

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



Calidad en las Empresas del Sector Hotelero en Colombia

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
ESTRATÉGICA DE EMPRESAS OTORGADO POR LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

PRESENTADO POR

Diego Mauricio Méndez Torres

Jorge Alejandro González Herrán

Ingrid Paola Hernández Sierra

Claudio De Flaviis

Asesor: Jorge Benzaquen de las Casas

Lima, Abril del 2017

Agradecimientos

Agradecemos especialmente:

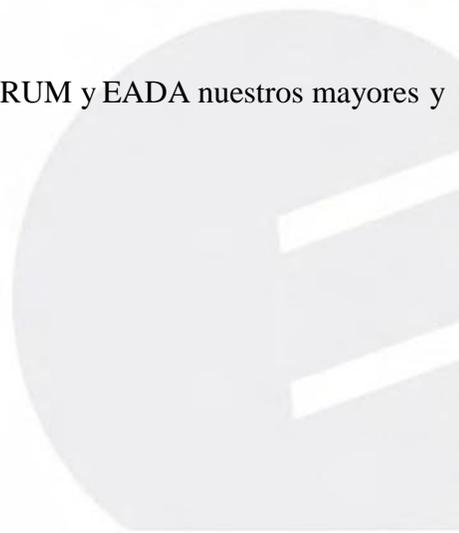
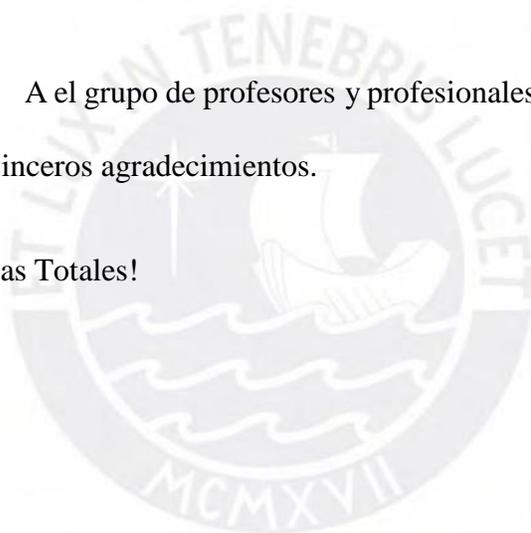
Como primera medida a Dios por permitirnos cumplir con esta faceta de nuestro desarrollo personal y profesional, toda la gloria sea para el.

Nuestras familias y amigos, que nos apoyaron en todos los sentidos, con los cuales sacrificamos momentos de esparcimiento con el simple objetivo de llevar nuestra formación profesional a un nivel mayor.

A nuestros compañeros de viaje, nuestros colegas y amigos de aventuras del programa MBA GERENCIAL II con los cuales disfrutamos momentos inolvidables.

A el grupo de profesores y profesionales de CENTRUM y EADA nuestros mayores y más sinceros agradecimientos.

Gracias Totales!



Dedicatorias

Dedico este trabajo a Dios, motor y eje de todas mis acciones, a mis padres Alfonso Méndez y Amanda Torres todos los gestores de mis triunfos a mi hijo Sebastián por el cual hago todo y a todos los que persiguen sus sueños diariamente, no dejen de soñar, todo es alcanzable con esfuerzo, dedicación y perseverancia.

Diego Mauricio Méndez Torres

Dedico este trabajo a mis padres quienes han sido el impulso de mi vida y los promotores de mis satisfacciones, a mi hermana quien con su ejemplo e inteligencia y tenacidad me ha dado sus sabios consejos para mis decisiones, a Claudio por enseñarme la simplicidad de la vida y hacerme conocer el amor, y finalmente, gracias a Sarita por su paciencia, viendo a la tía estudiando o trabajando.

Ingrid Paola Hernández Sierra

Dedico este trabajo a mis padres Jorge González y Esperanza Herrán por ser tutores en el cumplimiento de mis metas, a mi hermano Juan Manuel González por compartir su experiencia y conocimiento en investigación de proyectos.

