baterías Sanitarias, Zonas Verdes, Auditorio o Salón de reuniones con Televisor y Programa Educativo Ambiental²¹.

Por ser una reserva forestal, es prohibida la caza, la tala de árboles, la extracción de plantas exóticas y especies animales propias de la región, las que en un momento estuvieron en vías de extinción regional, El viaje comúnmente se hace en carro desde el Distrito de Buenaventura hasta el Corregimiento de Córdoba o Bodega, desde donde el desplazamiento a San Cipriano solo es posible en un medio de transporte denominado “Brujitas”. Lo que caracteriza a esta comunidad ribereña, como a otras del pacífico colombiano, es su familiaridad y solidaridad constante, heredada de la necesidad de compadrazgo.

Los Consejos Comunitarios de San Cipriano, mantienen una preocupación constante por la recuperación de la identidad y de prácticas étnico-culturales, dinámicas sociales, productivas-económicas, al igual que promueven el uso y disfrute sociocultural del territorio.²²

²⁰ EXPERIENCIA COLOMBIA. San Cipriano {en línea}. {consultado el 8 de septiembre 2018}. Disponible en: [http://www.experienciacolombia.com/destino.php?Colombia=Buenaventura\(Valle-del-Cauca\)&San-Cipriano&destino=59](http://www.experienciacolombia.com/destino.php?Colombia=Buenaventura(Valle-del-Cauca)&San-Cipriano&destino=59)

²¹ CVC {en línea}. {consultado el 8 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://www.cvc.gov.co/index.php/sit-voluptatem-accusantium-dolor/2356-centro-de-educacion-ambiental-san-cipriano>

²² PROCASUR. “La cadena productiva del ecoturismo en San Cipriano” ZARAGOZA, VALLE DEL CAUCA, COLOMBIA {en línea}. {consultado el 8 de septiembre 2018}. Disponible en: <http://juventudruralemprendedora.procasur.org/wp-content/uploads/2014/02/San-Cipriano.pdf>

Finalmente, la forma en que suelen atender a los usuarios parte desde el mecanismo de transporte ya mencionado, el cual se paga en una taquilla en el corregimiento de córdoba, que incluye ida y regreso. Al llegar a la reserva, un grupo de personas llamadas guarda bosques se encarga del cobro del aporte para la adecuación y conservación del lugar, algunos miembros de la comunidad guía al visitante hasta las zonas de hospedaje, o es guiado por los avisos o el sendero. Al llegar al alojamiento o cabaña el propietario o trabajador le hace la reserva y ubicación dentro del establecimiento.

Sector hotelero:

En Colombia.

El sector hotelero en Colombia tiene una gran acogida pues “Cerca de una decena de hoteles serán inaugurados en el último trimestre del año, en momentos en que el turismo crece.... El Sistema de Información Hotelera de Cotelco tiene registrado que entre 2017 y 2019 se construirán 81 nuevos hoteles que aportarán 11.786 habitaciones más”²³.

Establecimientos hoteleros dentro del conjunto de medios de alojamiento turísticos pueden distinguirse un grupo de alojamientos de tipo hotelero, y otro grupo de tipo extra hotelero (que incluyen viviendas turísticas, campings, apartamentos, ciudades de vacaciones, albergues, residencias, etc.) que son los que nos resultan de mayor interés para el trabajo.

A pesar de existir dos agrupaciones diferentes, son los establecimientos hoteleros el elemento básico de la oferta total del alojamiento. Una posible definición del sector hotelero podría ser la siguiente "el sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario."²⁴

En el Valle del cauca.

Según el presidente de Cotelco Valle, Óscar Guzmán, el Valle del Cauca sorprendió el año pasado por las buenas cifras en ingresos y ocupación hotelera.

²³ DINERO. TURISMO | 10/12/2017 12:01:00 AM Recuperado de: <https://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/como-esta-la-industria-hotelera-en-colombia-con-respecto-a-la-economia/251036>

²⁴ MESTRES, Soler. Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Ediciones Gestión 2000, 2ª ed., Barcelona. 1999 p. 1.

De acuerdo con las cifras al corte de noviembre, se vio un crecimiento del 3.6 de visitas de extranjeros al Valle del Cauca, que se traduce en 210.000 turistas. De ellos, el 92 por ciento visitó Cali.

De enero a diciembre del 2017, la ocupación hotelera estuvo en 57 por ciento.

Sin embargo, la infraestructura turística es uno de los aspectos pendientes para el tema de inversión²⁵

En Buenaventura.

Buenaventura cuenta con la disponibilidad de hoteles en el sector isla y continente, como también en playas y ríos... Actualmente en Buenaventura hay una disponibilidad de 67 hoteles registrados ante Cámara de Comercio y la Asociación de Turismo de la ciudad, así lo dio a conocer Edwin Loaiza, presidente de la organización en la Distrito Especial. Además, la secretaria de Turismo sostiene que es importante contar con hoteles como Torre mar, Capilla del Sol, Tequendama Inn Estación, Balcones de la bahía, Yubarta, Plaza mar, Titánic, entre otros, con buenos servicios, entre ellos zona de parqueadero y restaurantes²⁶. El ecoturismo, la amabilidad de su gente, las cálidas aguas del mar y el costo asequible de los planes turísticos, atrajo a propios y turistas hacia este territorio del país.

Cabe señalar que el tema en cuestión alberga también el concepto de ecoturismo, debido a que la reserva San Cipriano hace parte del mismo concepto. Y se ha considerado que “Colombia es un país privilegiado en materia de recursos naturales, en él está concentrado los 20,7 millones de áreas protegidas y administradas por Parques Nacionales Naturales (PNN)”²⁷

El ecoturismo resulta ser un aliado estratégico entre los departamentos y municipios para salvaguardar la estructura ecológica y para transformarla en opción de ingresos con retornos económicos para su mantenimiento y para elevar las condiciones de vida en las comunidades.

El ecoturismo

“El ecoturismo es aquella modalidad del turismo que consiste en viajar a áreas naturales relativamente sin perturbar con el objeto específico de admirar, disfrutar

²⁵ Noticiero 90 Minutos. Enero 04, 2018 Recuperado de: <https://90minutos.co/sector-hotelero-turistico-valle-cauca-tuvo-balance-positivo-2017-12-01-2018/>

²⁶ Lista oferta hotelera en Buenaventura para atender los turistas. Hay más de mil habitaciones disponibles {consultado el 13 de febrero 2019}. Disponible en: <http://www.buenaventura.gov.co/articulos/lista-oferta-hotelera-en-buenaventura-para-atender-los-turistas-hay-mas-de-mil-habitaciones-disponibles>

²⁷ EL ESPECTADOR. 3 Oct 2018. Recuperado de: <https://www.elespectador.com/opinion/vitamina-n-columna-815846>

y estudiar su paisaje, su flora y su fauna silvestres, así como las manifestaciones culturales (tanto presentes como pasadas) que allí puedan encontrarse.”²⁸

La versión modificada de esta definición fue adoptada oficialmente por la UICN en 1996. La UICN (La Unión Mundial para la Naturaleza) define al ecoturismo como:

“Aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural y propicia un involucramiento activo”²⁹.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) en su página web también incluye una definición más extensa. Para la OMT el ecoturismo se emplea para designar las formas de turismo que cuentan con las siguientes características³⁰:

1. Toda forma de turismo basado en la naturaleza en la que la motivación principal de los turistas sea la observación y apreciación de esa naturaleza o de las culturas tradicionales dominantes en las zonas naturales.
2. Incluye elementos educacionales y de interpretación.
3. Generalmente, si bien no exclusivamente, está organizado para pequeños grupos por empresas especializadas. Los proveedores de servicios que colaboran en el destino tienden a ser pequeñas empresas de propiedad local.
4. Procura reducir todo lo posible los impactos negativos sobre el entorno natural y sociocultural.
5. Contribuye a la protección de las zonas naturales utilizadas como centros de atracción de ecoturismo:
 - Generando beneficios económicos para las comunidades, organizaciones y administraciones anfitrionas que gestionan zonas naturales con objetivos conservacionistas,
 - Ofreciendo oportunidades alternativas de empleo y renta a las comunidades locales,
 - Incrementando la concienciación sobre conservación de los activos naturales y culturales, tanto en los habitantes de la zona como en los turistas.

²⁸RHODES Allan. Definiciones de Ecoturismo {en línea}. {consultado el 3 de octubre 2018}. Disponible en: <http://www.ecoturismogenuino.com/inicio/2015/02/04/definiciones-ecoturismo/>

²⁹ IBIB

³⁰ IBIB

Este concepto de ecoturismo servirá como elemento para la fijación de las estrategias y planteamiento de las conclusiones porque permitirá contrastar el destino turístico de San Cipriano y este concepto.

Ecoturismo en Colombia:

El gobierno nacional viene desarrollando planes para incentivar el servicio del ecoturismo en el país; como es el caso de Parques Nacionales, que espera con el apoyo del Gobierno Departamental de Cormacarena, y las Fuerzas Militares, trabajar en los escenarios focalizados y localizados inmersos en los senderos ecológicos de la ruta Vista Hermosa-Macarena y la Julia-Brisas, para lograr potencializar el ecoturismo en este corredor, de manera en que se pueda incorporar a las comunidades para que realicen labores que generen ingresos y le permita a la entidad y a las demás autoridades ambientales realizar acciones de restauración de los ecosistemas degradados³¹.

También El turismo es considerado el nuevo petróleo, es el segundo generador de divisas del país, después del sector minero-energético y es uno de los llamados a jalonar la economía y a despertar el interés de empresarios e inversionistas del mundo.

Bajo esa premisa, participamos junto al Ministerio de Comercio Industria y Turismo en la Feria Internacional de Turismo de Madrid 2019 en la que presentamos la oferta turística de Colombia y el potencial de nuestra industria para recibir nuevas inversiones a lo largo del territorio.

El año pasado, Colombia recibió más de 4,3 millones de turistas extranjeros, 10,4% más que en 2017, según estimaciones la tasa de crecimiento del turismo en el país es cuatro veces mayor que la del promedio mundial, lo que demuestra el buen momento del sector, además de ser un eje clave en la generación de empleos³².

Ecoturismo en el Valle del Cauca:

³¹Parques Nacionales Naturales de Colombia busca fortalecer el ecoturismo en el Meta {en línea}. {consultado el 13 de febrero 2019}. Disponible en:<https://lanera.com/parques-nacionales-naturales-de-colombia-busca-fortalecer-el-ecoturismo-en-el-meta/23698>

³²LA REPUBLICA. La hora del turismo para Colombia {en línea}. {consultado el 13 de febrero 2019}. Disponible en:<https://www.larepublica.co/analisis/flavia-santoro-2807402/la-hora-del-turismo-para-colombia-2822338>

El ecoturismo busca la recreación, el esparcimiento y la educación del visitante a través de la observación, el estudio de los valores naturales y de los aspectos culturales relacionados con ellos. Por lo tanto, el ecoturismo es una actividad controlada y dirigida que produce un mínimo impacto sobre los ecosistemas naturales, respeta el patrimonio cultural, educa y sensibiliza a los actores involucrados acerca de la importancia de conservar la naturaleza. Tomado de la Política de Turismo de Naturaleza.

El ecoturismo en el valle tiene una gran riqueza natural al contar con ríos como el Cauca, río Dagua, río Pance entre otros; además de una zona de ladera que se funde sobre los farallones en la cordillera occidental. El océano Pacífico colombiano, hace que el valle incremente su diversidad de ecosistemas, proporcionando escenarios para la práctica de actividades de aventura³³.

