

**Plan de mejoramiento de los servicios ofrecidos en el Hotel Hacienda Victoria del
municipio de San Alberto como estrategia competitiva**

Sayra Julieth Ortiz Torres y Evelyn Yulieth Gualdrón Fuentes

Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas Agropecuarias

Director

Diego Mauricio Roa Martínez

Administrador de Empresas Agropecuarias

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Administración de Empresas

Agropecuarias

2025

Dedicatoria

Este trabajo de grado se lo queremos dedicar a Dios por ser fuente, fortaleza, principio, centro y fin. A nuestros padres, por su amor y apoyo incondicional. A nuestros esposos e hijo, por ser motivación, fuente de amor inagotable. A todos aquellos a quienes Dios y la vida pusieron en nuestro camino y contribuyeron de una u otra forma en la materialización de este sueño.

Agradecimientos

Queremos agradecer a nuestros docentes, directores, compañeros e institución por el acompañamiento, dedicación, apoyo, conocimientos, trabajo honesto y dedicado en este proceso de trabajo de grado y durante el transcurso de la carrera porque permitió afianzar los lazos de aprendizaje, crecimiento profesional y personal hacia el aprendizaje para lograr las metas propuestas desde el inicio de la carrera.

Contenido

Introducción.....	11
1. Plan de mejoramiento de los servicios ofrecidos en el hotel Hacienda Victoria del Municipio de San Alberto como estrategia competitiva.....	12
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Justificación.....	13
1.3 Objetivos.....	15
1.3.1 Objetivo.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
2. Marco referencial.....	16
2.1 Marco teórico.....	16
2.1.1 Marco Teórico de los planes de mejoramiento en el sector hotelero.....	17
2.2 Marco Conceptual.....	19
2.3 Marco legal.....	20
2.4 Marco contextual.....	22
3. Método.....	25
3.1 Población y muestra.....	26
4. Resultados.....	35
5. Plan de mejoramiento de los servicios ofrecidos en el Hotel Hacienda Victoria del Municipio de San Alberto como estrategia competitiva.....	37
5.1 Análisis FODA.....	37
5.2 Análisis del mercado.....	39

5.3 Línea estratégica.....	40
6. Análisis de riesgo.....	43
7. Presupuesto.....	44
8. Financiamiento del proyecto.....	48
9. Conclusiones.....	49
Referencias.....	51
Apéndices	54

Lista de tablas

Tabla 1. *Análisis Dofa*.....37

Tabla 2. *Análisis de riesgos*43

Tabla 3. *Presupuesto*.....44

Lista de figuras

Figura 1. <i>Ubicación San Alberto, Cesar</i>	23
Figura 2. <i>Microlocalización ubicación hotel Hacienda Victoria</i>	23
Figura 3. <i>Resultado encuesta servicios ofrecidos</i>	27
Figura 4. <i>Resultado encuesta servicios que más gustaron</i>	28
Figura 5. <i>Resultado recomendaciones de mejora o sugerencias</i>	29
Figura 6. <i>Resultado recomendaciones de mejoras</i>	30
Figura 7. <i>Resultados encuesta calidad de las instalaciones</i>	31
Figura 8. <i>Resultado percepción sobre los hoteles de San Alberto Cesar</i>	32
Figura 9. <i>Resultados encuesta de gustos sobre de hoteles</i>	33

Lista de Apéndices

Apéndice A. *Formulario de encuestas*.....51

Apéndice B. *Material Fotográfico*.....66

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo diseñar un plan de mejora para los servicios del Hotel Hacienda Victoria, con el fin de fortalecer su competitividad en el mercado. Se proponen cambios para optimizar la infraestructura, mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del cliente. La metodología utilizada es cuantitativa y descriptiva, basada en encuestas a una muestra representativa de huéspedes y clientes potenciales para evaluar la calidad del servicio actual. Además, se realiza un análisis comparativo con otros hoteles competidores en la región para identificar áreas de mejora. Los resultados obtenidos permitieron identificar necesidades como remodelaciones, mejor equipamiento en las habitaciones (televisión, wifi, refrigerador) y una optimización del servicio al cliente. Las acciones propuestas se apoyan en la "teoría de recursos y capacidades", que sostiene que la competitividad depende del uso efectivo de los recursos internos, difíciles de replicar. Se concluye que la implementación de este plan permitirá al hotel posicionarse como líder en la región, integrando prácticas sostenibles y socialmente responsables. El enfoque en la experiencia del cliente y la mejora continua del servicio contribuirá al desarrollo económico y turístico de San Alberto, Cesar, y establecerá un estándar de calidad que beneficiará tanto a clientes como empleados, promoviendo el crecimiento sostenible del sector.

Palabras clave: clientes, estrategia competitiva, plan de mejora, sector hotelero, servicios de calidad

Abstract

This research aims to design an improvement plan for the services provided at Hotel Hacienda Victoria to strengthen its competitiveness in the market. The plan proposes changes to optimize the infrastructure, improve service quality, and increase customer satisfaction. The methodology used is quantitative and descriptive, based on surveys of a representative sample of guests and potential clients to evaluate the current service quality. Additionally, a comparative analysis with other competing hotels in the region was conducted to identify areas for improvement. The results identified needs such as remodeling, better equipment in the rooms (TV, Wi-Fi, refrigerator), and optimization of customer service. The proposed actions are supported by the "resource and capabilities theory," which states that competitiveness depends on the effective use of internal resources that are difficult to replicate. In conclusion, implementing this plan will allow the hotel to position itself as a regional leader by integrating sustainable and socially responsible practices. Focusing on the customer experience and continuously improving service will contribute to the economic and tourism development of San Alberto, Cesar, and establish a quality standard that will benefit both customers and employees, promoting the sustainable growth of the sector.

Keywords: customers, competitive strategy, improvement plan, hospitality sector, quality service

Introducción

El presente trabajo de grado aporta al plan de mejora de los servicios del Hotel Hacienda Victoria como estrategia competitiva, basada en la experiencia adquirida por la empresa a lo largo de los años para mantenerse a la vanguardia con sostenibilidad, generación de empleo y beneficios para sus usuarios, quienes buscan ambientes familiares adecuados, lo que representa una ventaja competitiva frente a otras empresas.

Un factor clave para fortalecer la visión competitiva de la organización es el valor agregado: ofrecer a los clientes servicios exclusivos y atención de calidad que los motive a elegir el hotel sobre la competencia. Como indica Robert (1995), la visión debe integrarse institucionalmente en la actividad diaria a través de políticas, programas y guías específicos. Starratt también subraya la relevancia de basarse en hechos reales de proyectos para cumplir los objetivos estratégicos (González, J. et al., 2010).

Así, la creación de valor se convierte en una herramienta esencial para diseñar estrategias de mejora, especialmente ante el crecimiento de empresas similares. Esto exige factores diferenciales que se traduzcan en ventajas competitivas. El sector hotelero, incluido el “turismo”, está en constante cambio, por lo que resulta crucial implementar estrategias que garanticen servicios de alto nivel.

En consecuencia, los planes de mejora, precedidos de una evaluación exhaustiva, son instrumentos clave para lograr estas ventajas. Su propósito es identificar debilidades y amenazas que puedan obstaculizar las metas de la empresa, así como fortalecer sus ventajas, para definir estrategias que favorezcan el crecimiento y posicionamiento en el mercado.

De este modo, el plan de mejora es una herramienta efectiva que permite transformar procesos, ajustando y optimizando la gestión a mediano y largo plazo (Aravena, M. 2015).

1. Plan de mejoramiento de los servicios ofrecidos en el hotel Hacienda Victoria del Municipio de San Alberto como estrategia competitiva

1.1 Planteamiento del problema

Establecer un plan de mejora de los servicios ofrecidos en el Hotel Hacienda Victoria como estrategia competitiva se ha vuelto una prioridad debido al crecimiento significativo de la oferta hotelera en la zona. Con este plan, el hotel busca fortalecer la fidelización de clientes y asegurar su sostenibilidad ante los cambios del mercado.

El objetivo del plan es optimizar el funcionamiento y la atención al cliente, asegurando una alta calidad de servicio mediante una administración eficiente y procesos orientados a la mejora continua de las instalaciones, tanto externas como internas. Desde su fundación en 2006, el Hotel Hacienda Victoria se ha destacado por sus zonas campestres y modernas, consolidándose como un hotel emblemático en el municipio.

El hotel entiende que la experiencia del cliente comienza desde su llegada, ofreciendo espacios donde los huéspedes pueden disfrutar del clima, las áreas sociales y servicios como una zona de esparcimiento. A lo largo de los años, ha alcanzado sus objetivos de expansión y hoy cuenta con 30 habitaciones, una zona de hamacas para disfrutar del cálido sol de San Alberto, amplios parqueaderos y una atractiva zona húmeda, pensada para brindar una experiencia de relajación en un ambiente familiar.

Sin embargo, el crecimiento demográfico y económico del municipio ha impulsado la apertura de nuevos establecimientos similares, aumentando la competencia. Esto plantea nuevos desafíos para el Hotel Hacienda Victoria, que debe mantenerse a la vanguardia de las expectativas actuales y definir ventajas competitivas que atraigan tanto a clientes actuales como a potenciales. En este contexto, es fundamental que el hotel ofrezca servicios diferenciados y oportunos que fortalezcan la lealtad de sus clientes. Surge, entonces, la necesidad de responder a la siguiente pregunta: ¿Cómo puede el Hotel Hacienda Victoria mejorar sus servicios para satisfacer a los usuarios en el municipio de San Alberto, Cesar?

1.2 Justificación

El plan de mejora en las empresas es esencial para asegurar su permanencia en el mercado, ya que facilita la optimización de factores internos y externos. Es una herramienta clave para proyectar estrategias efectivas, permitiendo a la empresa evaluar quién es y qué ofrece al mercado, logrando así coherencia entre su identidad y sus acciones (Aravena, Figueroa, Palma, 2015).

Los planes de mejora impulsan la toma de decisiones para adaptarse a cambios en un entorno competitivo. La creciente competencia en el sector hotelero obliga a las empresas a mejorar continuamente la calidad de sus servicios.

Dado que el Hotel Hacienda Victoria carece de un plan de mejora formal, es fundamental implementar una estrategia que no solo garantice la sostenibilidad y la lealtad de los clientes, sino que también contribuya al crecimiento económico del sector y a la generación de empleo.

Esto permitirá optimizar los procesos administrativos, adaptarse a los cambios, y asegurar el bienestar tanto de los empleados como de los clientes (Samán, Mendoza, Miranda, Esparza, 2021).

Para el Hotel Hacienda Victoria, esta implementación tiene el objetivo de mejorar la fidelización y satisfacción del cliente. El progreso continuo refleja una “cultura organizacional” que, como lo evidenció la industria japonesa después de la Segunda Guerra Mundial, enfatiza que el cambio siempre debe ser para mejorar (Henao, 2018).

En San Alberto, Cesar, el crecimiento económico ha impulsado la creación de nuevas empresas, generando una competitividad creciente en sectores como comercio y servicios. Este desarrollo ha sido fomentado, en parte, por la ubicación estratégica de San Alberto, un paso obligatorio para quienes viajan entre el interior del país y la costa Atlántica. Esta región cuenta con atractivos turísticos como el río San Alberto y diversas festividades, lo cual ha contribuido a que el turismo sea un pilar económico en crecimiento. Según MinTic (2023), el sector hotelero en Colombia presentó una ocupación del 52,2 % en el primer trimestre de 2023, un aumento significativo respecto al mismo periodo en 2019.