Alejandro González Herrán

Gracias a mis padres por haberme dado una vida libre llena de amor, y gracias a Ingrid por haberme dado una bella dirección.

Claudio De Flaviis

Resumen

En un entorno cada vez más cambiante, en donde la globalización ha permitido que los mercados tengan toneladas de información a la mano, se hace cada vez más imperante que los actores del mercado ofrezcan altos estándares de calidad en sus productos y servicios. Para esto existen reglamentaciones que les permiten a las organizaciones tener por así llamarlo un plus adicional que refleje la calidad en sus operaciones, las conocidas normas o Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC).

Por tal motivo, en el presente trabajo de investigación se buscara determinar que tanto influye la implementación de un SGC (Sistema de Gestión de Calidad) en los procesos, productos y servicios, concretamente en el sector Hotelero Colombiano; determinando si los hoteles que poseen un SGC muestran un mayor nivel de calidad, comparado contra aquellos hoteles que no poseen una SGC. Para esto se aplicara la metodología propuesta e implementada en empresas peruanas, basada en nueve factores de éxito para medir la implementación de la Administración de la Calidad Total (TQM), tomando una base de alrededor de 1.456 hoteles, a los cuales se les envió una encuesta que evalúa los nueve factores de éxito para medir la calidad, a la cual solo respondieron 130 hoteles; a su vez se llevo acabo un estudio de los factores de calidad del sector hotelero en Colombia, con el fin de analizar los resultados obtenidos y examinar la hipótesis: los hoteles con algún SCG (Sistema de Gestión de Calidad) poseen un mayor nivel de calidad comparado con aquellos que no lo tienen.

Al llevar acabo el análisis de los resultados obtenidos, se evidenció diferencias significativas en los factores de alta gerencia, planteamiento de la calidad, auditoria y evaluación de la calidad, diseño del producto, gestión de la calidad del proveedor, control y mejoramiento del proceso, educación y entrenamiento, círculos de calidad y satisfacción al cliente, lo que nos

permite concluir que los hoteles con algún SCG (Sistema de Gestión de Calidad) poseen un mayor nivel de calidad comparado con los que no tienen un SCG.

Las posibles causales del resultado anterior, se debe a que los sistemas de calidad hacen que las empresas tengan procesos estandarizados, protocolos revisados, cronograma de auditorías y puntos de control más robustos que permitan hacer un efectivo seguimiento a los protocolos establecidos. Igualmente se puede evidenciar una correlación directa entre las infraestructuras hoteleras robustas, y la adopción de sistemas de calidad de parte de las mismas.

Por tal motivo es imperante que los hoteles que no cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se esfuercen por seguir mejorando sus estándares con el firme objetivo de incorporar a sus operaciones un SGC, que les permita tener procesos más dirigidos a mejorar la experiencia de sus clientes, además de que estos sistemas son un sello de garantía para el sector hotelero, y otorgan un valor agregado en términos de competitividad a nivel nacional e internacional a cada institución.

Abstract

In an increasingly changing environment, where globalization has allowed markets to have tons of information at hand, it becomes increasingly imperative that market players offer high standards of quality in its products and services. For this, there are regulations that allow organizations have so to speak an additional bonus that reflects the quality of its operations, the known standards or management systems (QMS).

Therefore, in this investigation paper we sought to determine both influences the quality of processes, products and services QMS, particularly in the sector of Colombian's hotels, determining if the hotels have a QMS show a higher quality compared to those hotels that do not have a QMS. For this, it use the methodology proposed and implemented in Peru's companies, based on nine success factors to measure the implementation of the Administration of the Total Quality Management (TQM), for this paper about 1.456 hotels were consulted, to which were sent a survey evaluating the nine success factors to measure quality, which only responded 130 hotels; at the same time took out a study of the quality factors of the hotel sector in Colombia and the world, in order to analyze the results and examine the hypothesis: hotels with some SCG (System Quality Management) have a higher level of quality compared to those who do not.