Ecoturismo en Buenaventura:

En un informe de prensa digital, se informa sobre las proyecciones de ecoturismo para esta zona que reza:

Con la meta de posicionarse como el primer destino ecoturístico del país y propuestas concretas para desarrollar productos diferenciados que aseguren la permanencia de los visitantes en su territorio, Buenaventura está definiendo su vocación turística con el acompañamiento del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

La Viceministra de Turismo también instaló formalmente el Comité Local para la Organización de Playas cuyo propósito es ordenar las distintas prácticas y servicios que en estas se ofrecen para que estos espacios sean ambientalmente amigables y permitan el disfrute y aprovechamiento de todos³⁴.

Este Distrito cuenta con paisajes y playas como Pianguita, la bocana, Juanchaco entre otras; es un territorio lleno de sorprendentes lugares para el ecoturismo como son Bahía Málaga, San Cipriano, Chucheros y Maguipi. La navegación por sus ríos y la pesca son planes muy recomendados.

³³ Ecoturismo. {en línea}. {consultado el 13 de febrero 2019}. Disponible en: <http://www.cali.gov.co/turismo/publicaciones/141142/Ecoturismo/>

³⁴ DINERO. Buenaventura también le apostará al turismo {en línea}. {consultado el 13 de febrero 2019}. Disponible en: <https://www.dinero.com/pais/articulo/buenaventura-turismo/194596>

3.2 MARCO TEÓRICO

Establecer la relación entre la realidad y la forma como el individuo la percibe es fundamental a la hora de tomar decisiones; más en un entorno en el cual los consumidores son cada vez más exigentes. Por ello en este apartado se tratará de articular bajo tres tópicos: la percepción, el modelo SERVPERF y el sector hotelero un marco referencial sobre teorías que sustentan la investigación a desarrollar.

De esta manera comprendiendo que la percepción según los autores Carterette y Friedman, es una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada. Esta función de la percepción depende de la actividad de receptores que son afectados por procesos provenientes del mundo físico. La percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto³⁵.

Tiene principalmente cuatro teorías que la gravitan: empirista, Gestalt, Naturalismo y Teoría de la forma.

3.2.1 Teoría empirista

También llamada teoría asociacionista. Esta teoría tiene sus bases en el pensamiento aristotélico. Desde esta óptica la percepción tiene como base sensaciones más o menos caóticas que el sujeto perceptor ordenará posteriormente. La organización de la percepción siempre se efectúa desde conocimientos previos de la realidad.

El sujeto que percibe es pasivo en un principio y se limita a recibir los estímulos externos para luego proceder activamente y organizar el "mosaico" de la percepción. El empirismo clásico fue una corriente importante cuyos representantes son Hume, Hartley y Wundt, entre otros.

³⁵ ARIAS, Carmen. Enfoques teóricos sobre la, percepción que tienen las personas. {en línea}. {consultado el 3 de septiembre 2018}. Disponible en: file:///D:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EnfoquesTeoricosSobreLaPercepcionQueTienenLasPerso-4907017.pdf

Esta corriente se denomina constructivismo, y considera que la percepción no puede aislarse de la actividad cognitiva del sujeto. En el acto de la percepción el sujeto proyecta su atención hacia determinadas características ambientales y entonces muestrea, es decir, selecciona cierta cantidad de información de los objetos y estímulos recibidos. A la vez, esta información activará o modificará los esquemas en que se encuadrará la percepción, dándole un significado³⁶.

3.2.2 Teoría Gestalt:

Surge en Alemania en el siglo XX, sus exponentes más importantes son: Max Wertheimer, Wolfgang Köhler, Kurt Koffka y Kurt Lewin. Lo que hace importante a este sistema es que la terapia tiene sus bases en el aquí y el ahora, sin dejar a un lado el pasado que es una parte fundamental para el paciente. “Lo que del pasado no interesa está en el presente, aquí y ahora, quizá no estrictamente en palabras pero sí como tensión o postura corporal que puede transmitirse a la conciencia.” Es aquí donde la percepción y la sensación toman un lugar importante dentro de la gestalt. se pueden reconocer tres diferentes perspectivas:

- 1) La *Gestalt* de la mente, en Nueva York: ahí surge el primer instituto y se caracteriza por la intelectualización y la transformación de “Yo, Hambre y Agresión” a “Terapia *Gestalt*: Excitación y crecimiento de la personalidad humana”.
- 2) La *Gestalt* del corazón, en Cleveland: lo dirige Laura Perls, creando una metodología con base en el ciclo de la experiencia, centrada en el contacto, los aspectos dialogales y el interés de persona a persona.
- 3) Y la *Gestalt* visceral, en California, en Esalen: ésta se caracteriza por la intuición, ejercicios teatrales y catárticos, el empleo de la hábil frustración que muchas veces servía más para dar a conocer el enfoque, en vez de ser de utilidad para la persona³⁷.

3.2.3 Teoría del naturalismo.

El naturalismo mantiene que todos los conceptos relacionados con la consciencia y la mente hacen referencia a entidades que pueden ser reducidas a relaciones de interdependencia (supervenencia) con fuerzas y causas naturales.

Más específicamente, rechaza la existencia objetiva de algo sobrenatural, como ocurre en las religiones humanas. También rechaza la idea de la teleología

³⁶Teorías de la Percepción. {en línea}. {consultado el 13 de febrero 2019}. Disponible en: <http://l0shiito.blogspot.com/2015/09/teoria-de-la-percepcion.html>

³⁷Psicoterapia Gestalt. {en línea}. {consultado el 13 de febrero 2019}. Disponible en: <https://carlosesteve.wordpress.com/2012/08/14/reflexion-sobre-la-psicoterapia-gestalt/>

(atribuir a un proceso una finalidad), viendo todas aquellas cosas "sobrenaturales" como explicables en términos naturales.

No se trata de una mera visión sobre los estudios científicos actuales, sino también de lo que la ciencia descubrirá en el futuro. El naturalismo ontológico tiene una visión no dual de la realidad.

3.2.4 Teoría de la forma.

También llamada teoría racionalista. Sus orígenes se remontan al ideal platónico. Presupone la existencia de un sujeto que percibe mediante unas capacidades innatas (de nacimiento, no adquiridas). Los datos de la experiencia vendrían organizados automáticamente en el mismo acto de la percepción cuando vemos las cosas. No unificamos los datos dispersos de la sensación como si fuera un rompecabezas, sino que percibimos el mosaico total, directa e indirectamente.

La escuela de la Gestalt ha considerado el concepto de organización como resultado directo de los procesos sensoriales. No existen sensaciones puras sino sensaciones organizadas. La organización perceptiva sería el resultado de los procesos físicos que tienen lugar en la corteza cerebral. Habría un cierto isomorfismo (una igualdad de forma) entre la estimulación externa y los efectos que ésta produce en el cerebro. Así pues, nuestra percepción sería el resultado de una adaptación biológica al medio. No cabría la posibilidad de plantearnos si lo que percibimos es una mera realidad subjetiva o una correspondencia con lo que es realidad en nuestro umbral de percepción.

La visión que la percepción nos proporciona está ordenada en sí misma, estructurada con los caracteres propios de un todo. Las partes de la percepción dependen del todo de la percepción³⁸.

Como esencia presupone la existencia de un sujeto que percibe mediante unas capacidades innatas (de nacimiento, no adquiridas). Los datos de la experiencia vendrían organizados automáticamente en el mismo acto de la percepción cuando vemos las cosas. No unificamos los datos dispersos de la sensación como si fuera un rompecabezas, sino que percibimos el mosaico total, directa e indirectamente.

³⁸ Teorías de la Percepción. {en línea}. {consultado el 3 de septiembre 2018}. Disponible en: <http://l0shiito.blogspot.com/2015/09/teoria-de-la-percepcion.html>

La escuela de la Gestalt ha considerado el concepto de organización como resultado directo de los procesos sensoriales. No existen sensaciones puras sino sensaciones organizadas. La organización perceptiva sería el resultado de los procesos físicos que tienen lugar en la corteza cerebral. Habría un cierto isomorfismo (una igualdad de forma) entre la estimulación externa y los efectos que ésta produce en el cerebro. Así pues, nuestra percepción sería el resultado de una adaptación biológica al medio. No cabría la posibilidad de plantear si lo que percibimos es una mera realidad subjetiva o una correspondencia con lo que es realidad en nuestro umbral de percepción.

La visión que la percepción nos proporciona está ordenada en sí misma, estructurada con los caracteres propios de un todo. Las partes de la percepción dependen del todo de la percepción³⁹.

para el presente proyecto se selecciona la primera (empirista); “también llamada teoría asociacionista. Desde esta óptica la percepción tiene como base sensaciones más o menos caóticas que el sujeto perceptor ordenará posteriormente. La organización de la percepción siempre se efectúa desde conocimientos previos de la realidad”⁴⁰.es decir con esta forma de ver la realidad desde lo que ya se ha vivido, se puede establecer como individuo un juicio sobre como describe la realidad desde el empirismo:

El sujeto que percibe es pasivo en un principio y se limita a recibir los estímulos externos para luego proceder activamente y organizar el "mosaico" de la percepción. Esta corriente se denomina constructivismo, y considera que la percepción no puede aislarse de la actividad cognitiva del sujeto. En el acto de la percepción el sujeto proyecta su atención hacia determinadas características ambientales y entonces muestrea, es decir, selecciona cierta cantidad de información de los objetos y estímulos recibidos. A la vez, esta información activará o modificará los esquemas en que se encuadrará la percepción, dándole un significado⁴¹

Partiendo de allí, este aporte teórico guía el hecho de saber que los estímulos que recibe del exterior una persona; en este caso un usuario del servicio hotelero de San Cipriano, podrá tener un juicio de valor ya que, al formular dentro del instrumento, cuestionamientos que estén dentro de los estímulos que pueden

³⁹ Ibid.

⁴⁰ La percepción {en línea}. {consultado el 3 de septiembre 2018}. Disponible en: <http://lapercepcion16.blogspot.com/2016/03/teoria-empirista.html>

⁴¹ CUENCA, Jonathan. Teorías sobre la Percepción {en línea}. {consultado el 6 de septiembre 2018}. Disponible en: <http://lapersepciondejonaahncuenca.blogspot.com/2015/07/teorias-sobre-la-percepcion.html>

apreciar del entorno en relación al servicio mencionado se puede medir la percepción. “Es decir el ser a partir de las señales que le son emitidas por los sentidos, construye las ideas con las que define su alrededor”⁴².

En este mismo orden de ideas, se considera que en la teoría empírica o constructivista “el observador construye su percepción con base en la información que proporciona el ambiente. Según el constructivismo la percepción es una construcción de la mente, la cual depende de la experiencia propia del individuo”⁴³.

Como andamiaje a la medición de la percepción que se pretende lograr y en alianza a la teoría anterior sobre la percepción se adentra a exponer sobre el modelo SERVPERF; el cual es un instrumento que será evaluado para imprimir su objetividad al instrumento que será el que mida la percepción de los turistas del sector objeto de investigación, del cual también se hará mención en este marco.