Dada la ubicación estratégica del municipio y la reactivación turística, los hoteles de San Alberto enfrentan una competitividad más alta que en años anteriores. La afluencia de turistas aumenta la demanda de servicios de calidad, por lo que es imperativo que cada hotel optimice su relación con los clientes y ofrezca servicios que respondan a sus expectativas. Además, el Esquema de Ordenamiento Territorial sugiere que el desarrollo económico del municipio se beneficiará de la generación de empresas de servicios, agroindustria y recreación, consolidando a San Alberto como un punto intermedio atractivo para el comercio y el turismo.

Por tanto, es evidente que el servicio al cliente debe cumplir con las expectativas y necesidades actuales para generar satisfacción y fidelización. El Hotel Hacienda Victoria, mediante este plan de mejora, busca convertirse en un referente competitivo en la región,

proporcionando experiencias de calidad que contribuyan a la reputación del hotel y a la atracción de nuevos clientes.

En conclusión, este plan de mejora se orienta a fortalecer los servicios del Hotel Hacienda Victoria mediante un diagnóstico integral de sus procesos actuales, consolidando así una estrategia competitiva que lo posicione como líder en el sector.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Diseñar el plan de mejora de los servicios prestados por el Hotel Hacienda Victoria como estrategia competitiva de fidelización de clientes en el Municipio de San Alberto – Cesar.

1.3.2 Objetivos específicos

- Revisar los servicios que brinda el Hotel Hacienda Victoria ubicado en el Municipio de San Alberto – Cesar.

- Diagnosticar el nivel de satisfacción sobre los servicios ofrecidos en el Hotel Hacienda Victoria mediante la recolección de información.
- Establecer el plan de mejoramiento para los servicios ofrecidos por el Hotel Hacienda Victoria, con base a los resultados obtenidos

2. Marco referencial

2.1 Marco teórico

Montoya y botero (2013). Afirman que: el servicio trata una serie de características entre las cuales existen interacciones vivenciales como consecuencia de la relación entre la empresa y el usuario, por lo cual se piensa que es la principal cualidad para crear una correlación amena que origina la supervivencia y el triunfo de toda organización. De acuerdo con los precursores, el beneficio que se ofrezca derivará en la fidelización del cliente y la satisfacción de las necesidades requeridas por los usuarios. (García, A. 2016).

A su vez, Serna (1999), expresa que el servicio al cliente integra varias técnicas estipuladas y orientadas por las empresas, con base a las exigencias y perspectivas de los clientes, con la intención de conceder un servicio privilegiado, comparado con la competencia. (García, A. 2016. p.6).

El Mercadeo significa un desarrollo general mediante el cual la colectividad obtiene lo que requiere al intercambiar los servicios con los clientes. (Barrera, K. et al. 2021). Es decir que a través de técnicas se fomenta la consolidación del hotel en el mercado, el cual tiene como interés compensar los requerimientos de los clientes mediante de los servicios de calidad, el marketing se basa en fomentar ideas, estudios de mercado, conocer la competencia, herramientas que generen impactos y controles de gastos. (Barrera, K. et al. 2021).

Por lo anterior la demanda que han tenido los hoteles a lo largo de los años, ha incentivado a la creación de planes de turismo, utilización de las tecnologías e instrumentos que logra acercarse a los huéspedes para estar al tanto de las ofertas.

En ese orden podemos decir que el Marketing ayuda a los hoteles de acuerdo Céspedes, (2010).

“Una forma de pensamiento y actitud positiva que partiendo de las ideas y a través de productos y servicios en canales de distribución y difusión adecuados, busca satisfacer las necesidades de la población”. (Barrera, K. et al. 2021).

Por otra parte, se debe tener en cuenta la orientación del mercado la cual suscita a la gestión empresarial a cumplir con las necesidades de los clientes, su contribución es parte fundamental para lograr las ventajas competitivas, por ende, se describe como una forma de “cultura organizativa” en la que el marketing, los usuarios y la competencia, forman el eje principal de la organización, esto quiere decir que tiene una representatividad y actuación dentro de las organizaciones generando valor a los usuarios. (Santos, L. 2002).

En San Alberto, Cesar, el crecimiento del sector hotelero ha estado ligado a la estabilización de la situación social y de orden público, lo que ha favorecido el desarrollo y crecimiento económico del municipio. Su privilegiada posición geográfica lo constituye en paso obligado para turistas que viajan desde la parte interior del país hacia la costa atlántica y viceversa. Además de esto, se ha visto beneficiado por la llegada de empresas que, aunque de manera transitoria, aumentan la demanda de este servicio. Por lo cual Deng y Dart. (1994) hablan sobre la alineación del mercadeo como parte clave del equipo que conforma el negocio, dentro del cual se adquiere y se enfoca la investigación hacia los consumidores, diseñando una estrategia fundamentada en la satisfacción de las necesidades y la implementación que responda de forma ágil a los requerimientos y preferencias de los clientes. (Santos, L. 2002)

Seguidamente, el plan de mejoramiento ayuda a la mejora continua de los procesos de las empresas, porque permite la autoevaluación interna, permitiendo evaluar, diagnosticar y establecer las estrategias competitivas, y por ende, obtener información que define los objetivos y

metas a alcanzar a mediano y largo plazo, donde se describen los procedimientos, mejoras, costos y la implementación, con el fin de resolver las falencias evidenciadas. (Gaete, A. 2015).

También, para lograr un diagnóstico que permita establecer las estrategias competitivas a nivel de servicios ofrecidos por el hotel, es importante contemplar dentro del plan de mejoramiento la elaboración de una matriz FODA, puesto que mediante este recurso se podrá ejecutar una revisión de oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas, (Ponce, H. 2006).

Considerándose una herramienta ventajosa y estratégica, según Thompson. (1998). el estudio FODA implementa una técnica eficiente para el diagnóstico de la empresa bajo diferentes entornos externos e internos. (Ponce, H. 2006)

2.2 Marco conceptual

- *Estrategia competitiva*: es el conjunto de características internas de las organizaciones que facilita la obtención y el refuerzo de una posición superior respecto a otras empresas competidoras. (BBVA, 2024).
- *Marketing*: es un conjunto de metodologías, destrezas y técnicas que una organización utiliza para establecer, comunicar, comercializar y ofrecer productos o servicios que generan valor. Involucra a clientes, accionistas, distribuidores y otros actores relevantes. (Londoño, P., 2024).
- *Plan de mejoramiento*: es el desarrollo de directrices, acciones y objetivos diseñados de manera planificada, organizada y sistemática para optimizar los procesos y resultados de una organización. (Ministerio de Educación Nacional, 2024).
- *Sector hotelero*: conjunto de empresas que proveen servicios de hospedaje, así como otros servicios complementarios de carácter hotelero. (Instituto Nacional de Estadística, 2024).
- *Servicio al cliente*: es el apoyo que una empresa brinda a sus clientes antes, durante y después de la compra y uso de productos o servicios. Incluye actividades como ofrecer asesoría, resolver problemas, atender quejas y responder preguntas. (Oracle, 2024).
- *Servicio de calidad*: un servicio de calidad garantiza el éxito de una organización al cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes, logrando su satisfacción plena al utilizar el servicio. (Hammond, M., 2023).

- *Turismo*: es el desplazamiento temporal y circunstancial de personas, con impacto en los ámbitos cultural, social y económico. (Editorial Etece, 2021).
- *Tecnología*: la tecnología permite a las empresas avanzar y expandir sus servicios, desarrollando y mejorando sobre lo existente para crear nuevas soluciones. (UNL, s.f.).

2.3 Marco legal

A través del marco legal para la elaboración del plan de mejoramiento se registran las siguientes leyes que rigen a los hoteles durante la prestación del servicio:

“Ley 1480 de 2011 Estatuto del consumidor”, desde esta ley se protege, promueve y garantiza la seguridad e independencia de los derechos de los clientes. Por ende, en el artículo 3. Se establece el “Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado, también Derecho a la seguridad e indemnidad”. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 2011).

Asimismo, La ley establece estatutos para las organizaciones que no desempeñan las obligaciones estipuladas, por ejemplo, sanciones disciplinarias, compensaciones y faltas administrativas. Por lo tanto, toda empresa debe conocer las disposiciones de la ley al momento de promover productos o servicios a los consumidores. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 2011).

Ley 2010 de 2019. “Impuesto y registro”. conocida como “Estatuto Tributario, es una ley en Colombia que regula el sistema tributario en el país. Esta ley contiene disposiciones sobre el impuesto sobre el rédito y complementarios, el gravamen nacional al consumo y el de timbre nacional, entre otros impuestos. Además, establece las obligaciones, derechos y sanciones de los

contribuyentes en materia tributaria. Algunos aspectos que se deben tener en cuenta en la aplicación de esta ley incluyen”. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2011).

Estas leyes también apoyan con beneficios tributarios a los empresarios por el hecho de realizar algunas actividades que los exentas de otros impuestos. Seguidamente es primordial que las compañías e individuos se informen sobre todos los reglamentos para evitar sanciones y problemas con la DIAN. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2011).“El Decreto 1074 de 2015. Normas de calidad y seguridad” estas se encargan del control y limitación de las operaciones del sector comercial, industrial y de turismo a nivel nacional, estableciendo una serie de regulaciones para el cumplimiento de los empresarios del contexto hotelero describirlos así:

- “Normas de seguridad en la construcción, el diseño y la operación de establecimientos turísticos.
- Normas de higiene y salubridad en la manipulación y preparativo de suministros y refrescos en establecimientos de servicios de alimentación.
- Normas de información y transparencia en la prestación de servicios turísticos. Es importante que conozcan la obligatoriedad para los acreedores de negocios turísticos y las autoridades competentes que estas pueden imponer sanciones en caso de incumplimiento”. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 2011).

Por consiguiente, el plan de mejora es un objeto de “gerencia estratégica” que agrupa acciones específicas, ordenadas, completadas y reglamentadas, donde los encargados de los procesos, dinámicas o cuestiones de auditoria han resuelto para avanzar, propensas a modificar o corregir los orígenes de las falencias o descubrimientos que se identificaron para ocasionar transformaciones en los resultados del servicio y desplegar una cultura de mejoramiento continuo.

2.4 Marco Contextual

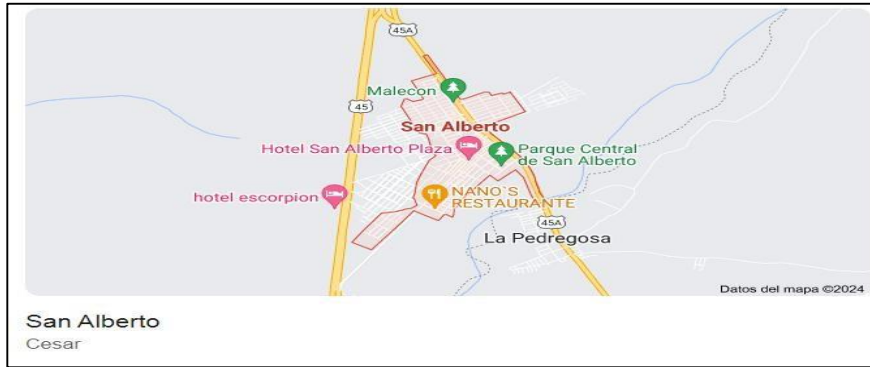
Como se mencionó anteriormente, el Hotel Hacienda Victoria, de propiedad de la familia Gualdrón Fuentes, inició sus labores el 2 de febrero del año 2006, contando en ese momento con 10 habitaciones y con una infraestructura llamativa e innovadora en comparación con los servicios que hasta ese momento se habían ofrecido en el municipio.