When analyzing the results obtained, there were significant differences in the factors of high management, quality design, audits and quality assessment, product design, supplier quality management, control and improvement of the process, education and training, quality circles and customer satisfaction, which allows us to conclude that hotels with some SCG (Quality Management System) have a higher level of quality compared to those who do not have a SCG.

The possible causes of the above results, must be that the quality systems make companies have standardized processes, revised protocols, audit's schedules and more robust

monitoring points that allow effective follow-up to the established protocols. Also it can show a direct correlation between the robust hotel infrastructure, and the adoption of quality systems in the hotels.

For this reason it is imperative that hotels that do not have a Management System (QMS) strive to further improve its standards with the firm objective of bringing its operations a QMS, that allows them have better process in order to improve customer experience, besides these systems are a guarantee hallmark for the hotel sector, and provide added value in terms of competitiveness at the national and international level to each institution.



Tabla De Contenido

Lista de Tablas	xi
Lista de Figuras.....	xii
Capítulo I: Introducción	13
1.1 Antecedentes	15
1.2 Definición del Problema	19
1.3 Propósito de la Investigación	19
1.4 Importancia de la Investigación	20
1.5 Naturaleza de la Investigación	20
1.6 Limitaciones.....	20
1.7 Delimitaciones	21
1.8 Resumen.....	21
Capitulo II: Revisión de la Literatura.....	22
2.1 Calidad	22
2.2 Calidad Total (TQM)	24
2.3 Sistemas de Gestión de Calidad	26
2.4 Calidad de las empresas en el sector hotelero en el mundo	27
2.5 Calidad en Colombia.....	30
2.5.1 Calidad de las empresas en el Sector Hotelero en Colombia	34
2.5.2 Análisis interno del Sector Turístico en Colombia (AMOHFIT).....	36
2.5.3 Administración y gerencia (A).....	37
2.5.4 Marketing y ventas e investigación de mercado (M)	40
2.5.5 Operaciones & logística e infraestructura (O)	43

2.5.8	Sistemas de información & comunicaciones (I)	53
2.5.9	Tecnología & investigación y desarrollo (T)	56
Capítulo III: Metodología		58
3.1	Diseño de la Investigación	60
3.2	Población y Selección Muestra	60
3.3	Procedimiento de recolección de datos	62
3.4	Instrumentos	62
3.5	Validez y Confiabilidad	66
3.6	Análisis e interpretación de los datos	67
3.7	Resumen	70
Capítulo IV: Discusión de Resultados		71
4.1	Perfil de Informantes	71
4.2	Prueba de Hipótesis	72
4.3	Análisis Descriptivo por cada Factor	77
4.3.1	Alta gerencia	77
4.3.2	Planteamiento de la calidad	77
4.3.3	Auditoria y Evaluación de la Calidad	78
4.3.4	Diseño del Producto	79
4.3.5	Gestión y Calidad del Proveedor	80
4.3.6	Control y Mejoramiento del Proceso	81
4.2.7	Educación y Entrenamiento	82
		x
4.2.8	Círculos de Calidad	82
4.2.9	Satisfacción del cliente	84
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones		85
5.1	Conclusiones	85

5.2	Recomendaciones	90
	Referencias.....	92
	Apéndice A. Ficha Técnica de la Encuesta.....	96
	Apéndice B. Población de Empresas del sector Metalmeccánico a las cuales se envió la encuesta.....	97
	Apéndice C. Marca País – Acuerdos Aereos	131
	Apéndice D. Resultado Encuestas	132