El modelo SERVPERF:

Debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida de la calidad de servicio. El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor, quienes, mediante estudios empíricos realizados en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo se fundamenta únicamente en las percepciones. El razonamiento que fundamenta el SERVPERF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones. Como se ha dicho, este modelo está basado en el desempeño. Se plantea examinar las relaciones entre Calidad del Servicio, Satisfacción del Consumidor e Intenciones de Compra. Para cubrir este objetivo se pretende proveer a gerentes e investigadores mayor información sobre:

El orden causal de las relaciones entre calidad del servicio y satisfacción del consumidor. El impacto de calidad del servicio y satisfacción del consumidor sobre las intenciones de compra. Cronin y Taylor dirigieron su investigación en base a cuatro cuestionamientos básicos correspondientes a tres pasos de investigación: El primero involucra directamente la medición de la Calidad del Servicio, y está basado exclusivamente en el desempeño. El segundo objetivo del estudio es examinar las relaciones entre Calidad del Servicio, satisfacción del consumidor e intenciones de compra. El siguiente cuestionamiento va referido a si el nivel de satisfacción de los consumidores con un proveedor de servicios afecta sus intenciones de compra

⁴² PADILLA, Hugo. Temas de filosofía. México, Asociación nacional de universidades e institutos de enseñanza superior. 1976

⁴³ GIBSON, James. La percepción del mundo visual. Buenos Aires, Ediciones infinito. 1974

hacia la empresa. La cuestión final se refiere a si las percepciones de los consumidores de la calidad del servicio afecta a sus intenciones de compra⁴⁴.

Comprendiendo que el SERVPER es una antología estratégica del servqual; vale la pena citar los aspectos que caracterizan este modelo, para luego asociarlo a la intervención puntal para el presente proyecto.

El Modelo SERVPER tiene el propósito de mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones:

Fiabilidad.
Capacidad de respuesta.
Seguridad.
Empatía.
Elementos tangibles.

Está constituido por una escala de respuesta diseñada para comprender las sensaciones de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un **instrumento de mejora**. Y de comparación con otras organizaciones.

El modelo de Calidad de Servicio **mide lo que el cliente ha percibido de la organización** que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas. De esta forma, se estudia esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Por tal motivo, la escala Servperf se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas del servicio general del sector bajo estudio. El razonamiento que sustenta el Servperf está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones del servicio recibido. Las evidencias empíricas indican que la percepción del rendimiento por sí sola logra predecir al menos el comportamiento de los individuos, así como la conjunción de la percepción de las dimensiones con la importancia atribuida a ellas. El modelo Servperf utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas⁴⁵

El cuestionario SERVPERF

⁴⁴ PULIDO, Néstor. Comparativa de métodos de Control de Calidad en los Servicios {en línea}. {consultado el 11 de septiembre 2018}. Disponible en:
<http://portfolio.cicei.com/artefact/file/download.php?file=3491&view=385>

⁴⁵ BARRA Luis. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio {en línea}. {consultado el 8 de septiembre 2018}. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/273479008_Aplicacion_del_modelo_Servperf_en_los_centros_de_atencion_Telcel_Hermosillo_una_medicion_de_la_calidad_en_el_servicio

El cuestionario consta de tres secciones; sin embargo, se involucrarán dos secciones para el caso puntual de este proyecto, porque son las que directamente están relacionadas con los objetivos a lograr, ya que en la primera se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración.

Y la otra sección, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas. De las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas, solo se tomarán once (11) para el presente proyecto porque son las directas relacionadas con el objetivo general, y además favorece la disponibilidad de los turistas a encuestar. Las dimensiones son agrupadas de la siguiente manera:

Elementos tangibles: Items de 1 al 4.
Fiabilidad: Items del 5 al 9.
Capacidad de respuesta: Items del 10 al 13.
Seguridad: Items del 14 al 17.
Empatía: Items del 18 al 22.⁴⁶

Un cuestionario se inicia con la descripción de los servicios que brinda y da una breve explicación al cliente para que puntué en una escala entre 1 a 7 la percepción que ha tenido del servicio.

Además de las variantes en los grados de escala que se aplica (5,7,9 ó 10), el cuestionario se aplica con preguntas solo con valoración de la percepción. Recordar las dos corrientes existentes sobre el criterio para la medición de la calidad de los servicios. Siguiendo el criterio de considerar la medida de la calidad percibida del servicio se aplica el cuestionario a los clientes de un hotel, se les entrega en la fecha en que abandonen el hotel para que valoren el servicio recibido. Otra forma de enfocar el método es mediante preguntas abiertas que compara entre lo que no recibió del servicio según esperaba y lo que el cliente espera del servicio. La escala 1 a 7 es la conocida como escala Likert. Puede llevar 7 grados de apreciación, pero también 5, 9, 10.

La escala Lykert es usada para medir actitudes, sobre los enunciados el entrevistado mostrará su nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando un grado entre 1 y 7.

Ventajas: permite medir el sentido e intensidad de las actitudes, es fácil de administrar.

Inconvenientes: Necesita de la ponderación de las respuestas.

⁴⁶ ALTECO. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio {en línea}. {consultado el 13 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

Escala de medición Likert: es un método de pregunta bipolar que mide tanto lo positivo como lo negativo de cada enunciado. Se aplican con 5,7,9,10 grados. en la práctica se usa la de 5 y 7 grados.

- 1.-totalmente insatisfecho RSC= 0-20%
- 2.-insatisfecho RSC=20-40%
- 3.-ni satisfecho ni insatisfecho RSC=40-60%
- 4.-satisfecho RSC=60-80%
- 5.-totalmente satisfecho RSC=80-100%

RSC=Rango de Satisfacción del Cliente⁴⁷.

Todo este material que condensa de manera clara la forma como se podría medir la percepción, será tomado para el análisis, diseño y aplicación del instrumento para la recolección de la información. Solo son un modelo las escalas arriba descritas, debido a que existen varios enunciados como: *muy bien, bien, regular, mal, muy mal*; también, *muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho, insatisfecho*⁴⁸. Se tomó este último como escala para la encuesta debido a su fácil comprensión y puntualidad en la conclusión resultante.

Por otro lado, como se aborda la percepción que tiene los turistas, se hace necesario comprender sobre este sector del turismo y su participación en esta investigación.

Una de las cosas más importantes para el éxito de destinos y empresas turísticas, es entender los gustos y las necesidades, de unos turistas que cada vez son más heterogéneos. Las motivaciones y las necesidades de los viajeros están cambiando y evolucionando de forma constante, debido a diferentes tendencias y modas de cada sociedad.

Lo que es común para la mayoría de turistas es la creciente necesidad de tener una comunicación directa y en tiempo real, con sus proveedores turísticos, ya sean la compañía aérea, el hotel⁴⁹

⁴⁷ SERVQUAL. {en línea}. {consultado el 13 de septiembre 2018}. Disponible en: <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/servqual.html>

⁴⁸ LA ESCALA DE LIKERT: QUÉ ES Y CÓMO UTILIZARLA. {en línea}. {consultado el 13 de septiembre 2018}. <http://bpocentrodecomercio.blogspot.com/2016/07/la-escala-de-likert-que-es-y-como.html>

⁴⁹ . ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO TURISMO VALLE DEL CAUCA {en línea}. {consultado el 19 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://www.dropbox.com/s/u6xpl6ypf9vuf9d/An%C3%A1lisis%20y%20diagnostico.pdf?dl=0>

Así mismo:

La calidad del turismo también puede definirse como “el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural” (Organización Mundial del Turismo, 2003).⁵⁰

El servicio de hotelería está enmarcado por la Norma Técnica Sectorial NTSH 006 Este documento de carácter voluntario establece la clasificación de los establecimientos de alojamiento hospedaje y define las características de calidad en infraestructura y servicio que deben cumplir los hoteles para obtener el certificado de calidad turística mediante la categorización por estrellas en las modalidades 1, 2, 3, 4 y 5.

⁵⁰ Organización Mundial del Turismo, OMT (2003). *La calidad del turismo: un marco conceptual*. Recuperado el 25/09/2012, de:
http://www.turismoparatodos.org.ar/calidad/c_calidad/htm/docuementos.htm

3.3 MARCO CONCEPTUAL

Para la comprensión de esta investigación se requiere saber la significancia de algunos términos que son claves; ya que estos permiten entender los resultados y justificar las preguntas del instrumento, además de entender los aspectos teóricos del marco.

Por ende, se comprende que:

Alojamiento: sitio donde los individuos se hospedan, por lo general, durante un viaje.

Boca-oída: expresión que surge en corrección de la palabra boca a boca en la terminología del mercadeo.

Confiabilidad: Confianza que una cosa o una persona nos ofrece.

Discentes: sinónimo de estudiantes

Escala de Likert es una de las herramientas más utilizadas por los investigadores de mercado cuando desean evaluar las opiniones y actitudes de una persona.

Estímulo. Es una forma de interacción entre el ser vivo y el medio, es el agente, condición o energía capaz de provocar una respuesta en un organismo determinado

La **medición** es un proceso básico de la ciencia que se basa en comparar un patrón seleccionado con el objeto o fenómeno

Praxis: hace referencia a la práctica. Se trata de un concepto que se utiliza en oposición a la teoría.

Sensación se le llama a la impresión que produce una cosa por medio de los sentidos, es decir, es la respuesta inmediata que dan los órganos sensoriales ante la recepción de un estímulo.

Satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral.

Servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.

Turismo comprende «las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual.

4. METODOLOGÍA

4.1 ENFOQUE LA DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación, se centrará en un enfoque cualitativo, el cual se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad.

Además, tendrá un alcance de tipo descriptivo; al establecer características y formas de percibir los escenarios por parte de la población objeto de estudio, que en este caso será los usuarios de los hoteles de la Reserva de San Cipriano; será no experimental, debido a que no se influirá sobre las variables que contempla la percepción, sino que se analizará desde la propia sensación del usuario. Y por ende será transversal; solamente se tomarán datos en un único momento.

4.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El método que servirá como mecanismo en esta investigación es el inductivo, ya que permite desde las encuestas personales, conocer la impresión particular que tienen los usuarios del sector hotelero en San Cipriano y luego poder extrapolarlo y tener una caracterización general de la percepción del servicio en este lugar.

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Como bien se ha expuesto en el planteamiento del problema, y se ha presentado en el marco contextual, se trabajará en la Reserva Natural de San Cipriano, pero será con la población de turistas que se hospedan en los hoteles, cabañas o albergues de la zona; de los cuales se encuentran aproximadamente 54 entre todos estos establecimientos los cuales son dirigidos por los nativos del lugar; al año ingresan un total de **30.000** visitantes. De estos el **30%**⁵¹ hace uso del servicio hotelero es decir **9.000 usuarios** al año.

⁵¹ Según lo afirma Lida Riascos: líder de la fundación San Cipriano

Muestra

Partiendo de los usuarios que serán la población de estudio (9.000 visitantes)

Se tomarán como base para establecer la muestra que será así:

$$n = \frac{K^2 p q N}{E^2 (N-1) + K^2 p q}$$

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95,5 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5%.

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

E: es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer)⁵².

Donde para el presente proyecto se tiene que:

N: 9.000

K: 1,65

E: 5%

P: 0.5

Q: 0.5

Por lo cual la muestra será de **264** personas encuestadas.

⁵²PSYMO. ¿cómo determinar el tamaño de la muestra? {en línea}. {consultado el 13 de septiembre 2018}. Disponible en: <http://www.psyma.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra>

4.4 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

4.4.1 Información primaria

Será en base en una encuesta estructurada, bajo el modelo SERVPERF que permite presentar los factores de la percepción para lograr alcanzar los objetivos planteados. Dicho modelo se apoya en las dimensiones de confiabilidad, seguridad, elementos físicos, entre otros, que hacen precisar las preguntas y elegir una escala de medición según la calificación que los usuarios le asignen a cada sensación percibida después de haber hecho uso del servicio hotelero en San Cipriano.