El Municipio de San Alberto, Cesar - Colombia. Fue constituido en mayo 20 de 1955 por Luis Rivera, nombrándolo “San Alberto Magno”, hasta convertirse en municipalidad en el año 1967 siendo desvinculado del “Municipio del Río de Oro”. (Alcaldía Municipal de San Alberto. 2018).

Por consiguiente, “los augustos muros de roca de la cordillera oriental que se erigen majestuosos y recorren gran parte del territorio nacional, en un punto de quietud y pujanza, en donde se conjuga el solariego paisaje del sur del cesar, con la frescura de las corrientes aéreas provenientes del cerco pétreo, se alza una población mágica llena de nostalgia y bonanza”. (Alcaldía Municipal de San Alberto. 2018).

Entre palma africana, arroz y ganado de inmejorable calidad: San Alberto, llamada con razón: la puerta de oro del Caribe Colombiano. (Alcaldía Municipal de San Alberto. 2018).

Figura 1. *Ubicación San Alberto, Cesar*



(Maps. 2024)

Figura 2. *Microlocalización Ubicación Hotel Hacienda Victoria*



(Maps 2024)

El “Hotel Hacienda Victoria” está situado en la Carrera 4 # 2-29 en el centro de San Alberto, Cesar. Es administrado por sus propietarios, la familia Gualdrón Fuentes. Combina a la perfección los ambientes moderno y campestre, ofreciendo a sus clientes un lugar cómodo, agradable y tranquilo. Cuenta con 30 habitaciones; cada una con baño privado, televisor, internet wifi, aire acondicionado; piscina, parqueadero y servicio de lavandería, empleando un personal idóneo y capacitado para realizar las distintas labores que se presentan en el día a día.

Misión

Somos una organización dedicada a prestar el mejor servicio hotelero en el Municipio de San Alberto; ofreciendo una atención personificada, cordial y de eficacia que garantiza el bienestar de las perspectivas de los huéspedes. Contando con un grupo de trabajo comprometido con el continuo progreso y mejoramiento ante el cambio. (Hacienda Victoria Hotel. 2018).

Visión

En el año 2034 ser reconocidos como un hotel referente en el departamento del Cesar, operando a través de un sistema de servicio de excelencia en la asistencia y tecnología, mediante un proceso de ascenso continuo. (Hacienda Victoria Hotel. 2018).

Valores

Honestidad: Coherencia con la responsabilidad tanto interna como externo del servicio ofrecido.

- Respeto: Trabajando con atención y educación hacia nuestros clientes, colaboradores y el medio ambiente.
- Lealtad: Fiel a la atención al cliente, organización y trabajadores.
- Trabajo en equipo: Unión que logra un trabajo coherente y acorde a las acciones decisivas a cumplir.
- Compromiso. Estamos dedicados a cumplir nuestra misión, visión y valores”. (Hacienda Victoria Hotel. 2018).

3. Metodo

La actual indagación se enmarca en la perspectiva cuantitativa, de acuerdo con Hernández, R. y Mendoza, C. (2019) se ajusta a este trabajo de grado porque integra y examina datos de forma numérica. Siendo esta una técnica ideal para identificar preferencias y promedios, ejecutar predicción, evidenciar interacciones y conseguir resultados generales de grupos grandes. (Hernández, R. y Mendoza, C. 2019).

A través del “método cuantitativo” se miden los rasgos generales basados en los distintos marcos de la investigación que tiende a sistematizar los resultados mediante la correlación de variables deductivas (Bernal, 2006, p. 57), durante la fase de este estudio cuantitativo se administró una herramienta de medición tipo encuestas a clientes del Hotel Hacienda Victoria (Ver anexo A) mediante las cuales se obtuvieron los datos y se logró la realización del análisis de los resultados. (Hernández, R. y Mendoza, C. 2019).

Por ende, al tratarse de una investigación cuantitativa de tipo descriptivo tiene la finalidad de describir, clasificar y catalogar el objeto de estudio para la consecución del plan de mejoramiento, siendo la encuesta uno de los métodos más usados por este tipo de investigación.

3.1 Población y Muestra

Para esta investigación se tomó una muestra de 30 clientes siendo una población concurrida en el Hotel Hacienda Victoria, la cual sirvió como base primordial para el diagnóstico y posterior plan de mejora.

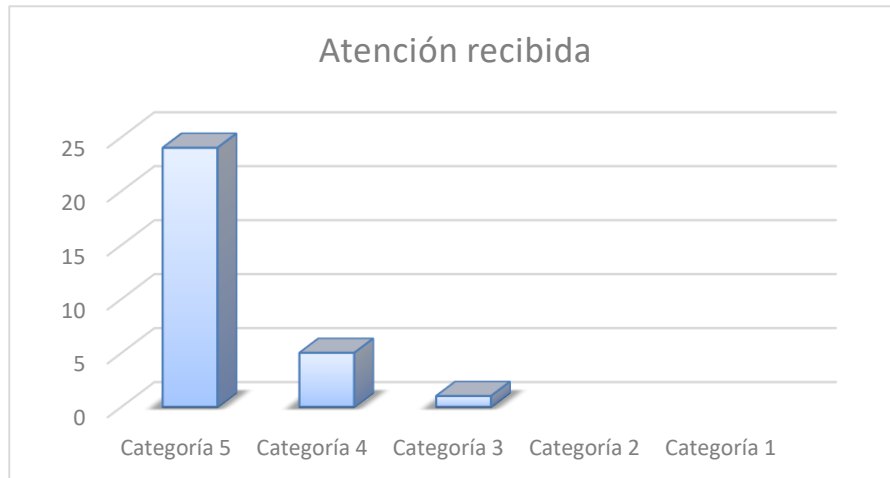
Asimismo, mediante las encuestas se tuvo en cuenta aspectos como la calidad del servicio, infraestructura del hotel, gustos, atención, percepción y experiencia del cliente a la hora de hospedarse permitiendo un conocimiento amplio del servicio ofrecido. Estos factores se evidencian con la mayoría de las preguntas aplicadas, ya que permiten la ejecución del diagnóstico por medio de la matriz FODA.

Para la recolección de la muestra se llevó a cabo la autorización por parte del hotel para lograr la administración de esta. Por consiguiente, se registran las bases de la estadística de los datos numéricamente del instrumento:

Pregunta 3.

¿Teniendo en cuenta los servicios del Hotel de 1 a 5 donde 5 es la máxima valoración, como califica la atención recibida?

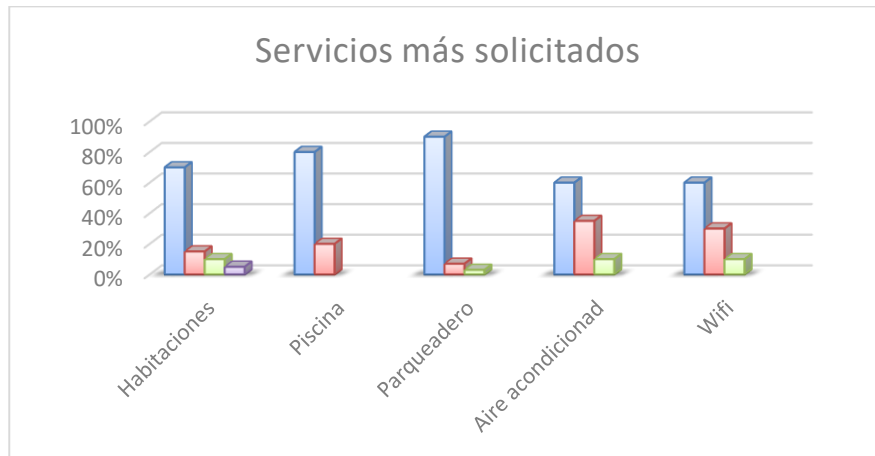
Figura 3. Resultado encuesta servicios ofrecidos



Con base a la encuesta aplicada se evidencia que el 79% de los clientes del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar ha tenido una experiencia favorable con los servicios del hotel, mientras que el 21% restante de los clientes, no ha tenido un servicio planamente satisfactorio.

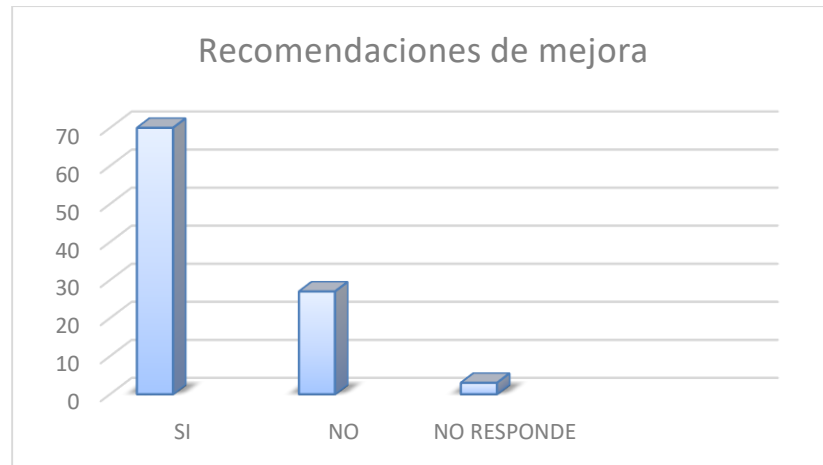
Pregunta 4

¿ Cual de los servicios ofrecidos le gusto mas del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar?

Figura 4. *Resultado servicios que más gustaron*

Según la encuesta, los servicios preferidos por los huéspedes son, en primer lugar, el parqueadero interno, ya que brinda seguridad para los vehículos particulares, permitiendo a los huéspedes disfrutar de su estadía con la tranquilidad de que sus pertenencias están protegidas dentro del hotel. En segundo lugar, destacan la piscina y las habitaciones, por lo que se recomienda prestar especial atención a la calidad del servicio de wifi y aire acondicionado para mejorar la experiencia de los huéspedes.