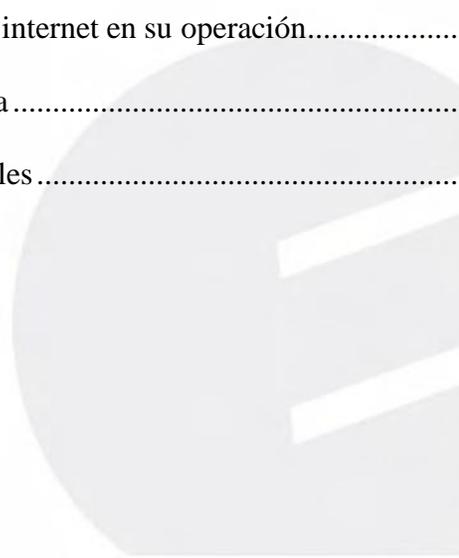
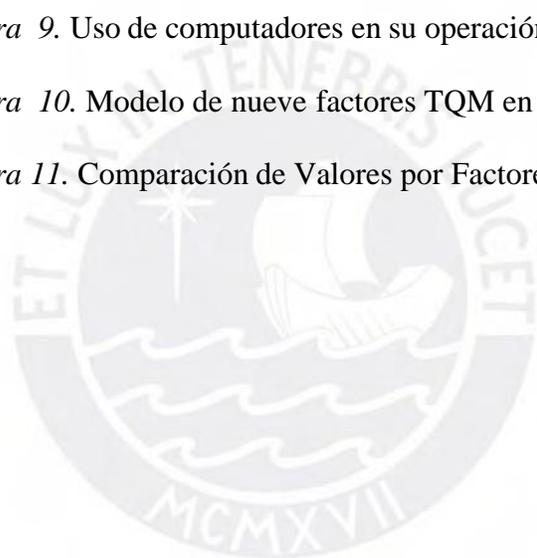
Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Los Nueve Factores Del TQM en las Empresas</i>	59
Tabla 2. <i>Numero de Empresas Hoteleras por Ciudad</i>	61
Tabla 3. <i>Resultados Alpha de Crounbach</i>	67
Tabla 4. <i>Perfil de Informantes</i>	71
Tabla 5. <i>Valores Promedio por Factor</i>	73
Tabla 6. <i>Prueba T (Para Igualdad de Medidas)</i>	76



Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Clasificación Internacional Industrial Uniforme 4A.C. Noviembre 2012.....	44
<i>Figura 2.</i> Número de Establecimientos Noviembre 2012	45
<i>Figura 3.</i> Área de construcción con destino a hotel.....	45
<i>Figura 4.</i> Variación Ingresos Reales Enero 2014.	48
<i>Figura 5.</i> Estacionalidad de los Ingresos Reales enero 2014	49
<i>Figura 6.</i> Participación de la población ocupada en turismo según categorías-Total.....	51
<i>Figura 7.</i> Participación de la ocupación en la industria de turismo según sexo-Total	51
<i>Figura 8.</i> Porcentaje de Inversión en tecnología. Promedio 2008- 2012.....	54
<i>Figura 9.</i> Uso de computadores en su operación –Uso de internet en su operación.....	55
<i>Figura 10.</i> Modelo de nueve factores TQM en la empresa	61
<i>Figura 11.</i> Comparación de Valores por Factores en Hoteles	74



Capítulo I: Introducción

Colombia a partir del proceso de apertura económica en los años 90 comienza a plantear una competencia gradual a la producción nacional, se concibe el proceso como un adecuación de la estructura productiva y de costos de la economía doméstica para enfrentar las nuevas condiciones de la competencia externa y sustentar una progresiva inserción de los productos nacionales en el mercado internacional. (Garay, 2000)

En el documento de Políticas Públicas CONPES (Documento 2465, febrero, 1990) se estableció la programación, criterios e instrumentos para llevar a cabo el programa de apertura económica. Buscando adoptar medidas que tendieran a un desmonte gradual de la protección de la industria. Con la expedición de la Constitución de 1991 se evidenció un cambio de políticas que pudieran permitir el proceso de apertura económica de manera sostenible y regulada.