4.4.2 Fuentes de información secundaria

Como fuente secundaria se tendrán en cuenta la información existente en libros como metodología de la investigación 5ta edición de la editorial Mac Graw, trabajos de grado: Análisis Sectorial: Sector hotelero en Colombia, que se referencian en los antecedentes; además de artículos como: sobre el empirismo en la percepción; Análisis de la medición de calidad en los servicios hoteleros. Y documentos tales como, noticias sobre investigaciones en medio electrónico como el espectador y portafolio.com

4.5 PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la presentación de la información se hará con el uso de los programas de Microsoft Word para la estructuración de la información primaria. También se utilizará el Microsoft Excel para la elaboración de tablas y gráficas que representan los resultados de la investigación, para proceder a interpretar y analizar dicha información.

4.5.1 Tratamiento de la información.

Las encuestas se analizarán teniendo en cuenta el estado del arte, La construcción de tablas de frecuencias e indicadores y sus representaciones gráficas, lo cual permitirá saber cuál es la calificación general de los usuarios encuestados.

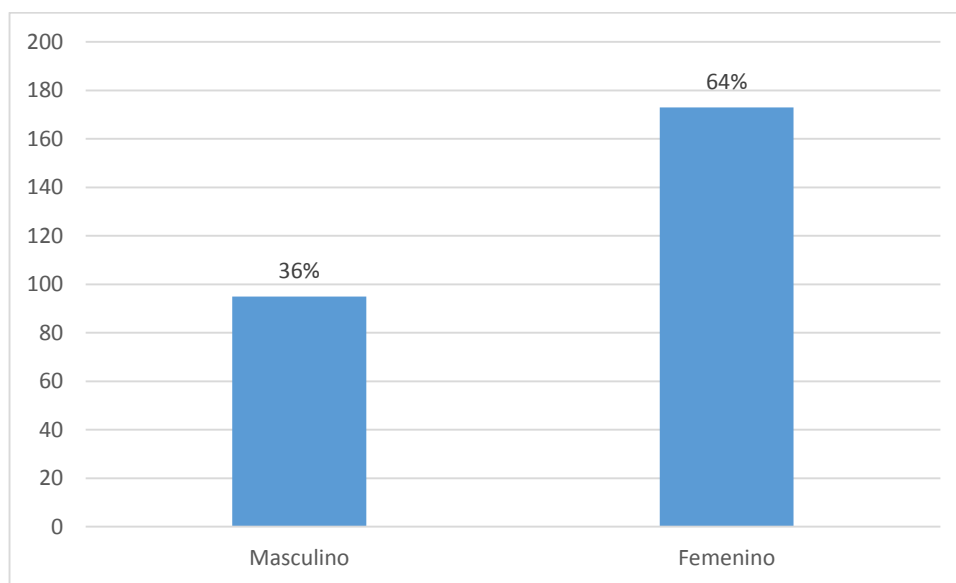
5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Como desarrollo de las actividades previstas para la ejecución de este proyecto, se presentan a continuación los resultados obtenidos con base a la muestra seleccionada.

TABLA 1: GÉNERO DE LOS USUARIOS

CATEGORIA	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
Masculino	95	36%
Femenino	169	64%
TOTAL	264	100%

Figura 1. GÉNERO DE LOS USUARIOS



Fuente: elaboración propia

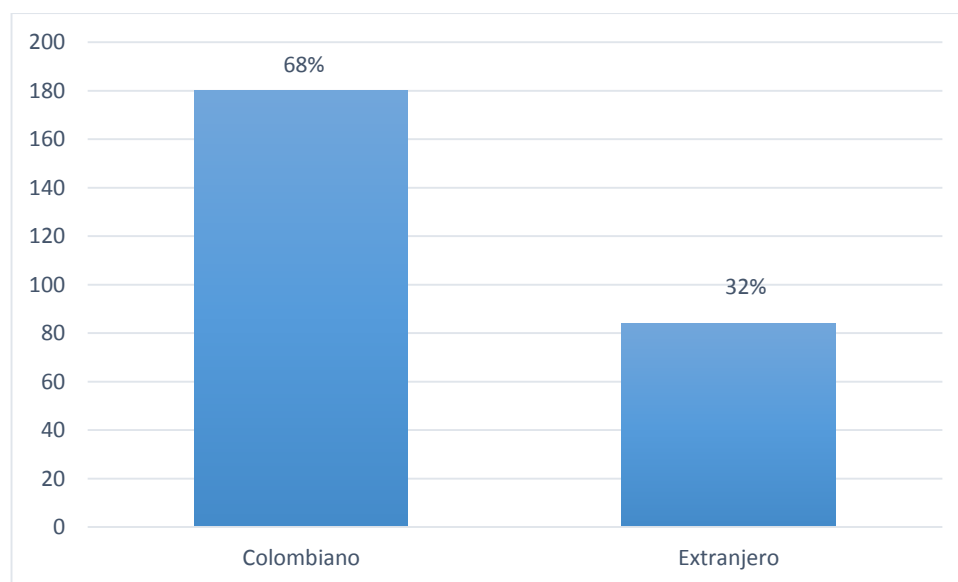
El **36%** de los usuarios encuestados pertenecen al género masculino

Y el **64%** son féminas. Lo cual deja ver que las mujeres son un nicho mercado potencial para el turismo; debido a que se evidencia su dinamismo al tener tanta presencia en esta zona turística. Los hombres en menor medida hicieron presencia.

Tabla 2. NACIONALIDAD DE LOS USUARIOS

CATEGORIA	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
Colombiano	180	68%
Extranjero	84	32%
Total	264	100%

Figura 2. Nacionalidad de los usuarios



Fuente: Elaboración propia

El **68%** de los usuarios son de nacionalidad colombiana y el **32%** son extranjeros que visitan la zona turística de San Cipriano. Con esta afirmación se considera que hay un autoconsumo significativo del turismo por parte de los colombianos que están valorando los propios territorios con destino turístico.

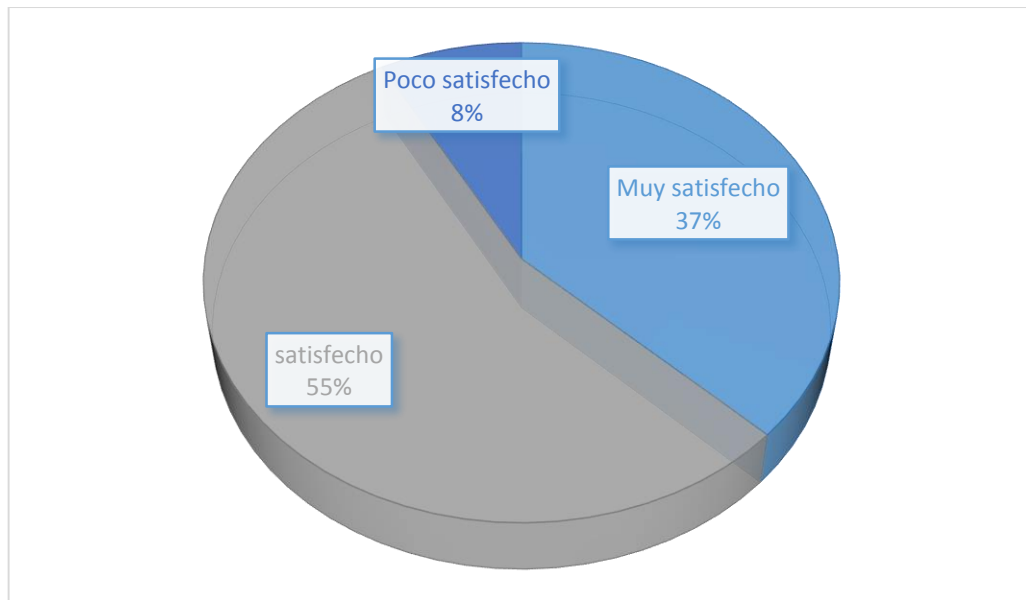
Los extranjeros también representan un valioso interés en el destino turístico del pacífico; el 32% estaba disfrutando de San Cipriano el cual hace parte del Pacífico colombiano.

P3: En el establecimiento le atendieron en el momento que usted lo necesito

Tabla 3. Frecuencia de atención en el momento solicitado en los hoteles de San Cipriano

CATEGORIA	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
Muy Satisfecho	98	37%
Satisfecho	145	55%
Poco satisfecho	21	8%
Insatisfecho	0	0
Total	264	100%

Figura 3. Atención en el momento solicitado en los hoteles de San Cipriano



FUENTE: Elaboración propia

Según las marcaciones de los encuestados, el personal encargado de los espacios de hospedaje en San Cipriano atiende en el momento preciso a los usuarios; el **55%** lo afirma en grado de estar satisfecho con la atención. También es de considerar el grado de muy satisfecho ya que es alto, el **37%** de los usuarios manifiesta estar muy satisfecho con la atención en los hoteles. Y solo un **8%** se encuentra poco satisfecho porque no les atienden en el momento en que ellos lo necesitan; ninguno de los encuestados se halló en la categoría de insatisfecho con la atención que presta el sector hotelero.

El grado de satisfacción relacionado con la atención que recibieron a tiempo; es reflejo de la cordialidad de la población encargada de los alojamientos, además del interés en ser solícitos para generar ingresos por su actividad económica.

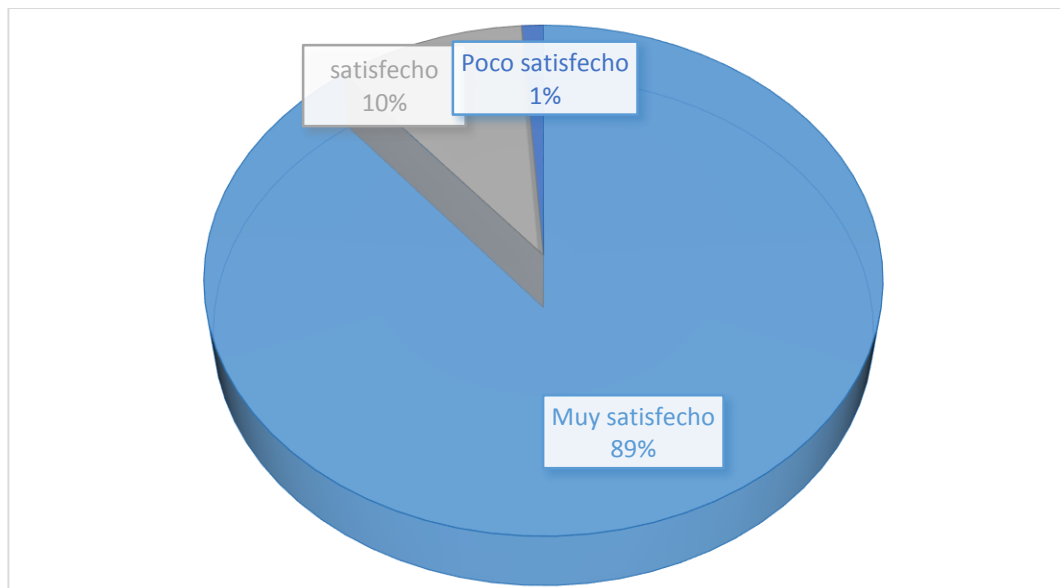
De igual manera es importante que los propietarios establezcan y exhiban el horario de atención apropiado para algunos servicios particulares que ofrece el alojamiento para una mejor atención de ser necesario.