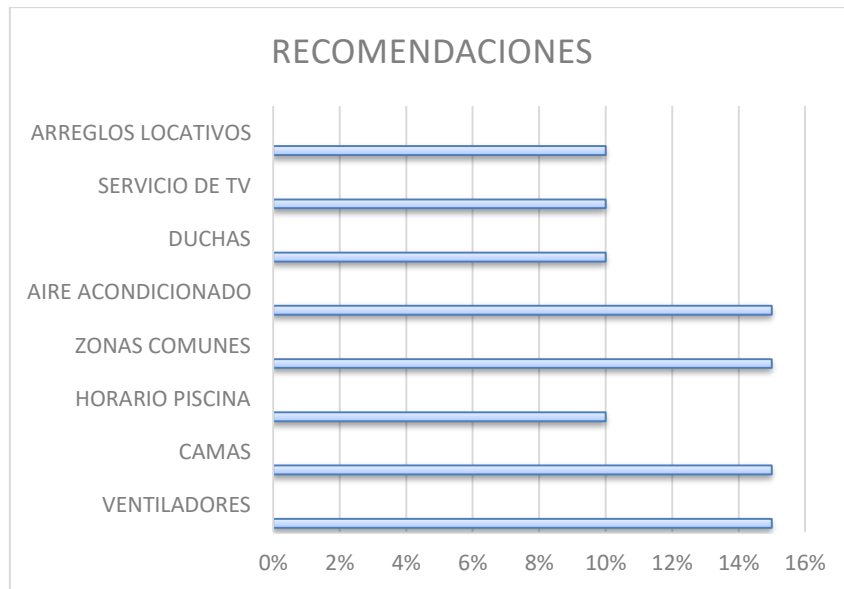
Pregunta 6 ¿ Ha tenido inconveniente en alguno de nuestro servicios? En caso de responder Si, indíquenos en cual

Figura 5. *Resultado recomendaciones de mejora o sugerencias*

En el contexto del Hotel Hacienda Victoria en San Alberto, Cesar, el 70% de los clientes reporta no haber tenido inconvenientes con los servicios ofrecidos. Sin embargo, el 27% ha señalado algunos problemas en la encuesta, como la falta de TV en algunas habitaciones, presencia de humedades, bombillas que no funcionan y colchones demasiado blandos. Estas observaciones deben considerarse en el plan de mejora para prevenir futuros inconvenientes y optimizar la experiencia de los huéspedes.

Pregunta 7. Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar

Figura 6. Recomendaciones de mejoras



Según las recomendaciones de mejora aportadas por los clientes, el Hotel Hacienda Victoria debería considerar una serie de acciones para optimizar la experiencia de sus huéspedes. Entre las principales sugerencias, se destaca la necesidad de revisar y reparar los ventiladores en las habitaciones, mejorar la calidad de las camas, y realizar un mantenimiento preventivo de los aires acondicionados. Además, se sugiere incorporar el servicio de televisión en las habitaciones, asegurar una adecuada presión de agua y extender el horario de la piscina para mayor disfrute de los visitantes. Los clientes también han recomendado mejorar la fachada del hotel para brindar una mejor impresión a quienes llegan al establecimiento, así como atender los problemas de humedad que afectan algunas habitaciones. Estas observaciones reflejan las áreas clave en las que el hotel puede centrar su plan de mejora, para responder a las expectativas de sus huéspedes y fortalecer su imagen de calidad y confort.

Pregunta 8. ¿Cómo califica la calidad de las instalaciones ?

Figura 7. Resultado encuesta Calidad de las instalaciones

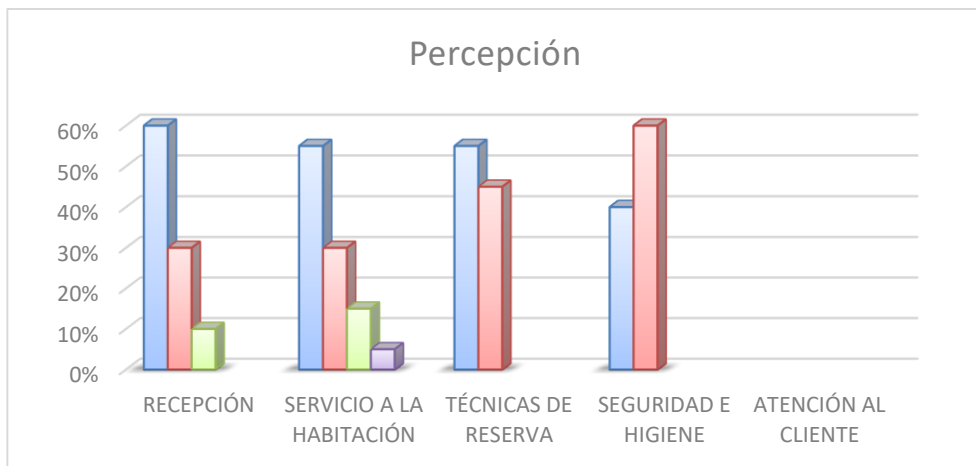


La encuesta reveló que el 51% de los clientes evaluó la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria con una puntuación de 5, mientras que el 35% la calificó con un 4, destacando una alta satisfacción general entre los huéspedes. En total, el 86% de los encuestados expresaron sentirse satisfechos con la infraestructura del hotel, lo cual refleja una percepción positiva del lugar. Sin embargo, los clientes también han propuesto algunas mejoras para optimizar aún más su experiencia. Entre las recomendaciones más mencionadas, sugieren modernizar el mobiliario, actualizar los dispositivos tecnológicos, como televisores, y añadir neveras en las habitaciones. Además, destacan la importancia de cambiar las cortinas y mejorar la fachada del hotel para ofrecer una imagen más atractiva y actualizada. Estas observaciones apuntan a un enfoque en la renovación de las instalaciones que podría incrementar aún más el nivel de satisfacción y atraer a nuevos visitantes.

Pregunta 9

¿Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto Cesar?

Figura 8. Resultado percepción sobre los hoteles de San Alberto Cesar



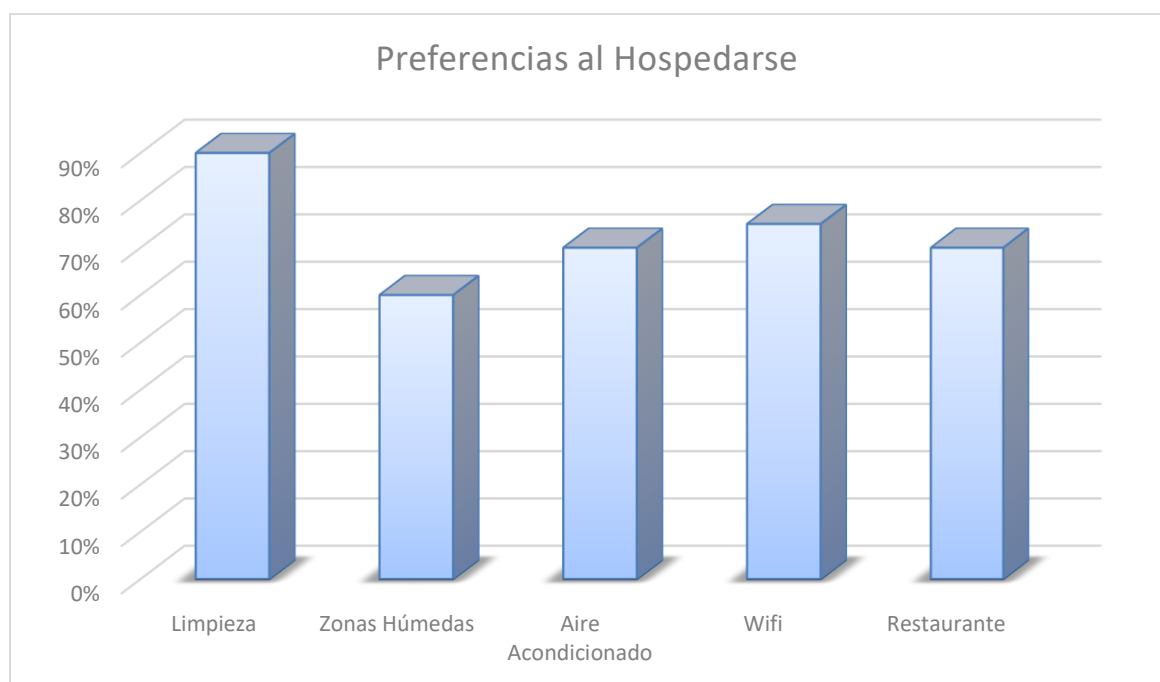
La gráfica anterior ilustra la percepción de los huéspedes sobre los servicios de los hoteles en San Alberto, Cesar. En particular, destacan la recepción hotelera y el servicio a la habitación como los aspectos mejor valorados, lo que sugiere una atención eficiente y acogedora en el momento de llegada de los clientes y un servicio de habitación que cumple con sus expectativas de comodidad y conveniencia. Otros aspectos relevantes incluyen las técnicas de reserva, que reciben una calificación favorable, reflejando un proceso de reserva eficaz y accesible para los huéspedes. Igualmente, la seguridad e higiene son bien valoradas, indicando que los huéspedes perciben un entorno limpio y seguro durante su estancia, lo cual es crucial para generar confianza. Por último, la atención al cliente también se posiciona entre los servicios más apreciados, lo que evidencia un trato amable y profesional por parte del personal, fundamental para una experiencia satisfactoria.

Estas valoraciones reflejan áreas clave en las que los hoteles de la zona están cumpliendo con las expectativas, generando una percepción positiva en sus clientes.

Pregunta 10

Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un hotel de San Alberto - Cesar.

Figura 9. Resultados encuesta de gustos sobre de hoteles



Considerando los datos presentados en la gráfica, se observa que, al momento de hospedarse en un hotel, los huéspedes valoran especialmente la limpieza del establecimiento, seguida de servicios como conexión a wifi, áreas de zonas húmedas, restaurante y aire acondicionado. Estos factores destacan como elementos esenciales que contribuyen significativamente a una experiencia positiva y cómoda para los clientes.

En este sentido, la limpieza de las instalaciones se posiciona como un aspecto fundamental para generar una excelente primera impresión. Un entorno limpio no solo garantiza la satisfacción del huésped desde el primer momento, sino que también contribuye a la percepción general de profesionalismo y calidad del hotel. La pulcritud en las habitaciones y áreas comunes son clave para fidelizar a los clientes y fomentar recomendaciones positivas, convirtiéndose en un pilar indispensable para mantener altos estándares en la industria hotelera.

Asimismo, la conexión wifi, las zonas húmedas y el restaurante representan servicios complementarios que enriquecen la estadía, cubriendo diversas necesidades y expectativas de los huéspedes, desde conectividad y entretenimiento hasta gastronomía. Estos elementos, junto con el aire acondicionado, contribuyen a una experiencia completa y personalizada que puede ser decisiva para que los clientes elijan el hotel nuevamente en el futuro.

4. Resultados

El diagnóstico realizado evidencia el nivel de satisfacción actual de la clientela del Hotel Hacienda Victoria. No obstante, se identificó la necesidad de implementar ciertas mejoras para alcanzar un grado óptimo de satisfacción del 100% y, de esta manera, continuar siendo una empresa que mantiene estándares competitivos en una región caracterizada por una intensa competencia hotelera. Este contexto desafiante requiere que el hotel no solo se adapte a las demandas del mercado, sino que también fortalezca sus ventajas competitivas, las cuales han consolidado su posición de liderazgo en el servicio hotelero en San Alberto, Cesar, y áreas circundantes.

Desde una perspectiva gerencial, las mejoras pueden implementarse de manera ágil, apoyándose en el análisis FODA realizado, que permite identificar los factores clave que contribuyen a las fortalezas actuales del Hotel Hacienda Victoria, además de señalar las debilidades en algunos servicios ofrecidos, oportunidades de crecimiento y amenazas constantes del entorno competitivo.

El plan de mejora tiene como objetivo central la fidelización de los clientes actuales y, a través de estos, atraer a nuevos usuarios que requieran servicios de hospedaje. Además, se pretende aumentar el reconocimiento del Hotel Hacienda Victoria mediante la inclusión de servicios adicionales demandados por los huéspedes, tales como restaurante, televisión en las habitaciones, wifi, y una extensión del horario de acceso a la piscina, garantizando en todo momento el cumplimiento de las normativas de seguridad y calidad. Para su implementación, el plan de mejora proyecta, en su primer año, un incremento del 9,08% en activos y recursos administrativos en comparación con el año anterior, lo cual permitirá destinar recursos a la capacitación del personal en atención al cliente. Esto no solo mejorará el servicio, sino que fortalecerá la fidelización de usuarios actuales y potenciales.