Los diferentes procesos que ha adelantado el gobierno, enmarcado en la adopción de políticas públicas de liberalización de mercados y apertura de los mismos dentro de Colombia, han hecho que la industria colombiana comience a adquirir normas y estándares en sus procesos internos más elaborados, homologándolos a niveles internacionales en cada uno de los pasos de la cadena de producción, suministro y abastecimiento en cada uno de los sectores.

Colombia ha suscrito en los últimos años diferentes Tratados de Libre Comercio con: Chile en 2009, Estados Unidos en 2011, Canadá en 2011, Unión Europea en 2012, Corea del Sur en 2013 entre otros. El incorporar sistemas de gestión de calidad en las empresas, permite que se vuelvan más competitivas, y propendan por un mejoramiento continuo y sostenible. Al pensar en globalización, apertura de mercados, desaparición de barreras entre los países, la

calidad se convierte en columna vertebral de la supervivencia de las empresas y competitividad de los países.

El gobierno Colombiano identificó como una de las estrategias para lograr competitividad, adoptar una política de mejoramiento y aseguramiento de la calidad, razón por la cual suscribió diversos convenios con instituciones para la implementación de sistemas de gestión de calidad dentro de las pequeñas y medianas empresas. En el año 2000 en conjunto con el ICONTEC, el SENA y el BID se desarrolló un programa de apoyo para las empresas que quisieran implementar sistemas de calidad y se certificaran con las familias de normas ISO 9000. Ahora bien, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), inició en 1999 el Programa Nacional de Aseguramiento y Certificación de la Calidad, se invirtieron entre 1990 y 2003 aproximadamente \$21.000 millones de pesos, resultando 986 empresas certificadas.

De otra parte el gremio exportador, también hizo un esfuerzo para la adopción de sistemas de calidad en sus empresas, Proexport inició un programa en el año 1997 para promover el aseguramiento y mejoramiento continuo de 500 empresas exportadoras.

Los sistemas de Gestión de Calidad, permiten a las empresas tener un sello diferenciador y de respaldo frente a sus destinatarios finales, permitiendo tener un servicio o producto con estándares de calidad y así ser competitivas frente al mercado internacional. Ahora bien, si se trata en particular la calidad en el sector turismo, es preciso advertir que por los beneficios fiscales que se presentaron desde el primer periodo del gobierno de Álvaro Uribe para incentivar el crecimiento del sector, hubo un ingreso acelerado de las grandes cadenas hoteleras mundiales, que hicieron que los hoteles domésticos adoptaran estándares de calidad en sus servicios para poder ser competitivos. Cotelco, la organización gremial, desplegó diferentes programas de apoyo a los hoteles pequeños con el fin de que pudieran adoptar los sistemas de manera pronta y correcta.

1.1 Antecedentes

La industria mundial del turismo hace más de una década muestra un crecimiento importante, en particular en los años 2012 y 2013, el flujo de turismo ha aumentado entre un 4% y 5%, según las estimaciones del OMT, datos que superaron las expectativas del Gobierno Nacional; existe un estudio denominado “Turismo: Panorama 2020” que anticipaba un crecimiento del 3.8% anual entre el 2010 y el 2020. En los porcentajes señalados se resaltan dos secciones: aquella representada por el acrónimo MICE (*meetings, incentives, conferences, congresses y exhibitions*) es decir, los viajes de negocio motivados lo cual ha marcado en el 2013 un aumento + 6%, y una variación en aquella que corresponde a los viajes culturales en la ciudad, la cual en el mismo año, ha marcado un + 8%.