P4: En el establecimiento le informaron sobre el funcionamiento del servicio

Tabla 4. Frecuencia sobre información de los servicios hoteleros

CATEGORIA	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
Muy Satisfecho	235	89%
Satisfecho	26	10%
Poco satisfecho	3	1%
Insatisfecho	0	0
Total	264	100%

Figura 4. Información sobre los servicios del hotel



FUENTE: Elaboración propia

Los usuarios del servicio hotelero en San Cipriano en relación con la información que le suministran al momento de hospedarse, los tiene muy satisfechos, el **89%** de los encuestados lo manifestó. El **10%** está satisfecho y poco satisfecho se encuentran solo 3 personas que equivalen al **1%** de los encuestados.

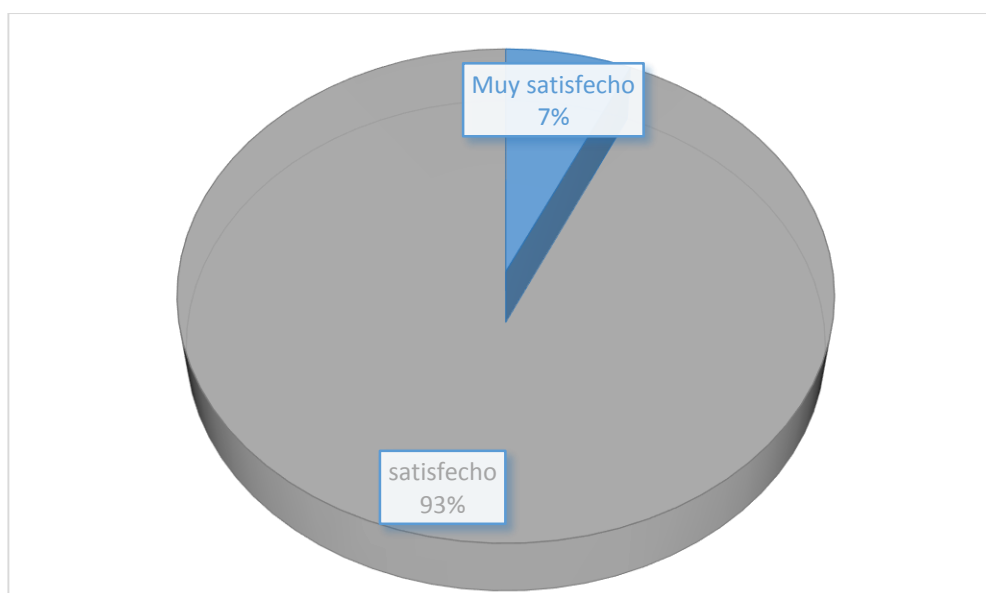
Se puede comprender que la satisfacción a la hora de informar sobre los servicios es buena y esto obedece a la misma cordialidad que tienen los propietarios y sus colaboradores que informan y venden su servicio a los turistas haciéndoles saber las bondades de quedarse en el destino turístico.

P5: Los empleados estuvieron dispuestos a ayudarle en algún asunto

Tabla 5. Frecuencia de la disponibilidad de ayuda a los usuarios de los hoteles

CATEGORIA	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
Muy Satisfecho	18	7%
Satisfecho	246	93%
Poco satisfecho	0	0
Insatisfecho	0	100%

Figura 5. Disponibilidad de ayuda a los usuarios de los hoteles



FUENTE: Elaboración propia

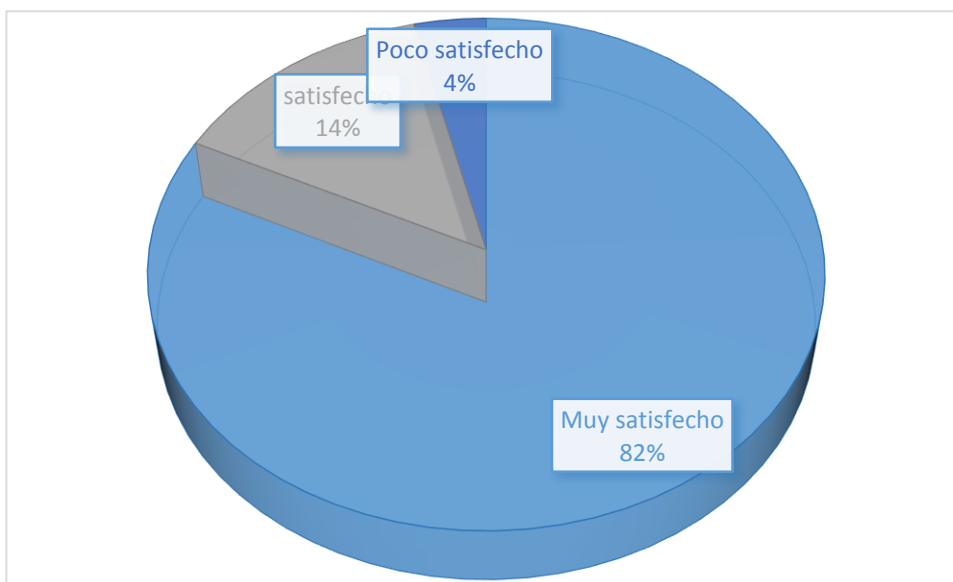
Las encuestas arrojaron que casi el total de los usuarios están satisfechos con la disponibilidad para ayudar de los encargados del sector hotelero, el **93%** de los usuarios así lo afirmaron y está muy satisfecha el **7%** de la muestra de los usuarios. En esta oportunidad no hubo personal poco satisfecho y ni insatisfecho.

P6: El servicio fue rápido

Tabla 6. Frecuencia de la rapidez en el servicio

CATEGORIA	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
Muy Satisfecho	217	82%
Satisfecho	37	14%
Poco satisfecho	10	4%
Insatisfecho	0	0
Total	264	100%

Figura 6. Rapidez en el servicio hotelero en San Cipriano



FUENTE: Elaboración propia

Muy satisfecho se encuentran los usuarios del servicio hotelero en relación con la rapidez del servicio, **82%** de los usuarios sostienen, que el servicio fue rápido. El **14%** dicen estar satisfechos y un **4%** se muestran poco satisfecho sin embargo no hay quien este insatisfecho.

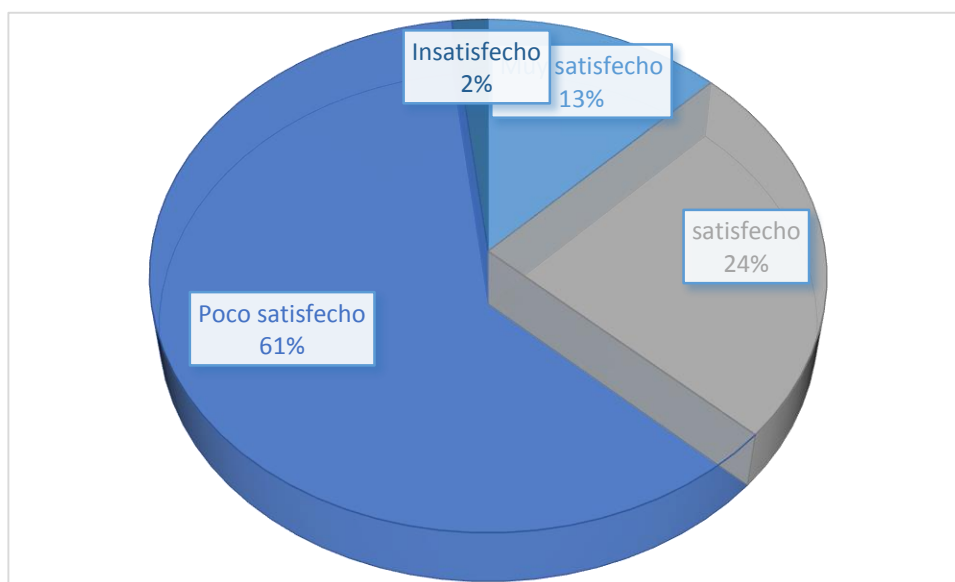
Los usuarios están satisfechos por la agilidad en el servicio esto debido al sentido de pertenencia de sus propietarios y vocación que los motiva a estar atentos a las necesidades de los usuarios.

P7: La presentación del personal del establecimiento es la apropiada

Tabla 7. Distribución de frecuencia sobre la presentación personal de los empleados de los hoteles

CATEGORIA	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
Muy Satisfecho	33	13%
Satisfecho	64	24%
Poco satisfecho	162	61%
Insatisfecho	5	2%
Total	264	100%

Figura 7. Presentación personal de los trabajadores de los hoteles



FUENTE: Elaboración propia

Los usuarios del servicio hotelero sostienen estar poco satisfechos con la presentación personal de los encargados de atender los establecimientos, pues el **61%** de los usuarios lo manifestó en las encuestas; el **24%** afirma estar satisfecho y el **13%** muy satisfecho. Sin embargo, solo el **2%** dice estar insatisfecho.

La presentación personal del personal no genera satisfacción entre los usuarios de los alojamientos debido a que este aspecto hace parte de los elementos tangibles que observan los clientes a la hora de evaluar una experiencia vivida durante un servicio y al estar el personal con prendas sucias, sin alguna de las piezas de la vestimenta y con aspecto desaseado genera incomodidad a los usuarios.

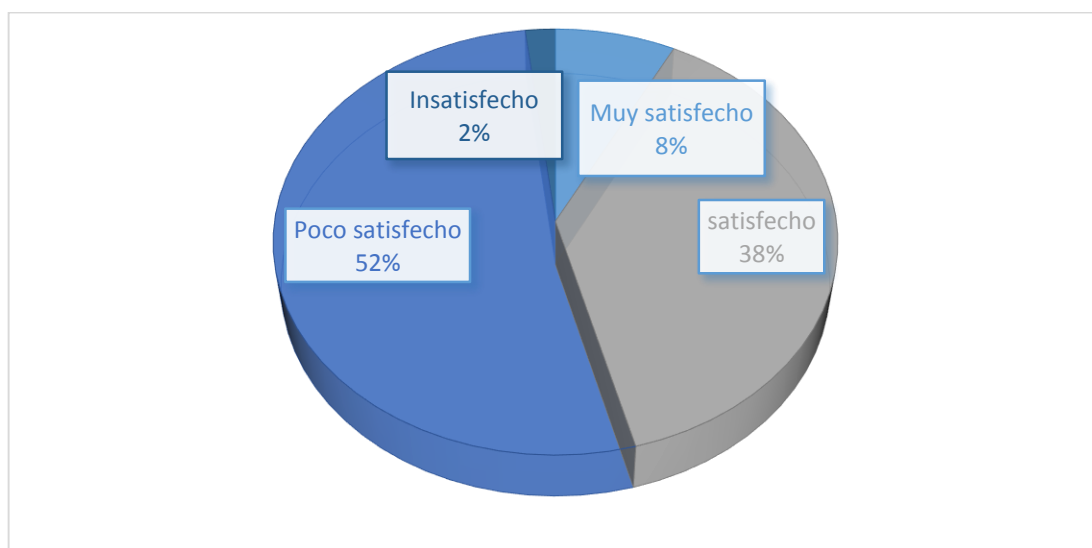
Por ende, los propietarios y/o colaboradores del servicio de alojamiento deben considerar el utilizar prendas cómodas; pero que también generen respeto hacia los usuarios en el buen vestir y el aseo personal que propicie un ambiente de confianza.