En cuanto a las estrategias de ventas, se estima que comenzarán a rendir resultados satisfactorios a partir del segundo año, con un incremento proyectado en ventas del 14% en relación con el año anterior. Este crecimiento esperado será apoyado por campañas de marketing robustas y estructuradas, que harán uso de herramientas tecnológicas, canales de comunicación efectivos y estrategias de marketing digital. Estas campañas promoverán las mejoras implementadas y asegurarán una mayor satisfacción de los clientes, contribuyendo al posicionamiento del Hotel Hacienda Victoria como el líder en servicios hoteleros en San Alberto y en la región.

Dentro de los servicios que se planea ofrecer en el hotel, se contempla la ampliación de áreas ecológicas adaptadas a las necesidades de los huéspedes, con el fin de brindar un ambiente confortable y de alta calidad. Estas mejoras incluirán habitaciones equipadas con aire acondicionado, wifi, televisión, minibar, y opciones de paquetes personalizados. Además, se planean instalaciones como un casino, piscina, senderos para caminatas, zonas de juegos infantiles, minimercado, servicios de alimentación ajustados a las preferencias locales, áreas de recreación y bares para adultos, así como una sala de cine familiar y servicio de enfermería. Estos servicios cubrirán las necesidades esenciales de los clientes que buscan un espacio integral para sus días de descanso.

El valor agregado de los servicios ofrecidos radica en la innovación de cada uno, respetando la arquitectura histórica del hotel y fusionándola con modernizaciones que proporcionen un ambiente de tranquilidad a los huéspedes. Además, se desarrollará una aplicación móvil (APP) que premiará a los clientes fidelizados con descuentos especiales, cumpliendo con las normativas estipuladas por el gobierno nacional para el sector de hotelería y turismo.

5. Plan de Mejoramiento De Los Servicios Ofrecidos En El Hotel Hacienda Victoria Del Municipio De San Alberto Como Estrategia Competitiva

Uno de los factores importantes para la elaboración del plan de mejoramiento fue el avance de la matriz FODA debido que permite obtener conocimiento de los aspectos internos y externos de las organizaciones para el establecimiento de la calidad de los servicios que se abordarán e incluirán. A continuación, se relaciona el diagnostico obtenido:

5.1 Análisis FODA

Tabla 1 . Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ● Ubicación estratégica en el área central del municipio y sobre una vía principal que facilita el acceso al establecimiento. Precios de habitaciones acorde a las tarifas establecidas por las autoridades de turismo del departamento del Cesar, servicios adicionales y productos ofrecidos. ● Instalaciones cómodas y justas para compensar los requerimientos de los usuarios. ● Calidez y amabilidad en el servicio. ● Total disposición a la innovación e implementación de cambios según se requiera. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Actitud indiferente ante la necesidad de fidelizar a los clientes. ● Poco uso de herramientas tecnológicas para la promoción de los servicios y desarrollo de estrategias de marketing. ● Informalidad en el servicio.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ● Implementación de herramientas Especializadas en el mantenimiento de los costos de los servicios suministrados. ● Capacitación del Personal para estandarización de procesos y atención al cliente. ● Incremento de la demanda de servicios tales como restaurante dentro de las instalaciones; incluir servicio de sauna en el área de la piscina; implementación de gimnasio dotado para uso exclusivo de los huéspedes; y la apertura de dos salones de eventos que pueda ser utilizado por clientes externos para sus reuniones sociales. ● Desarrollo de estrategias de fidelización. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Competencia directa. (Hotel San Alberto Plaza – Mansión Campestre). ● Competencia desleal.

Campañas de impulso para la
atracción de clientes nuevos.

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo con información de trabajo de campo y análisis derivadas de las encuestas.

5.2 Análisis del mercado

Se estableció el análisis del mercado con el objetivo de introducir nuevos servicios en el Hotel Hacienda Victoria con el fin de fidelizar clientes antiguos y nuevos, el análisis de mercado será abordado por el equipo de trabajo de la presente investigación, el Hotel Hacienda Victoria se ubica en el Municipio de San Alberto Cesar una población que cuenta con 30,644 habitantes según el Dane. (2024). y está rodeado con más de 15 hoteles legalmente constituidos, los cuales difieren del Hotel Hacienda Victoria en infraestructura y servicios, existe hoteles que no cuentan con el servicio de piscina un atractivo para los clientes, otros no tienen espacios verdes a diferencia del Hotel Hacienda Victoria que cuenta con gran espacio para crear espacios sostenibles, por consiguiente, el objetivo de este análisis cumple con la viabilidad del proyecto dentro de la zona y el mercado objetivo por lo cual se recomienda iniciar con la creación del plan de mejoramiento. Por lo anterior el análisis se desarrolló desde la revisión de la historia del municipio, observación de la competencia, productos y servicios de la competencia, la concurrencia de los clientes y el tipo de cliente que más accede a los servicios del hotel.

5.3 Línea estratégica

Transformando y desplegando un cronograma de preferencias, el plan de mejora se impartirá a medio y largo tiempo debido a las dinámicas que demanden tiempo sin dejar de lado actuales y futuras acciones, la cual se delegará a un administrador de control donde se evalúe el procedimiento y posteriores tomas de decisiones.

Servicio al cliente: Desarrollo de capacitación permanente al personal de servicio al cliente desde el momento de su ingreso al hotel, pasando por la atención en su permanencia en las habitaciones y demás instalaciones, hasta su salida del establecimiento, garantizando su fidelización y promoción de los servicios recibidos.

Uso de herramientas tecnológicas:

Las tecnologías cobran cada vez mayor importancia en las organizaciones debido al uso de App, páginas web, publicidad, márketing digital, inteligencia artificial, redes sociales como “Facebook, Instagram, YouTube” plataformas que abren puertas a otras ciudades incluso para el turismo internacional. Entonces los empresarios y las empresas que trabajen de la mano con la tecnología lograrán mayor impacto dentro y fuera de la organización.

Crecimiento de la infraestructura: La construcción de un restaurante dentro de las instalaciones del hotel será una gran estrategia para la mayor satisfacción de los clientes actuales y una ventaja competitiva que atraiga nuevos usuarios. Lo anterior teniendo en cuenta que los restaurantes del municipio se encuentran distantes de los hoteles y se debe hacer uso de los servicios a domicilio que significan un gasto más para los clientes.

De igual manera la disposición de un sauna, sala de juegos para los niños de los huéspedes, gimnasio y la construcción de salones de eventos, consolidará el Hotel Hacienda Victoria como un establecimiento moderno y a la vanguardia de las exigencias actuales.

Capacitación al equipo de colaboradores: Uno de los componentes predominantes en las empresas es la capacitación del personal, estar en constante capacitación ayuda a generar valor a nivel interno, también los empleados obtienen nuevas herramientas para la atención al cliente y gestión de la innovación.

Los colaboradores son un eslabón importante en el correcto desarrollo de la organización, de ellos depende traducir los deseos del cliente en el servicio que se presta para lograr su plena satisfacción. Para ello deben vivenciar ciertos valores y actitudes que los lleven a ofrecer una asistencia de calidad. Ellos son: Empatía, Confianza, Vigilancia, Compromiso, enalteciendo las ideas de los huéspedes como estrategia de posición.

Cadena de Valor:

- *Logística interna:* Se encarga de los usuarios a nivel interno teniendo su primer contacto en la recepción, para posteriormente alojarlos en las habitaciones generando una cadena de valor mediante las relaciones y la perfección de los servicios internos.
- *Operaciones:* Las practicas que se realizan para la eficacia del funcionamiento de las empresas.
- *Logística externa:* A través de la logística externa se realiza la organización de las técnicas digitales, registros, seguridad en todas las instalaciones por fuera y dentro del hotel.
- *Marketing:* La implementación de las redes sociales es una ventaja de mercadeo a grandes rasgos, requisito indispensable para el Hotel Hacienda Victoria porque a través del cual será más visible en páginas web, captación de clientes, publicidad de bajo presupuesto y de manera instantánea.
- *Servicio:* Lograr la fidelización de clientes es el objetivo principal de la empresa y la labor de los trabajadores con un trato ameno, satisfactorio y de excelencia.

6. Análisis de riesgos: Se identificaron los siguientes riesgos a nivel de organización, financiero, legislación y mercado.

Tabla 2. Análisis de riesgos

Organizacional	Financiero	Legislación	Mercado
<ul style="list-style-type: none"> ● Riesgos ergonómicos ● Falencias en la contabilidad ● Deficiencia en la gestión del recurso humano ● Exponer información interna de la empresa ● Problemas de comunicación y de Relaciones entre empleados y jefes. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Incertidumbres de las inversiones ● Cambios en el sector hotelero ● Devolución del dinero por parte de los socios ● Cambios en los datos financieros de un país 	<ul style="list-style-type: none"> ● Sanciones ● Multas ● Daños por incumplimiento ● Normas y reglamentos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de clientes ● Cambios constantes de los mercados ● Economía ● Imagen de la marca

Fuente propia Análisis de riesgos

7. Presupuesto

Tabla 3. Presupuesto.

Descriptores o ítems	Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor total	
Equipo Humano	Administradoras	Dirección del plan de mejora	2	\$ 2.000.000	\$4.000.000
Insumos de oficina	Computadores	Computador portátil para la implementación del plan de mejora	2	\$ 1.999.999	\$ 3.999.998
	Resma	Resma tamaño carta	5	\$ 12.500	\$ 62.500
	Impresora	Impresora láser a color para impresiones	1	\$ 1.169.000	\$ 1.169.000
	Lapiceros	Caja de lapiceros color negro	5	\$ 6.220	\$ 6.220

Fuente propia según el plan de mejora para Hotel Hacienda Victoria

Tabla 3. Presupuesto

Mantenimientos	Aires acondicionados	Mantenimiento de aires acondicionados de todo el hotel cada año	30	\$147.000	\$4.410.000
	Fachada interna y externa del hotel	Cuñetes de pinturas	10	\$ 136.503	\$ 1.365.030
	Mano de obra de los arreglos a la fachada interna y externa	Maestro y ayudante	2	\$ 500.000	\$ 1.000.000
	Mantenimiento de tuberías del agua	Plomero	1	\$ 350.000	\$ 350.000
Remodelación de inmuebles	Colchones	Colchones semiortopedico	0	3 450.000	\$ \$ 13.500.000
	Muebles	Juego de muebles de sala	1	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
	Ventiladores	Ventiladores	10	\$ 274.900	\$ 2.749.000
	Televisores	Televisores Samsung de 40 pulgadas	30	\$ 1.099.000	\$ 32.970.000
	Mini neveras	Mini neveras de 4 litros	30	\$ 299.900	\$ 8.997.000

Fuente propia según el plan de mejora para Hotel Hacienda Victoria

Tabla 3. Presupuesto.