Ahora bien, es importante analizar también los mercados de origen de los turistas, en los últimos años ha sido caracterizado por una profunda revolución, en el 2013, Alemania (+2%), EE.UU. (+1%) Gran Bretaña (+3%), Japón (-2%), Italia (-21%), España (-12%) y Francia (-0,2%), han presentado porcentajes de crecimiento o decrecimiento bastante moderados, se ha asistido a un incremento sensible de turistas internacionales provenientes de países emergentes como Brasil (+6%), China (+26%) y Rusia (+12%). (Organización Mundial del Turismo, 2013)

La tasa de crecimiento promedio, que el flujo de viajeros residentes en el extranjero ha registrado en el país durante la década 2001-2010, ha tenido un aumento del 10.3%. Posteriormente se evidencia que el turismo internacional colombiano en el último año 2013, ha vuelto a acelerar marcando +7,34% y 3.747.945 viajeros residentes fuera del país, en el trienio 2011-2013 ha registrado un valor promedio anual de +5.5%. La mayoría de los viajeros internacionales que ingresan en Colombia provienen del continente Americano (más del 70%). Sin embargo, aumenta cada vez más el flujo de turistas desde Asia, en el periodo 2010 - 2012 ha crecido alrededor del 17% al año. (DNP, 2014)

Colombia presenta varias ofertas para los viajeros extranjeros, ya sea por razones de turismo, trabajo, eventos o estudio, concentrándose casi su totalidad en las 4 principales ciudades: Bogotá, Cartagena, Medellín y Cali. Entre estas ciudades es la capital la que más atractivo internacional ejerce absorbiendo más del 53% de la demanda extranjera. (DNP, 2005).

En particular a lo que se refiere la industria hotelera, uno de los factores más importantes de la economía son los viajes, que se han beneficiado, según los datos recientemente publicados por dos agentes importantes en el sector turístico mundial: Trip Advisor, y STR Global, relacionado, respectivamente, al *sentiment* y las previsiones económicas de los principales *insiders* (dueños y manager) de la industria hotelera global, el estudio señala que entre diciembre 2011 y enero 2012 ha manifestado como el 58% de los entrevistados tiene buenas expectativas respecto al crecimiento próximo-futuro de la rentabilidad del *business* hotelero y el 68% tiene esperanzas de incremento de las reservas de las habitaciones ofrecidas al mercado.

La investigación realizada por STR Global, en cambio, muestra el crecimiento generalizado de la industria hotelera mundial, explica el análisis de tres indicadores fundamentales: el Occupacy Porcentage (relación entre habitaciones vendidas y habitaciones disponibles), el ADR (relación entre ingresos por ventas de habitaciones y habitaciones vendidas), y el RevPAR (relación entre ingresos por ventas de habitaciones y habitaciones disponibles). El estudio ha evidenciado la consolidación de una tendencia creciente de la industria hotelera.

A continuación el detalle de los datos anteriormente dados (STR Global, 2013):

- En la región Américas, la Occupacy Percentage ha pasado de 61,4% al 63,4%, la ADR de \$104.38\$ a 107.64\$ y la RevPAR de \$64.04 a \$68.30;

- En la región Asia Pacifico, la Occupacy Percentage ha pasado de 64% al 65,5% , la ADR de \$134.56 a 135.85 y la RevPAR de \$86.12 a \$88.84;
- En la región Medio Oriente/África, la Occupacy Percentage ha pasado de 53% a 60,4%, la ADR de \$148.68 a \$146.32 y la RevPAR de \$79.30 a \$88.39;
- En la región Europa, muestra un decrecimiento, la Occupacy Percentage ha pasado de 71.2% al 70.5%, la ADR de \$149.19 a \$134.93 y la RevPAR de \$106.27 a \$ 95.11.

Como consecuencia de lo anterior, se muestran planes de expansión interesantes para el 2012 por parte de las tres principales cadenas hoteleras del mundo, IHG, Hilton Worldwide y Accor Hotels, las cuales han venido ejecutando las siguientes actividades de expansión, IHG con 1.098 hoteles en construcción, Hilton Worldwide con 906 hoteles en construcción, y Accor Hotels con 609 hoteles en construcción.