P8: Las transacciones económicas en el establecimiento son confiables

Tabla 8. Distribución de frecuencia sobre la confiabilidad en las transacciones

CATEGORIA	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
Muy Satisfecho	20	8%
Satisfecho	101	38%
Poco satisfecho	138	52%
Insatisfecho	5	2%
Total	264	100%

Figura 8. Confiabilidad en las transacciones



FUENTE: Elaboración propia

En relación a la confiabilidad para realizar transacciones en los hoteles de San Cipriano se mostraron poco satisfechos los usuarios, ya que el **52%** de estos así lo señalan en las encuestas. Satisfechos con la confiabilidad se halla el **38%**, muy satisfechos solo el 8% e insatisfechos tan solo el **2%**

El personal que se aloja en san Cipriano siente poca confianza en las transacciones que realizan debido a la falta de privacidad que hay y la poca formalidad a la hora de efectuar el pago del alojamiento; podría sumarse a ello la poca presentación personal que puede generar cierto grado de desconfianza.

Por ello se debe establecer un punto tranquilo y fijo en el cual se concerté la negociación del servicio de alojamiento, sumado a la confianza producida por una buena presentación personal de los encargados de prestar el servicio

P9: Las instalaciones del establecimiento son higiénicas

Tabla 9. Distribución de frecuencia de la higiene de los establecimientos

CATEGORIA	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
Muy Satisfecho	19	7%
Satisfecho	29	11%
Poco satisfecho	149	57%
Insatisfecho	67	25%
Total	264	100%

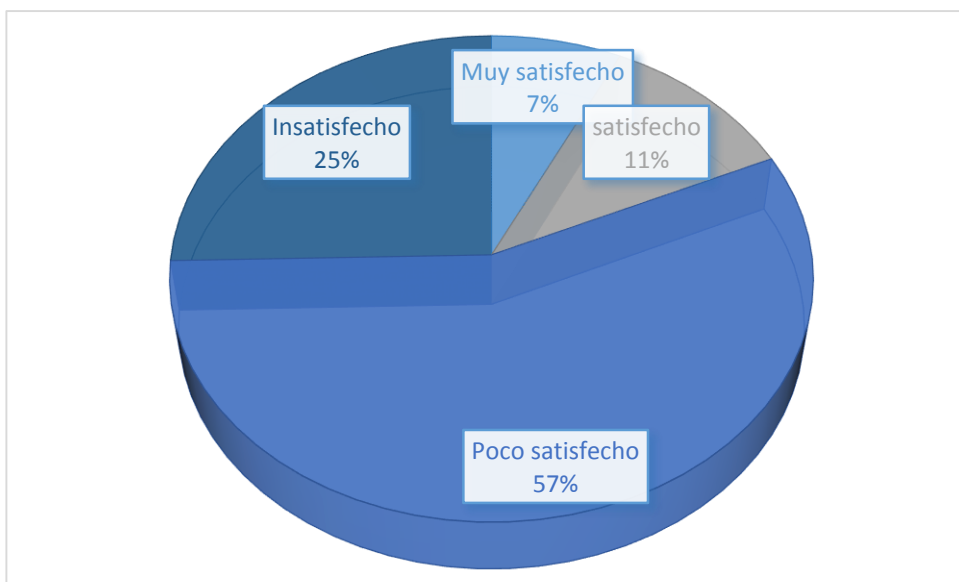


Figura 9.
Higiene de
las
instalaciones
de los
hoteles

FUENTE: Elaboración propia

La mayor parte de los usuarios encuestados manifiestan estar poco satisfechos con la higiene que presentan los hoteles de la reserva natural San Cipriano estos equivalen al **57%**, además, el **25%** dicen estar insatisfechos; pero satisfecho se encuentra el **11%** y muy satisfecho el **7%**

El estado de las habitaciones con afectaciones en sus paredes, polvo y presencia de desechos en los alrededores ha generado poca satisfacción en los usuarios; se debe comprender que los clientes en temas de higiene son muy exigentes y al no

estar cómodos será una manifestación directa de inconformidad y es lo que se observa en los resultados aquí expuestos.

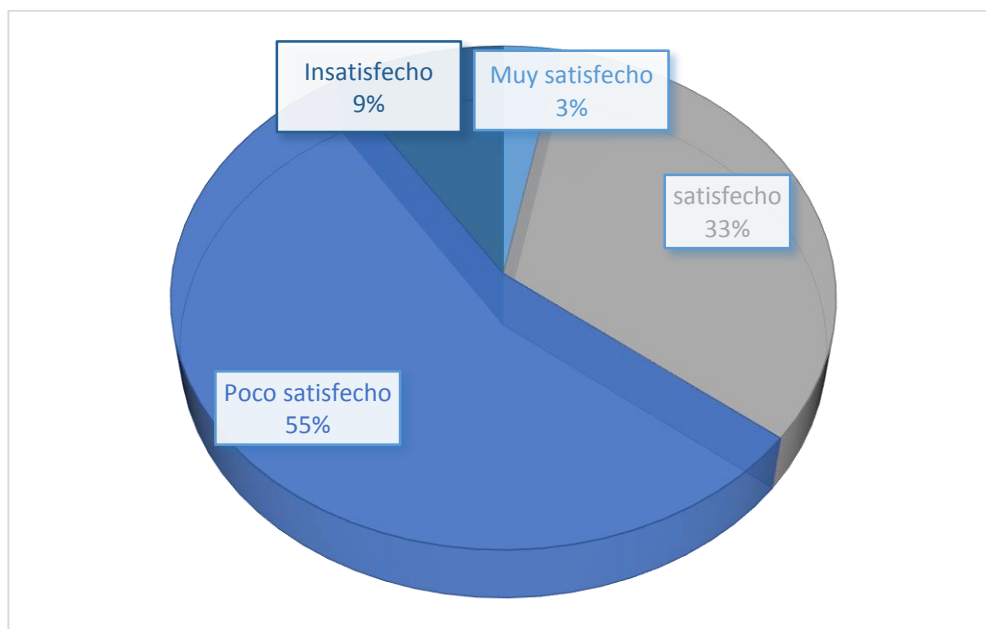
Es entonces necesario que los propietarios diseñen un cronograma de limpieza y desinfección de los alojamientos para garantizar un espacio limpio y organizado para conservar y aumentar su cuota de usuarios.

P10: Las instalaciones del establecimiento le generan seguridad

Tabla 10. Distribución de frecuencia de la seguridad que generan las instalaciones de los hoteles

CATEGORIA	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
Muy Satisfecho	8	3%
Satisfecho	86	33%
Poco satisfecho	146	55%
Insatisfecho	24	9
Total	264	100%

Figura 10. Seguridad que generan las instalaciones de los hoteles



FUENTE: Elaboración propia

La mayor parte de los encuestados (**el 55%**) está poco satisfecho con la seguridad que reflejan las instalaciones de los hoteles. El 33% afirma estar satisfecho, tan solo el 3% dice estar muy satisfecho y un 9% está insatisfecho

Este aspecto de la seguridad que es de suma importancia, es caracterizado por la poca satisfacción que presentan los usuarios como consecuencia de la poca higiene del establecimiento, la mala ubicación de escombros, la falta de señalización que hacen que el personal no se sienta 100% satisfecho con la seguridad de los alojamientos.

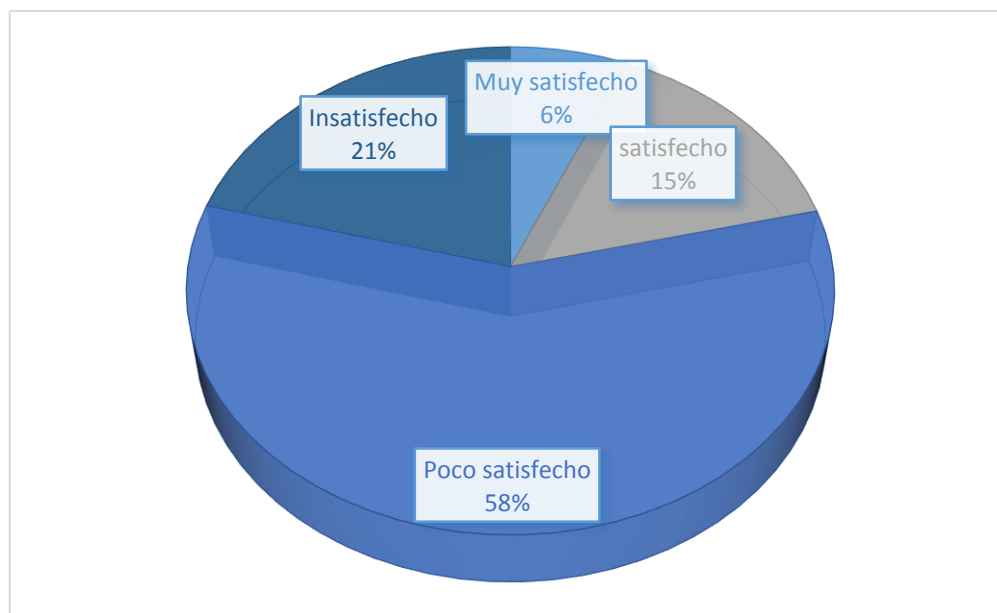
Debe la administración de cada alojamiento estructurar plan tanto de capacitación en seguridad en el trabajo, como hacer reparaciones a las instalaciones que estén afectadas o deterioradas.

P11: Las habitaciones y camas le producen comodidad

Tabla 11. Distribución de frecuencia de la comodidad de las habitaciones y camas

CATEGORIA	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
Muy Satisfecho	17	6%
Satisfecho	39	15%
Poco satisfecho	153	58%
Insatisfecho	55	21%
Total	264	100%

Figura 11. Comodidad de las habitaciones y camas



FUENTE: Elaboración propia

De los encuestados el **58%** sostienen estar poco satisfechos con la comodidad de las habitaciones y las camas, el **21%** está insatisfecho; en nivel de satisfacción esta el 15% y muy satisfecho solo el 6% que equivale en valor absoluto a 17 personas de las 264 encuestadas.

Las habitaciones y camas no son consideradas como cómodas por la misma falta de higiene, lo calurosas que son por lo pequeñas, el material en el que están construidas está deteriorándose y esta condición no insta a que los usuarios prolonguen su estadía en el lugar.

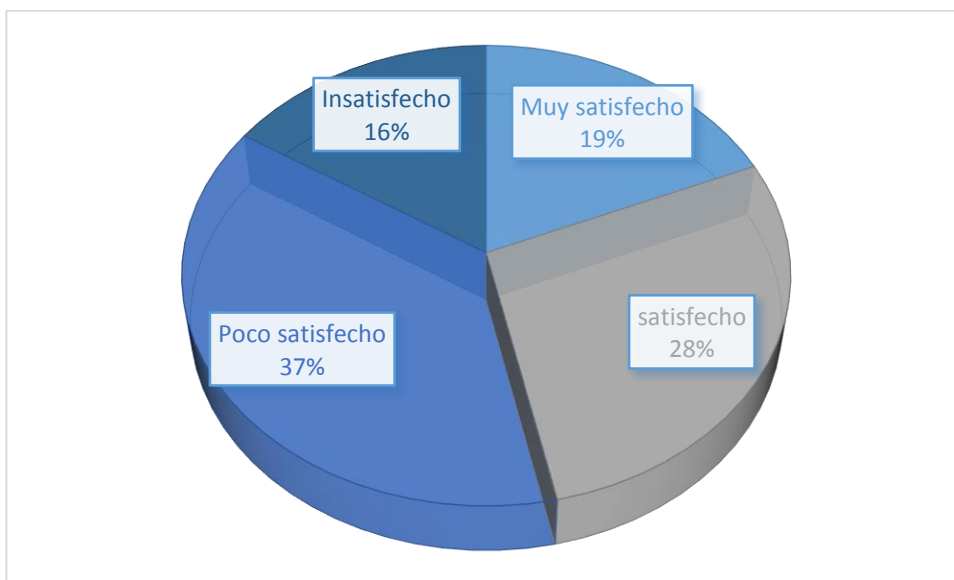
Por lo tanto, se requiere que se determine un plan de acción de mejora de instalaciones a corto y largo plazo.