Instalaciones de redes	Internet	Fibra óptica para todo el hotel	1	\$ 130.000	\$ 130.000
	Repetidor de señal	Repetidor de señal para mejorar la señal de wi fi	5	\$ 66.621	\$ 333.105
TOTAL				\$ 10.141.643	\$ 76.541.823

Fuente propia según el plan de mejora para Hotel Hacienda Victoria

La distribución de planta: Las áreas del hotel estarán distribuidas en la primera planta en: area de recepción, restaurante, piscina, zona de limpieza, baños y sótano. También en la segunda, tercera y cuarta planta estarán las habitaciones y salón de eventos y 5 planta terraza con zona de bares.

El plan de producción: A través de los métodos de producción se observa la asistencia del servicio mediante la transmisión de llamadas que brindan los datos de los requerimientos a utilizar, también a través del marketing realizado desde redes sociales, publicidad, recomendación, asimismo, el talento humano cuenta con sus equipos de cómputo, papelería para cotizaciones, facturas, elementos ergonómicos y equipos de oficina. Por ende, las maquinarias de drenaje de piscina, limpiador de césped, podadoras, elementos de jardinería, operación de tránsito, personal de vigilancia entre otros para una fundamental producción del hotel.

Plan de consumo: Medios digitales, el cual constituye el 75% del “presupuesto de marketing” a través del cual se promociona, se vende y se informa. Asimismo, aumenta los conocimientos, la visibilidad de la imagen de la empresa, fideliza clientes, posiciona la marca, a su vez mediante la encuesta se está ejerciendo un trabajo de marketing del Hotel Hacienda Victoria.

Plan de compra: Este plan reduce costos y evita la aceleración de las compras inmediatas, procesa las órdenes de compra mediante una organización ágil ahorrando tiempo y mejorando el stock de los recursos.

8. Financiamiento del proyecto

El financiamiento se llevará a cabo desde las ventas, eventos, contratos, utilidad, ocupación, se analizará las formas de financiar el proyecto a mediano y largo plazo analizando los factores actuales y los beneficios a futuro.

También los socios que buscan la mejora continua debido que; en la actualidad no se cuenta con la totalidad de los recursos, empresas que se benefician del hotel y la solicitud de un préstamo de libre inversión por parte de una entidad financiera

9. Conclusiones

El desarrollo del diagnóstico se realizó teniendo en cuenta que los cambios experimentados en el Municipio de San Alberto aumentaron la competitividad en el sector, llevando a los propietarios del establecimiento a realizar un redireccionamiento del desarrollo de sus actividades con el fin de afianzar clientes y atraer nuevos usuarios.

El plan de mejoramiento se alineó hacia el resultado de “ventajas competitivas” relacionadas con los servicios nuevos y la mejoría de los existentes para lograr el estatus del Hotel. Teniendo en cuenta los procedimientos, actividades que accionen a los objetivos orientados de forma sistemática en los resultados de las organizaciones. (Ministerio de Educación Nacional. 2004).

El análisis de los aspectos a nivel interno y externo del Hotel Hacienda Victoria evidenció las fortalezas de la empresa como líder del sector en la región, pero también las opciones de mejora que le garanticen seguir siendo el preferido por los clientes del municipio, la región y los huéspedes provenientes de diversos lugares del país.

En el proceso de análisis de los aspectos y servicios por mejorar, se determinó los requisitos para fortalecer el uso de instrumentos tecnológicos como objeto fundamental para su posicionamiento como líder en el sector hotelero en San Alberto y la región.

En el plan de mejoramiento expuesto se plantean estrategias y acciones específicas para lograr los objetivos de ofrecer nuevos servicios a los clientes usuales, clientes potenciales y comunidad en general, ratificando a Hotel Hacienda Victoria como el mejor y el de mayor aceptación en el municipio, la región y huéspedes eventuales que lo prefieren gracias a los servicios que ofrece y lo hacen único y especial en su sector.

Referencias

- Aravena, M., Figueroa, V. y Palma, M. (2015). Una experiencia para la elaboración de un plan de mejoramiento. <https://www.redalyc.org/pdf/6198/619866418004.pdf>
- Alcaldía del Municipio de San Alberto. (2018). Reseña Historica. <http://www.sanalberto-cesar.gov.co/municipio/resena-historica>
- Barrera, K. (2021). La importancia del marketing digital en lahotelería. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/admin,+11.pdf>
- BBVA, (2024). Estrategias competitivas. <https://www.bbva.es/finanzas-vistazo/ae/cuentas/estrategia-competitiva.html>
- Dane, (2024). Cuántos habitantes tiene San Alberto, Cesar en 2024. <https://telencuestas.com/censos-de-poblacion/colombia/2024/cesar/san-alberto>
- Editorial Etece. (2021). Turismo. <https://concepto.de/turismo/>
- Esquema de Ordenamiento territorial. (s/f). Vision de desarrollo: San Alberto Cesar. <https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/123456789/10296/4114-14.pdf?sequence=14&isAllowed=y>
- Garcia, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Gaete, A., Aravena, M., Figueroa, V., & Palma, M. (2015). *Una experiencia para la elaboración de un plan de mejoramiento. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 8(2). <https://www.redalyc.org/pdf/6198/619866418004.pdf>
- Garzón, M. (2009). Una vía de colaboración entre la economía y la administración: la teoría de los recursos y las capacidades. *Revista equidad y desarrollo*. <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1050&context=eq>

Gonzales, J. y otros (2010). La visión gerencial como factor de competitividad.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602010000200004

Hacienhttp://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/armida_r_a/capitulo3.pdf

Hotel. (2018). Quienes somos. <https://hdavictoria.wixsite.com/misitio/nosotros>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2019). Metodología de la investigación.

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/armida_r_a/capitulo3.pdf

Henao. C. (2018). Mejoramiento continuo sostenible. <https://cta.org.co/mejoramiento-continuo-sostenibilidad/>

Hammond, M. (2023). Qué es la calidad del servicio, cómo se mide y cómo mejorarla.

<https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>

Instituto Nacional de estadística. (2024). Plan de mejoramiento.

<https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4768&op=30256&p=1&n=20#:~:text=Ddefinici%C3%B3n,pensi%C3%B3n%2C...>

Londoño, P. (2024). *Introducción al marketing*. HubSpot.

<https://blog.hubspot.es/marketing/introduccion-al-marketing>

Ministerio de Educación Nacional. (2024). *Planes de mejoramiento institucional*.

<https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87254.html>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2011). *Ley 1480 de 2011*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>

Ministerio de Educación Nacional. (2004). *Planes de mejoramiento institucional*.

<https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87254.html>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). (2023). *Alojamiento turístico del país cerró el primer trimestre con un destacado crecimiento en ingresos reales, personal ocupado y salarios*. [https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/crecen-](https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/crecen-alojamientos-y-ocupacion-en-turismo)

[alojamientos-y-ocupacion-en-turismo](https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/crecen-alojamientos-y-ocupacion-en-turismo)

Google Maps. (2024). *Ubicación de San Alberto, Cesar* [Imagen].

<https://www.google.com/maps/place/San+Alberto,+Cesar>

Oracle. (2024). *Servicio al cliente*. <https://www.oracle.com/co/cx/service/what-is-customer-service>

Ponce, H. (2006). *La matriz FODA*. *Revista Académica*.

<https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

Santos, L. (2002). *La orientación al mercado como fuente de ventajas*. *Revista Asturiana de Economía*.

Santos, L. (2002). *La orientación al mercado como fuente de ventajas*. *Revista Asturiana de economía*. [file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-LaOrientacionAlMercadoComoFuenteDeVentajasCompetit-2305232.pdf)

[LaOrientacionAlMercadoComoFuenteDeVentajasCompetit-2305232.pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-LaOrientacionAlMercadoComoFuenteDeVentajasCompetit-2305232.pdf)

UNL. (2021). *Tecnología*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>

Lista de Apéndices

Apéndice A. Formulario encuestas aplicadas.

SANTOTOMAS

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

Nº.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○○○○ⓧ
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○○○○ⓧ
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5
	• Habitaciones	○○○○ⓧ
	• Piscina	○○○○ⓧ
	• Parquadero interno	○○○○ⓧ
	• Aire acondicionado	○○○○ⓧ
	• Wifi	○○○○ⓧ
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio:	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

Mucha humedad habitaciones

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5
○○○○○

8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

NO

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

1 2 3 4 5

- Recepción hotelera ○○○○○
- Servicio a la habitación. ○○○○○
- Tecnicas de reserva. ○○○○○
- Seguridad e Higiene ○○○○○
- Atención al cliente. ○○○○○

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5

Hotel Limpio. ○○○○○

Zonas húmedas ○○○○○

Aire acondicionado ○○○○○

Wifi ○○○○○

SANTOTOMAS

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

Nº.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○○○○ⓧ
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○○○○ⓧ
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5
	• Habitaciones	○○○○ⓧ
	• Piscina	○○○○ⓧ
	• Parquadero interno	○○○○ⓧ
	• Aire acondicionado	○○○○ⓧ
	• Wifi	○○○○ⓧ
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio:	
	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Cual: <i>No hay servicio de TV.</i>	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

*Debe prestar o presentar el servicio de TV.
la presión del agua es muy baja*

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5
○○○○○

8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

Deben modernizar los muebles, muchas mesas están avejentadas, así como los dashets.

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

1 2 3 4 5

- Recepción hotelera ○○○○○
- Servicio a la habitación. ○○○○○ *No hay.*
- Tecnicas de reserva. ○○○○○
- Seguridad e Higiene ○○○○○
- Atención al cliente. ○○○○○

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5

Hotel Limpio. ○○○○○ *OK! No es calificable*

Zonas húmedas ○○○○○ *OK! No es calificable*

Aire acondicionado ○○○○○ *OK! No es calificable*

Wifi ○○○○○ *OK! No es calificable*

Restaurante ○○○○○ *OK! No es calificable*

SANTOTOMAS

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Como ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5
	• Habitaciones	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
	• Piscina	○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
	• Parquadero interno	○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
	• Aire acondicionado	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
	• Wifi	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: Si: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
No

7 Como califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○

8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
No

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

	1	2	3	4	5
• Recepción hotelera	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
• Servicio a la habitación.	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
• Tecnicas de reserva.	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
• Seguridad e Higiene	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
• Atención al cliente.	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

	1	2	3	4	5
Hotel Limpio.	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
Zonas húmedas	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
Aire acondicionado	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
Wifi	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
Restaurante	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>

SANTOTOMAS

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Como ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5
	• Habitaciones	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
	• Piscina	○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
	• Parquadero interno	○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
	• Aire acondicionado	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
	• Wifi	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: Si: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
la TV no hay servicio

7 Como califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○

8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
Colocar nuevas habitaciones

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

	1	2	3	4	5
• Recepción hotelera	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
• Servicio a la habitación.	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
• Tecnicas de reserva.	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
• Seguridad e Higiene	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
• Atención al cliente.	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

	1	2	3	4	5
Hotel Limpio.	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
Zonas húmedas	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
Aire acondicionado	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
Wifi	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
Restaurante	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>

SANTOTOMAS

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Aprobatorias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas					
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Sí: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.					
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>					
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>					
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusta más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5					
	<ul style="list-style-type: none"> Habitaciones Piscina Parquadero interno Aire acondicionado Wifi 	<table border="0"> <tr><td>○ ○ ○ ○ ○</td></tr> <tr><td>○ ○ ○ ○ ○</td></tr> <tr><td>○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>○ ○ ○ ○ ○</td></tr> <tr><td>○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/></td></tr> </table>	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
○ ○ ○ ○ ○							
○ ○ ○ ○ ○							
○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>							
○ ○ ○ ○ ○							
○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>							
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio:	Sí: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>					

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○

8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

1 2 3 4 5

- Recepción hotelera
- Servicio a la habitación.
- Técnicas de reserva.
- Seguridad e Higiene.
- Atención al cliente.