P12: Los servicios hoteleros con los que cuenta el sector son suficientes

Tabla 12. Distribución de frecuencia sobre la suficiencia de Los servicios hoteleros con los que cuenta el sector

CATEGORIA	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
Muy Satisfecho	49	19%
Satisfecho	74	28%
Poco satisfecho	99	37%
Insatisfecho	42	16%
Total	264	100%

Figura 12. Suficiencia de los servicios hoteleros con los que cuenta el sector



FUENTE: Elaboración propia

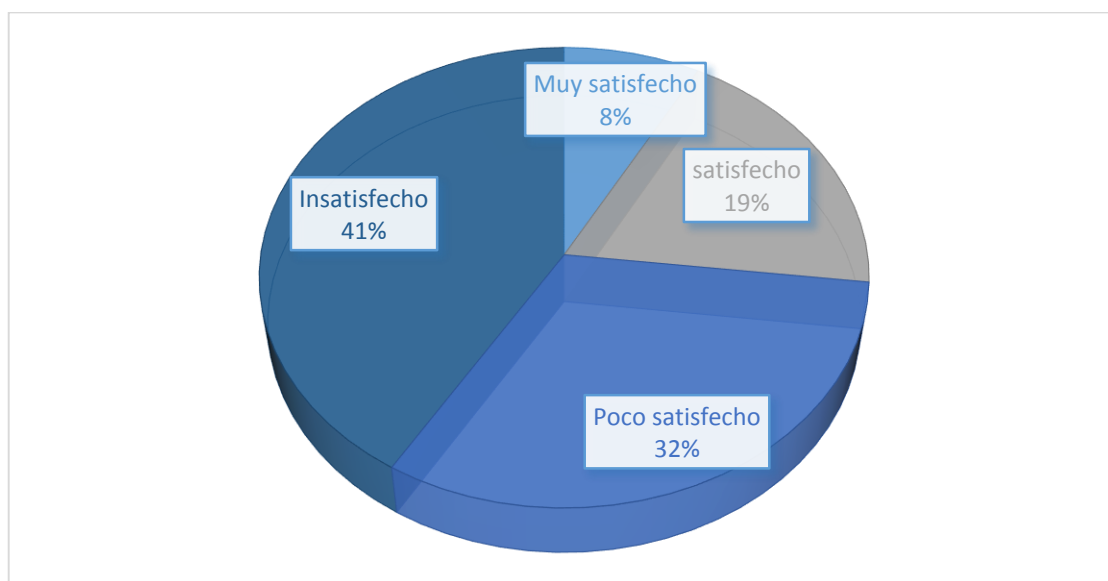
De los usuarios del sector hotelero el **16%** se encuentra insatisfecho; pero la mayor parte de la población el **37%** está poco satisfecho con los servicios hoteleros que considera que son poco suficientes. El 28% dice estar satisfecho con los servicios que ofrecen los hoteles y un 19% está muy satisfecho.

P 13: La fachada del establecimiento es atractiva

Tabla 13. Frecuencia del nivel de satisfacción de las fachadas de los hoteles en San Cipriano

CATEGORIA	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
Muy Satisfecho	21	8%
Satisfecho	50	19%
Poco satisfecho	84	32%
Insatisfecho	109	41%
Total	264	100%

Figura 13. Nivel de satisfacción de las fachadas de los hoteles



FUENTE: Elaboración propia

Al último cuestionamiento realizado en las encuestas el **41%** de los usuarios respondieron estar insatisfechos con la fachada de los hoteles. Poco satisfecho está el 32% lo cual se interpreta que el **78%**⁵³ manifiesta estar calificando de manera negativa las fachadas del sector en cuestión. Sin embargo, un 19% dice estar satisfecho y muy satisfecho un 8%.

El alto índice insatisfacción de los usuarios obedece a que los establecimientos en su fachada no resultan atractivos porque están deterioradas, con elementos inapropiados, avisos en mal estado. Lo cual no es factor motivante para

⁵³ Este porcentaje es la suma de los dos iniciales y es solo como interpretación y no valor propio de la investigación.

recomendar a turistas extranjeros quedarse largo tiempo allí y se hace evidente en la baja tasa de extranjeros encuestados en relación con los colombianos que fueron más los que había en la zona.

6. CONCLUSIONES

En aras de dar cumplimiento a los objetivos previstos; se dispone a continuación el detalle del logro de cada uno de estos:

Objetivo 1: Describir el estado de los espacios disponibles para el servicio de alojamiento en la Reserva Natural de San Cipriano.

Este objetivo buscaba hacer una breve enunciación de las condiciones en que se hallaba en el periodo trabajado (agosto-diciembre 2018) los alojamientos de la reserva como garante de la problemática planteado logrando concluir en relación a este objetivo que:

El sector hotelero de la Reserva Natural De San Cipriano presenta las siguientes características según la observación que se realizó durante el trabajo de campo. Primero los hoteles que hay en la zona no están dentro de la modalidad de hoteles, porque para considerarse como tal deben tener dentro del mismo establecimiento las habitaciones con baño privado, contar con restaurante en sus instalaciones, haber sala de espera y otros aspectos propios (según se registra en la Norma Técnica Sectorial NTSH 006) con los cuales no cuentan en su totalidad los establecimientos de la reserva; por ello están dentro de la modalidad de alojamiento y/o *lodge* (alojamiento rural).

Segundo, el 80% de los establecimientos de alojamiento en San Cipriano se encuentran contruidos en madera, con tejado de eternit, de hasta 2 plantas, con diseños convencionales por su fachada típica de casas familiares. Al interior de estos alojamientos los pasillos son angostos, con poca iluminación y con poca ventilación. Las habitaciones son pequeñas, las camas son de 1metro por 60 centímetros en la mayoría de los alojamientos, tendidas con sabanas grabadas (con diseños o figuras), no cuentan con televisores gran parte de las habitaciones y hay mucha interferencia de ruido (voces y demás) entre una habitación y otra por las mismas características de las paredes en que están contruidas (madera). Todo esto es una descripción que se hace del trabajo de campo en la zona.

Tercero, los establecimientos disponibles para el alojamiento de turistas y visitantes en la Reserva de san Cipriano están ubicados cerca a los lugares del rio y además estos mismos hacen las veces de casa o vivienda de los propietarios y familiares; solo que deciden poner al servicio de los turistas, algunas de sus habitaciones y de esta manera aumentar sus ingresos económicos - familiares.

Objetivo2: Aplicar el modelo SERVPER para determinar la percepción que tienen los usuarios del servicio de alojamiento en el destino turístico de San Cipriano en el periodo agosto – diciembre de 2018.

Con la aplicación de la encuesta estructurada basada en el modelo SERVPERF, realizada a los turistas que han hecho uso del servicio de alojamiento arriba descrito; se logró obtener como conclusión de acuerdo a la escala de medición de Likert explicada en el marco teórico, que los usuarios se encuentran POCO SATISFECHOS, según los resultados el **64%** de los encuestados calificaron entre tres (3) y cuatro (4) que son los valores equivalentes al rango de poco satisfechos en la encuesta que se llevó a cabo.

De esta manera se evidencia que se encuentran poco satisfechos los usuarios en mayor medida en la dimensión de elementos tangibles, (los cuales se encontraban en la encuesta a partir del enunciado número 5). Resaltando entre estos que su mayor grado de insatisfacción está en lo poco atractivo que se observan los establecimientos de hospedaje. Puede considerarse que esto obedece según el estado del arte, a que los clientes actualmente son exigentes y el sector hotelero cada vez está en innovación y adaptación a las exigencias de los mismos.

También según los resultados el 55% de los usuarios está poco satisfecho con la seguridad de las instalaciones, por las condiciones de la madera en que se encuentran algunos hospedajes y por la presencia de elementos mal ubicados como se menciona en el planteamiento del problema; además por la falta de señalización según lo establece la Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo (GSST).

Otro aspecto que genera la poca satisfacción en los usuarios está relacionado con las habitaciones y las camas que según el **79%**⁵⁴ son poco cómodas. Esta inconformidad se refleja porque dentro de los resultados que tuvo la consulta realizada desarrollada por María Rizzo⁵⁵ en el 2009 para valorar los diez servicios que más exigen los usuarios de hoteles, entre lo que exigían los clientes es colchones cómodos, insonorización de las habitaciones, y buen diseño y ambientación; lo cual no fue observado por los encuestados en San Cipriano.

De igual manera existe poca satisfacción en la higiene de los alojamientos por parte de los usuarios; ya que la presencia de elementos no apropiados en la zona, objetos empolvados, baños deteriorados y avisos en mal estado hacen ver poco

⁵⁴ Este porcentaje resulta de la suma de los insatisfechos (21%) y los poco satisfechos (58%)

⁵⁵ Los 10 servicios de un hotel más valorados por los clientes {en línea}. {consultado el 27 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://www.diariodelviajero.com/alojamiento/los-10-servicios-de-un-hotel-mas-valorados-por-los-clientes>

higiénico el espacio. Los encuestados se encuentran poco satisfechos con la presentación del personal y poco confiables a la hora de realizar transacciones económicas en los establecimientos.

Sin embargo, hay unos aspectos a rescatar del servicio de alojamiento en San Cipriano y son los que tienen que ver con la dimensión de capacidad de respuesta, el **93%** de los usuarios afirma que la disponibilidad de ayuda hace que el servicio les genere satisfacción junto con la atención que es rápida. Lo cual refleja que el personal es solícito a las peticiones de los usuarios; factor importante que denota que hay ganas de trabajar que facilita desarrollar acciones en beneficio de incrementar el buen servicio en los aspectos negativos que han sido registrados en el presente proyecto.

Objetivo 3: Formular estrategias para el sector de alojamiento en la Reserva Natural de San Cipriano en algunos aspectos de fiabilidad, seguridad e instalaciones físicas.