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5

Hotel Limpio.

Zonas húmedas

Aire acondicionado

Wifi

Restaurante

SANTOTOMAS

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Aprobatorias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas					
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Sí: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.					
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>					
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>					
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusta más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5					
	<ul style="list-style-type: none"> Habitaciones Piscina Parquadero interno Aire acondicionado Wifi 	<table border="0"> <tr><td>○ ○ ○ ○ ○</td></tr> <tr><td>○ ○ ○ ○ ○</td></tr> <tr><td>○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>○ ○ ○ ○ ○</td></tr> <tr><td>○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/></td></tr> </table>	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
○ ○ ○ ○ ○							
○ ○ ○ ○ ○							
○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>							
○ ○ ○ ○ ○							
○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>							
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio:	Sí: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>					

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○

8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

1 2 3 4 5

- Recepción hotelera
- Servicio a la habitación.
- Técnicas de reserva.
- Seguridad e Higiene.
- Atención al cliente.

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5

Hotel Limpio.

Zonas húmedas

Aire acondicionado

Wifi

Restaurante

SANTOTOMAS

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	¿Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios?	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusta más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5
	• Habitaciones	○ ○ ○ ○ ○
	• Piscina	○ ○ ○ ○ ○
	• Parquadero interno	○ ○ ○ ○ ○
	• Aire acondicionado	○ ○ ○ ○ ○
	• Wifi	○ ○ ○ ○ ○
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: Si: _____ Cual: _____ No: _____	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

7 ¿Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○

8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

9 ¿Cuál es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

1 2 3 4 5

- Recepción hotelera ○ ○ ○ ○ ○
- Servicio a la habitación. ○ ○ ○ ○ ○
- Técnicas de reserva. ○ ○ ○ ○ ○
- Seguridad e Higiene ○ ○ ○ ○ ○
- Atención al cliente. ○ ○ ○ ○ ○

10 ¿Qué le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5

- Hotel Limpio. ○ ○ ○ ○ ○
- Zonas húmedas ○ ○ ○ ○ ○
- Aire acondicionado ○ ○ ○ ○ ○
- Wifi ○ ○ ○ ○ ○
- Restaurante ○ ○ ○ ○ ○

SANTOTOMAS

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	¿Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios?	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusta más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5
	• Habitaciones	○ ○ ○ ○ ○
	• Piscina	○ ○ ○ ○ ○
	• Parquadero interno	○ ○ ○ ○ ○
	• Aire acondicionado	○ ○ ○ ○ ○
	• Wifi	○ ○ ○ ○ ○
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: Si: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

la TV no hay servicio

7 ¿Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○

8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

Colocar nuevas habitaciones.

9 ¿Cuál es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:


1 2 3 4 5

- Recepción hotelera ○ ○ ○ ○ ○
- Servicio a la habitación. ○ ○ ○ ○ ○
- Técnicas de reserva. ○ ○ ○ ○ ○
- Seguridad e Higiene ○ ○ ○ ○ ○
- Atención al cliente. ○ ○ ○ ○ ○

10 ¿Qué le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5

- Hotel Limpio. ○ ○ ○ ○ ○
- Zonas húmedas ○ ○ ○ ○ ○
- Aire acondicionado ○ ○ ○ ○ ○
- Wifi ○ ○ ○ ○ ○
- Restaurante ○ ○ ○ ○ ○


ENCUESTA

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
4	Cual de los servicios ofrecidos le gusta más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5 <ul style="list-style-type: none"> Habitaciones: ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/> Piscina: ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> Parqueadero interno: ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> Aire acondicionado: ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> Wifi: ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: Si: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
NO.

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○


8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
NO.

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

• Recepción hotelera	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Servicio a la habitación.	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
• Tecnicas de reserva.	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
• Seguridad e Higiene	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
• Atención al cliente.	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

Hotel Limpio.	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
Zonas húmedas	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
Aire acondicionado	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
Wifi	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
Restaurante	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>


ENCUESTA

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
4	Cual de los servicios ofrecidos le gusta más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5 <ul style="list-style-type: none"> Habitaciones: ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> Piscina: ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> Parqueadero interno: ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> Aire acondicionado: ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> Wifi: ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: Si: <input checked="" type="checkbox"/> Cual: <u>Falta del servicio de TV.</u> No: <input type="checkbox"/>	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
Mejorar la limpieza

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○


8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
Colocar Cortinas

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

• Recepción hotelera	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
• Servicio a la habitación.	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
• Tecnicas de reserva.	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
• Seguridad e Higiene	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
• Atención al cliente.	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

Hotel Limpio.	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
Zonas húmedas	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
Aire acondicionado	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
Wifi	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
Restaurante	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>


Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5 <ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/> • Piscina ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> • Parquadero interno ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> • Aire acondicionado ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> • Wifi ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: Si: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
NO

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○


8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
NO

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

• Recepción hotelera	1 2 3 4 5
• Servicio a la habitación.	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Tecnicas de reserva.	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
• Seguridad e Higiene	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
• Atención al cliente.	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

Hotel Limpio.	1 2 3 4 5
Zonas húmedas	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
Aire acondicionado	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
Wifi	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
Restaurante	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>


Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5 <ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/> • Piscina ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> • Parquadero interno ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> • Aire acondicionado ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> • Wifi ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: Si: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
NO

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○


8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
NO

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

• Recepción hotelera	1 2 3 4 5
• Servicio a la habitación.	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
• Tecnicas de reserva.	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
• Seguridad e Higiene	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Atención al cliente.	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

Hotel Limpio.	1 2 3 4 5
Zonas húmedas	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
Aire acondicionado	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
Wifi	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
Restaurante	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>


Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ (X)
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ (X)
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5 <ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones ○ ○ ○ ○ (X) • Piscina ○ ○ ○ ○ (X) • Parquedero interno ○ ○ ○ ○ (X) • Aire acondicionado ○ ○ ○ ○ (X) • Wifi ○ ○ ○ ○ (X)
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: Si: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
Mejorar aire acondicionado y A.V.

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ (X)


8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

	1	2	3	4	5
• Recepción hotelera	○	○	○	○	(X)
• Servicio a la habitación.	○	○	○	○	(X)
• Tecnicas de reserva.	○	○	○	○	(X)
• Seguridad e Higiene	○	○	○	○	(X)
• Atención al cliente.	○	○	○	○	(X)

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

	1	2	3	4	5
Hotel Limpio.	○	○	○	○	(X)
Zonas húmedas	○	○	○	○	(X)
Aire acondicionado	○	○	○	○	(X)
Wifi	○	○	○	○	(X)
Restaurante	○	○	○	○	(X)


Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ (X)
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ (X)
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5 <ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones ○ ○ ○ ○ (X) • Piscina ○ ○ ○ ○ (X) • Parquedero interno ○ ○ ○ ○ (X) • Aire acondicionado ○ ○ ○ ○ (X) • Wifi ○ ○ ○ ○ (X)
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: Si: <input checked="" type="checkbox"/> Cual: <u>se entro un poco de agua a la habitación</u> No: _____	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
No

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ (X)


8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
No

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

	1	2	3	4	5
• Recepción hotelera	○	○	○	○	(X)
• Servicio a la habitación.	○	○	○	○	(X)
• Tecnicas de reserva.	○	○	○	○	(X)
• Seguridad e Higiene	○	○	○	○	(X)
• Atención al cliente.	○	○	○	○	(X)

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

	1	2	3	4	5
Hotel Limpio.	○	○	○	○	(X)
Zonas húmedas	○	○	○	○	(X)
Aire acondicionado	○	○	○	○	(X)
Wifi	○	○	○	○	(X)
Restaurante	○	○	○	○	(X)

 **SANTO TOMAS**

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 0 0 0 0 0
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 0 0 0 0 0
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5
	<ul style="list-style-type: none"> Habitaciones Piscina Parqueadero interno Aire acondicionado Wifi 	<ul style="list-style-type: none"> 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio:	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Cual: <u>no servir el bañiño de la habitación</u> No: <input type="checkbox"/>

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
Aspecto general

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
1 2 3 4 5
0 0 0 0 0


8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
Mejorar aspecto visual

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

	1	2	3	4	5
• Recepción hotelera	0	0	0	0	0
• Servicio a la habitación.	0	0	0	0	0
• Tecnicas de reserva.	0	0	0	0	0
• Seguridad e Higiene	0	0	0	0	0
• Atención al cliente.	0	0	0	0	0

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

	1	2	3	4	5
Hotel Limpio.	0	0	0	0	0
Zonas húmedas	0	0	0	0	0
Aire acondicionado	0	0	0	0	0
Wifi	0	0	0	0	0
Restaurante	0	0	0	0	0

 **SANTO TOMAS**

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 0 0 0 0 0
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 0 0 0 0 0
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5
	<ul style="list-style-type: none"> Habitaciones Piscina Parqueadero interno Aire acondicionado Wifi 	<ul style="list-style-type: none"> 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio:	Si: <input type="checkbox"/> Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
NO

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
1 2 3 4 5
0 0 0 0 0


8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
Si le serviría de Television para la habitación alguna

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

	1	2	3	4	5
• Recepción hotelera	0	0	0	0	0
• Servicio a la habitación.	0	0	0	0	0
• Tecnicas de reserva.	0	0	0	0	0
• Seguridad e Higiene	0	0	0	0	0
• Atención al cliente.	0	0	0	0	0

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

	1	2	3	4	5
Hotel Limpio.	0	0	0	0	0
Zonas húmedas	0	0	0	0	0
Aire acondicionado	0	0	0	0	0
Wifi	0	0	0	0	0
Restaurante	0	0	0	0	0

 **SANTO TOMAS**

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5
	• Habitaciones	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
	• Piscina	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
	• Parquadero interno	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
	• Aire acondicionado	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
	• Wifi	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: Si: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
Servicio Asesoria Hotel 10:00 PM

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○


8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
No

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

	1 2 3 4 5
• Recepción hotelera	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Servicio a la habitación.	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Tecnicas de reserva.	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Seguridad e Higiene	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Atención al cliente.	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

	1 2 3 4 5
Hotel Limpio.	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
Zonas húmedas	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
Aire acondicionado	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
Wifi	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
Restaurante	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>

 **SANTO TOMAS**

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5
	• Habitaciones	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
	• Piscina	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
	• Parquadero interno	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
	• Aire acondicionado	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
	• Wifi	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: Si: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
No

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○


8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
No

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

	1 2 3 4 5
• Recepción hotelera	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Servicio a la habitación.	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Tecnicas de reserva.	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Seguridad e Higiene	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Atención al cliente.	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

	1 2 3 4 5
Hotel Limpio.	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
Zonas húmedas	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
Aire acondicionado	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
Wifi	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
Restaurante	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>


ENCUESTA

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas																									
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	SI: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. NO: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.																									
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○○○○ <input checked="" type="radio"/>																									
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○○○○ <input checked="" type="radio"/>																									
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusta más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5																									
	<ul style="list-style-type: none"> Habitaciones Piscina Parqueadero interno Aire acondicionado Wifi 	<table border="0"> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> </table>	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>																							
○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>																							
○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>																							
○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>																							
○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>																							
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: SI: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>																										

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5
○○○○

8 Tiene alguna suerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

1 2 3 4 5

- Recepción hotelera
- Servicio a la habitación.
- Técnicas de reserva.
- Seguridad e Higiene
- Atención al cliente.