Dichas estrategias se formulan para los aspectos que fueron mayormente calificados como insatisfechos o poco satisfecho; con el ánimo de atender las debilidades. Y se registran en el siguiente capítulo

7. FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

PROBLEMÁTICA	CAUSA	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	INDICADOR	TIEMPO
Inexistencia de tabla de precios en el servicio hotelero	Informalidad en la venta del servicio hotelero	Para la pregunta 8: El sector hotelero debe establecer una tabla donde se fijen los precios del servicio de hospedaje en relación al establecimiento que escoja el usuario Para la pregunta 9: Organizar las paredes que se encuentren en deterioro y ajustar los elementos que se encuentren fuera de su normalidad ubicados en las mismas.	Junta directiva de la fundación en acompañamiento de los propietarios Propietarios de los espacios de alojamiento	El 40% de los establecimientos tienen un ajuste en el valor del servicio de alojamiento El 30% de los establecimientos presenta cambios en su estructura física	Mayo 31 de 2019

Los establecimientos no cuentan con señalización de emergencia	Desconocimiento en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	Para la pregunta 10: Despejar los escenarios aledaños a las habitaciones y/o zona de todo el alrededor de los alojamientos que estén libres. Desarrollar una jornada de capacitación y señalización de los establecimientos de alojamiento con el fin de alertar sobre la existencia de peligros y para prevenir riesgos y generar mayor seguridad en los usuarios. Pregunta: Reparar los elementos y/o espacios de los alojamientos que se encuentren averiados o en estado de deterioro para evitar accidentes y ser seguros para los usuarios.	Propietarios de los establecimientos de alojamiento. Junta directiva de la fundación San Cipriano SENA Propietarios de los establecimientos de alojamiento.	El 80% de los establecimientos cuenta con señalización. El 60% de los establecimientos evidencia mejoras y reparaciones de espacios con deterioro.	Junio 28 de 2019
--	---	---	---	--	-------------------------

Poca satisfacción por parte de los usuarios del servicio hotelero por las habitaciones	Falta de Mantenimiento	Para las preguntas 11: Mejoramiento de las habitaciones: Evaluar el estado de las camas y cambiar las que no estén aptas para su uso. Evaluar las posibilidades de cambio de colchones por medio de solicitud de apoyo a fundaciones y creación de un fondo a mediano plazo para reinversión en colchones. Unificar tendidos de camas principalmente lisas y de color blancas o tonos pasteles para tener una apariencia más higiénica de los alojamientos. Darle un aspecto a las habitaciones que estén en madera, que sea temático alusivo a la reserva natural. Y las que sean en material de concreto que	Propietarios de los establecimientos de alojamiento.	El 90% de los establecimientos ha remodelado los tendidos y ha realizado adecuaciones en el interior de las habitaciones	Noviembre 8 de 2019
---	-------------------------------	--	---	---	-----------------------------------

		se pinten de tonos claros que den más iluminación e impresión de mayor amplitud.			
Insuficiencias de servicios adicionales en el alojamiento	Falta de un plan de turismo nocturno en la zona y servicios adicionales	Para la pregunta 12: Diseñar algunas actividades nocturnas que puedan realizar los usuarios durante la noche en la zona para que aumente la demanda del mismo. Evaluar la posibilidad de adicionar servicio de lavandería, transporte u otro que los usuarios requieran este incluido	Junta directiva de la fundación San Cipriano SENA Gobierno local de Buenaventura Propietarios de los establecimientos de alojamiento.	Folleto creado con indicaciones turísticas nocturnas	Abril 15 de 2020

Poca atracción de las fachadas de los alojamientos	Falta de Mantenimiento	Para la pregunta 13: Mejorar la fachada de los establecimientos por medio de: Pintada de las paredes de las fachadas con colores que resalten el destino turístico. Organización del frente del tejado de tal manera que luzca llamativo. Establecer en las entradas de los establecimientos de los hospedajes adornos o plantas ornamentales de forma atrayente que congenie con el ambiente natural de la zona turística. Fijar avisos del establecimiento de forma artística y representativa de la zona.	Propietarios de los establecimientos de alojamiento	El 70% de los establecimientos presenta el antes y después de la puesta en marcha del plan de mejora de fachadas	Octubre 15 de 2019
--	------------------------	---	---	--	-------------------------------

8. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, las observaciones, los propios cuestionamientos y las limitaciones que se tuvieron durante el desarrollo del trabajo de campo se sugieren las siguientes recomendaciones:

Que las entidades públicas correspondientes a la vigilancia y control de los establecimientos de turismo en la ciudad de Buenaventura sirvan de apoyo para orientar y/o sancionar de ser necesario, a los establecimientos que no cuenten con las condiciones mínimas para alojar a los turistas en San Cipriano; porque así se puede estimular la mejora de las condiciones higiénicas y estéticas de los establecimientos. Considerando que las entidades puedan intervenir en estos espacios es mayor el beneficio que se podrá tener porque se organizaran de manera tal que se logre un seguimiento continuo donde se vincule la opinión de los turistas, propietarios y el mismo gobierno local para fortalecer las potencialidades de este mercado.

Que la junta administrativa de la Reserva Natural de San Cipriano diseñe un plan integrado de guía turística incluyendo el alojamiento y transporte porque de esta manera se incrementara el nivel de seguridad por parte de los usuarios y turistas. La junta asumiendo un papel más dinámico de veeduría de cumplimiento de normas y adecuaciones de los establecimientos fijando formatos que regulen la estadía y organización en los alojamientos que permita restringir o dar viabilidad a la operación de alojamiento de turistas y visitantes.

Que los propietarios y colaboradores de los alojamientos estén en continua capacitación en temas relacionados a la administración del servicio hotelero y turístico para así poder elevar la satisfacción de los usuarios en materia de seguridad, fiabilidad y aspecto de los elementos tangibles.

Pues es responsabilidad de estos velar por que sus servicios sean cada vez de mejor condición y satisfacción de los usuarios; que los propietarios tomen iniciativa de comprender las generalidades de un buen servicio de alojamiento es vital para su desarrollo personal y económico no solo personal sino también del sector.

WEBGRAFÍA

ALTECO. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio {en línea}. {consultado el 13 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

ARIAS, Carmen. Enfoques teóricos sobre la, percepción que tienen las personas. {en línea}. {consultado el 3 de septiembre 2018}. Disponible en: <file:///D:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EnfoquesTeoricosSobreLaPercepcionQueTienenLasPerso-4907017.pdf>

BARRERA Juan. análisis sectorial: sector hotelero en Colombia {en línea}. {consultado el 27 de septiembre 2018} Disponible en: https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/76530/1/analisis_sectorial_hotelero.pdf

CVC. San Cipriano {en línea}. {consultado el 27 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://www.cvc.gov.co/index.php/sit-voluptatem-accusantium-dolor/2356-centro-de-educacion-ambiental-san-cipriano>

Díaz, Ana M. calidad percibida en los servicios turísticos en el ámbito rural. {en línea}. {consultado el 17 de septiembre 2018}. Disponible en: https://econo.uniovi.es/c/document_library/get_file?uuid=d0e635fa-a6bc.

DINERO. Buenaventura también le apostará al turismo {en línea}. {consultado el 2 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://www.dinero.com/pais/articulo/buenaventura-turismo/194596>

DINERO. TURISMO | 10/12/2017 12:01:00 AM Recuperado de: <https://www.dinero.com/edicion-impresia/negocios/articulo/como-esta-la-industria-hotelera-en-colombia-con-respecto-a-la-economia/251036>

EL ESPECTADOR. 3 Oct 2018. Recuperado de: <https://www.elespectador.com/opinion/vitamina-n-columna-815846>

GESTIOPOLIS. Calidad del servicio en el área de alojamiento hotelero {en línea}. {consultado el 27 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelero/>

IBARRA Luis. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio {en línea}. {consultado el 8 de septiembre 2018}. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/273479008_Aplicacion_del_modelo_Servperf_en_los_centros_de_atencion_Telcel_Hermosillo_una_medicion_de_la_calidad_en_el_servicio

IMPORTANCIA. Importancia del Turismo {en línea}. {consultado el 27 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://www.importancia.org/turismo.php>

LA REPUBLICA. La hora del turismo para Colombia {en línea}. {consultado el 13 de febrero 2019}. Disponible en: <https://www.larepublica.co/analisis/flavia-santoro-2807402/la-hora-del-turismo-para-colombia-2822338>

Noticiero 90 Minutos. Enero 04, 2018 Recuperado de: <https://90minutos.co/sector-hotelero-turistico-valle-cauca-tuvo-balance-positivo-2017-12-01-2018/>

Organización Mundial del Turismo, OMT (2003). *La calidad del turismo: un marco conceptual*. Recuperado el 25/09/2012, de: http://www.turismoparatodos.org.ar/calidad/c_calidad/htm/docuementos.htm

OPTOUR. Rio y Reserva Natural San Cipriano {en línea}. {consultado el 27 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://optours1.jimdo.com/san-cipriano-pasadia>

Parques Nacionales Naturales de Colombia busca fortalecer el ecoturismo en el Meta {en línea}. {consultado el 13 de febrero 2019}. Disponible en: <https://llanera.com/parques-nacionales-naturales-de-colombia-busca-fortalecer-el-ecoturismo-en-el-meta/23698>

PORTAFOLIO. Marcas hoteleras internacionales crecen con Colombia {en línea}. {consultado el 27 de septiembre 2018}. Disponible en: <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/marcas-hoteleras-internacionales-crecen-colombia-40868>

PSYMO. ¿Cómo determinar el tamaño de la muestra? {en línea}. {consultado el 13 de septiembre 2018}. Disponible en:
<http://www.psyma.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra>

VIAJALA. 5 Hoteles ecológicos en Colombia {en línea}. {consultado el 27 de septiembre 2018}. Disponible en: <https://viajala.com.co/blog/5-hoteles-ecologicos-en-colombia>

ANEXOS

Anexo A

Modelo de encuesta basado en el modelo SERVPERF

NOMBRE_____

GÉNERO F____ M____

NACIONALIDAD:

EXTRANJERO_____

COLOMBIANA_____

	SI	NO					
Conoce usted la Reserva Natural de San Cipriano							
Se ha quedado hospedado alguna vez en los establecimientos de la este lugar							
Califique en grado de satisfacción, el servicio recibido en los establecimientos de hospedaje. Siendo 1 el grado más bajo y 7 el grado máximo de satisfacción							
	INSATISFECHO		POCO SATISFECHO		SATISFECHO		MUY SATISFECHO
	1	2	3	4	5	6	7
En el establecimiento le atendieron en el momento que usted lo necesito							
En el establecimiento le informaron sobre el funcionamiento del servicio							
Los empleados estuvieron dispuestos a ayudarlo en algún asunto							
El servicio fue rápido							
La presentación del personal del establecimiento es la apropiada							
Las transacciones económicas en el establecimiento son confiables							
Las instalaciones del establecimiento son higiénicas							
Las instalaciones del establecimiento le generan							

seguridad							
Las habitaciones y camas le producen comodidad							
Los servicios hoteleros con los que cuenta el sector son suficientes							
La fachada del establecimiento es atractiva							

Anexo B.

Presupuesto

Tipo	Categoría	Recurso	Descripción	cantidad	precio unitario	Monto
Recursos disponibles	Infraestructura	Equipo	Computador	1	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000
		Equipo	celular	1	\$ 700.000	\$ 700.000
		Vehículo	Transporte para ir al campo en donde se aplicarán las encuestas	24	\$ 7.000	\$ 168.000
Recursos necesarios	Gastos de trabajo de campo	papeleria	Impresiones y fotocopias	230	\$ 500	\$ 115.000
			Bolígrafos	4	\$ 1.100	\$ 4.400
			Agenda de registro	1	\$ 12.000	\$ 12.000
Otros recursos	otros		Hidratación			\$ 40.000
			Imprevistos			\$ 50.000
			Total			\$ 2.289.400

Anexo C.



Aspectos del ingreso a los alojamientos



Obstrucción del paso y el ambiente que afecta al entorno



Se evidencia la falta de señalización de los alojamientos



Esta fachada refleja el deterioro del tejado y la poca seguridad del establecimiento



Interior de las habitaciones de los alojamientos de San Cipriano



Exterior de una de los alojamientos de San Cipriano