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5


Hotel Limpio.

Zonas húmedas

Aire acondicionado

Wifi

Restaurante


ENCUESTA

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas																									
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	SI: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. NO: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.																									
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○○○○ <input checked="" type="radio"/>																									
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○○○○ <input checked="" type="radio"/>																									
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusta más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5																									
	<ul style="list-style-type: none"> Habitaciones Piscina Parqueadero interno Aire acondicionado Wifi 	<table border="0"> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td><input checked="" type="radio"/></td></tr> </table>	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>	○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>
○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>																							
○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>																							
○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>																							
○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>																							
○	○	○	○	<input checked="" type="radio"/>																							
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: SI: _____ Cual: <u>colchon muy blando</u> No: _____																										

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

Mejora en instalaciones actualización de TV.

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5
○○○○

8 Tiene alguna suerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

Mejorar TV que tenga netflix.

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

1 2 3 4 5

- Recepción hotelera
- Servicio a la habitación.
- Técnicas de reserva.
- Seguridad e Higiene
- Atención al cliente.

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5


Hotel Limpio.

Zonas húmedas

Aire acondicionado

Wifi

Restaurante

 **SANTO TOMÁS**

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○
4	Cual de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5 <ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones ○ ○ ○ ○ ○ • Piscina ○ ○ ○ ○ ○ • Parquadero interno ○ ○ ○ ○ ○ • Aire acondicionado ○ ○ ○ ○ ○ • Wifi ○ ○ ○ ○ ○
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio:	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Cual: <u>Televisión - Habitación</u> No: <input type="checkbox"/>

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
- Habilitaciones
- Aire acondicionado

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
 1 2 3 4 5
 ○ ○ ○ ○ ○


8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

- Recepción hotelera ○ ○ ○ ○ ○
- Servicio a la habitación. ○ ○ ○ ○ ○
- Tecnicas de reserva. ○ ○ ○ ○ ○
- Seguridad e Higiene ○ ○ ○ ○ ○
- Atención al cliente. ○ ○ ○ ○ ○

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

- Hotel Limpio. ○ ○ ○ ○ ○
- Zonas húmedas ○ ○ ○ ○ ○
- Aire acondicionado ○ ○ ○ ○ ○
- Wifi ○ ○ ○ ○ ○
- Restaurante ○ ○ ○ ○ ○

 **SANTO TOMÁS**

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○
4	Cual de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5 <ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones ○ ○ ○ ○ ○ • Piscina ○ ○ ○ ○ ○ • Parquadero interno ○ ○ ○ ○ ○ • Aire acondicionado ○ ○ ○ ○ ○ • Wifi ○ ○ ○ ○ ○
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio:	Si: <input type="checkbox"/> Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
Implementar televisión, cambiar algunos ventiladores, Pechera
mejorar los campos.

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
 1 2 3 4 5
 ○ ○ ○ ○ ○


8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

- Recepción hotelera ○ ○ ○ ○ ○
- Servicio a la habitación. ○ ○ ○ ○ ○
- Tecnicas de reserva. ○ ○ ○ ○ ○
- Seguridad e Higiene ○ ○ ○ ○ ○
- Atención al cliente. ○ ○ ○ ○ ○

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

- Hotel Limpio. ○ ○ ○ ○ ○
- Zonas húmedas ○ ○ ○ ○ ○
- Aire acondicionado ○ ○ ○ ○ ○
- Wifi ○ ○ ○ ○ ○
- Restaurante ○ ○ ○ ○ ○

 **ENCUESTA**

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusta más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5 <ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/> • Piscina ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> • Parqueadero interno ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> • Aire acondicionado ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> • Wifi ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: Si: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
Buen servicio, buenos alojamientos y buena piscina

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○


8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
Televisores

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

	1 2 3 4 5
• Recepción hotelera	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Servicio a la habitación.	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Técnicas de reserva.	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
• Seguridad e Higiene	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Atención al cliente	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

	1 2 3 4 5
Hotel Limpio.	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
Zonas húmedas	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
Aire acondicionado	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
Wifi	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
Restaurante	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>

 **ENCUESTA**

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusta más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5 <ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> • Piscina ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> • Parqueadero interno ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> • Aire acondicionado ○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/> • Wifi ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: Si: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
Al ser muy viejo

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○

8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
No

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

	1 2 3 4 5
• Recepción hotelera	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Servicio a la habitación.	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Técnicas de reserva.	○ ○ ○ ○ ○ <input type="radio"/>
• Seguridad e Higiene	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
• Atención al cliente	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

	1 2 3 4 5
Hotel Limpio.	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
Zonas húmedas	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
Aire acondicionado	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
Wifi	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
Restaurante	○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>

SANTOTOMAS

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○○○○○ ○○○○○ ○○○○○ ○○○○○
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○○○○○ ○○○○○ ○○○○○
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5 <ul style="list-style-type: none"> Habitaciones: ○○○○○ Piscina: ○○○○○ Parqueadero interno: ○○○○○ Aire acondicionado: ○○○○○ Wifi: ○○○○○
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: Si: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
Mucha humedad habitaciones

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
1 2 3 4 5
○○○○○

8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
NO

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

Recepción hotelera	○○○○○
Servicio a la habitación.	○○○○○
Tecnicas de reserva.	○○○○○
Seguridad e Higiene	○○○○○
Atención al cliente.	○○○○○

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

Hotel Limpio.	○○○○○
Zonas húmedas	○○○○○
Aire acondicionado	○○○○○
Wifi	○○○○○
Restaurante	○○○○○

SANTOTOMAS

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○○○○○ ○○○○○ ○○○○○
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○○○○○ ○○○○○ ○○○○○
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5 <ul style="list-style-type: none"> Habitaciones: ○○○○○ Piscina: ○○○○○ Parqueadero interno: ○○○○○ Aire acondicionado: ○○○○○ Wifi: ○○○○○
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio: Si: <input checked="" type="checkbox"/> Cual: <i>No hay servicio de TV.</i> No: _____	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
*Debe prestar o presentar el servicio de TV.
la presión del agua es muy baja*

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
1 2 3 4 5
○○○○○

8 Tiene alguna sugerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:
Deben modernizar los muebles muchas mesas están avejentadas, así como los closets.

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

Recepción hotelera	○○○○○
Servicio a la habitación.	○○○○○ No hay.
Tecnicas de reserva.	○○○○○
Seguridad e Higiene	○○○○○
Atención al cliente.	○○○○○

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

Hotel Limpio.	○○○○○ OK! No es calificable
Zonas húmedas	○○○○○ OK! No es calificable
Aire acondicionado	○○○○○ OK! No es calificable.
Wifi	○○○○○ OK! No es calificable
Restaurante	○○○○○ OK! No es calificable.

SANTOTOMAS

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5 <ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones <input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○ ○ • Piscina ○ ○ ○ ○ ○ • Parquadero interno ○ ○ ○ ○ ○ • Aire acondicionado ○ ○ ○ ○ ○ • Wifi ○ ○ ○ ○ ○
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio. Si: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○

8 Tiene alguna suerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

1 2 3 4 5

- Recepción hotelera ○ ○ ○ ○ ○
- Servicio a la habitación. ○ ○ ○ ○ ○
- Tecnicas de reserva. ○ ○ ○ ○ ○
- Seguridad e Higiene ○ ○ ○ ○ ○
- Atención al cliente. ○ ○ ○ ○ ○

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5

- Hotel Limpio. ○ ○ ○ ○
- Zonas húmedas ○ ○ ○ ○ ○
- Aire acondicionado ○ ○ ○ ○
- Wifi ○ ○ ○ ○
- Restaurante ○ ○ ○ ○ ○

SANTOTOMAS

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito diseñar el plan de mejora de la prestación de los servicios suministrados por el Hotel Hacienda Victoria. Por ende, la información será utilizada solo con fines académicos e investigativos desde la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias.

Agradecemos conteste la encuesta en una escala de 1 a 5, marcando con una X siendo 1 Menor y 5 la Mayor calificación de acuerdo al grado de importancia:

No.	Preguntas	Respuestas
1	Conoce usted el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar	Si: <input checked="" type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 2 a la 8. No: <input type="checkbox"/> Responda desde la pregunta 9 a la 14.
2	Cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestros servicios	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
3	Teniendo en cuenta los servicios del Hotel Hacienda Victoria como califica la atención recibida:	1 2 3 4 5 ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>
4	Cuál de los servicios ofrecidos le gusto más en el Hotel Hacienda Victoria de San Alberto Cesar:	1 2 3 4 5 <ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones <input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○ ○ • Piscina ○ ○ ○ ○ ○ • Parquadero interno ○ ○ ○ ○ ○ • Aire acondicionado ○ ○ ○ ○ ○ • Wifi ○ ○ ○ ○ ○
5	Ha tenido algún inconveniente con alguno de nuestros servicios, marque con una X y describa en caso de ser SI el servicio. Si: _____ Cual: _____ No: <input checked="" type="checkbox"/>	

6 Tiene alguna recomendación de mejora en cuanto a los servicios del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

7 Cómo califica la calidad de las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○

8 Tiene alguna suerencia de mejora en cuanto a las instalaciones del Hotel Hacienda Victoria de San Alberto - Cesar:

9 Cual es la percepción que tiene sobre los hoteles de San Alberto - Cesar en cuanto a:

1 2 3 4 5

- Recepción hotelera ○ ○ ○ ○ ○
- Servicio a la habitación. ○ ○ ○ ○ ○
- Tecnicas de reserva. ○ ○ ○ ○ ○
- Seguridad e Higiene ○ ○ ○ ○ ○
- Atención al cliente. ○ ○ ○ ○ ○

10 Que le gustaría encontrar a la hora de hospedarse en un Hotel de San Alberto - Cesar:

1 2 3 4 5

- Hotel Limpio. ○ ○ ○ ○
- Zonas húmedas ○ ○ ○ ○ ○
- Aire acondicionado ○ ○ ○ ○
- Wifi ○ ○ ○ ○
- Restaurante ○ ○ ○ ○ ○

Apéndice B. Material fotográfico.



*Entrada Principal del
Hotel*



Parqueadero



*Vista desde el
parqueadero*



*Vista panorámica
del Hotel*



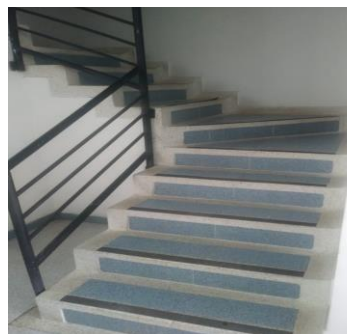
Sala de estar



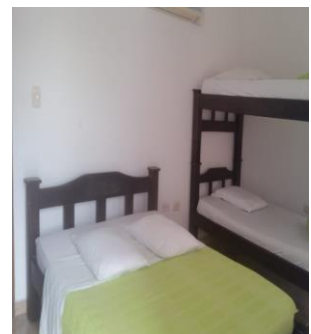
Piscina



Área común-Piscina



*Escaleras de acceso al
segundo piso*



*Habitación acomodación
múltiple*



Habitación

acomodació

Vista desde la recepción.

Vista aérea.

individual o parejas.