Para el caso en particular de Colombia se denota una inversión del sector hotelero, en la última década ha vivido un crecimiento constante del 10% anual y en particular entre el 2004 y el 2010 el incremento de habitaciones ha sido del 71%. En el 2011 se acelera de manera notoria según los datos publicados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, las inversiones en habitaciones nuevas se han duplicado respecto al año anterior pasando de \$261.000 millones a \$456.778 millones de pesos colombianos. En el 2012, se aumenta el número de licencias de construcción para Hoteles en más de 90% respecto al 2011. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Republica de Colombia, 2013)

Los factores que han influido en el crecimiento de la oferta domestica son: el crecimiento constante de la economía colombiana ocasionado por las inversiones extranjeras que han sido atraídas por una imagen más positiva de la seguridad y estabilidad, en calculos prcentageles los flujos de inversion extranjera directa registraron un incremento entre los

periodos del 2004 – 2006 del 30% del PIB sobrepasando a los niveles a los demas paises de la region pero tambien con niveles menores a los que se presentaron en las economias fuertes como Europa y Asia, cabe resaltar la expedición de la Ley 788 de 2001 que estimula la inversión hotelera, dándole beneficios tributarios (no pago de impuesto de la renta durante los primeros 30 años) para aquellos que realicen inversiones en el sector hotelero o realicen remodelaciones dentro de mencionada industria. Lo anterior, ha hecho que cadenas hoteleras como GHL Hoteles, Hoteles Royal, Decamerón, Hoteles Estelar y Dann, entre otras, hayan venido fortaleciendo su presencia nacional.

De otra parte, en cuanto a la ocupación se refiere durante los últimos años, Cotelco, (Asociación Hotelera y Turística de Colombia), ha publicado un informe en diciembre de 2013 en el que señala que el índice de ocupación de los hoteles colombianos no ha sido superior al 54%, es decir, una variación de 0,79% respecto al año anterior y una pérdida en términos absolutos de alrededor 110.000 noches vendidas. En particular el comportamiento se determina en regiones como Boyacá (38,28%) Caquetá (36,78%) Cauca (26,99%) Cundinamarca (33,99%), Norte de Santander (35,17%) y Quindío (27,71%). También destinos de gran impacto turístico como Cartagena, que en 2013 ha presentado un descenso de -4% frente al año anterior y Bogotá que frente el año pasado ha frenado la caída que venía presentando desde el 2012. (Cotelco, 2013)

Ahora bien, el marcado crecimiento en la inversión hotelera, ha llevado al Gobierno Nacional a adoptar políticas que pueda ayudar a un cambio en el comportamiento del mercado, lo cual se encuentra soportado mediante la Ley 1607 de 2012, que señala que a partir de 2013, se incrementó el IVA sobre los servicios de alojamiento del 10% al 16%, la creación del impuesto de consumo del 8%, la introducción de la sobretasa de energía del 20% para los hoteles y la definición de restricciones amplias en la aplicación de la exención de IVA para extranjeros. (Ley 1607, 2012).

1.2 Definición del Problema

El establecimiento de niveles de calidad y de cumplimiento de estándares mínimos en la prestación del servicio, es fundamental para la competitividad y la optimización de recursos de las empresas, en particular en el sector hotelero Colombiano existe una amplia brecha en la prestación del servicio entre la hotelería doméstica y las grandes cadenas hoteleras que han ingresado estos últimos años.

Por esta razón es necesario evaluar varios aspectos como: la calidad de las empresas en el sector hotelero de Colombia, las diferencias entre los hoteles con un sistema de gestión de calidad y los que no poseen ningún sistema de gestión de calidad. Esta evaluación se realiza a través de una metodología implementada en empresas Peruanas por el doctor Jorge B. Benzaquen de Las Casas, dicha metodología basada en nueve factores de éxito para medir la implementación de la Administración de la Calidad Total (TQM), con base en estos factores se pueden recomendar acciones que permitan mejorar este sector de la economía, logrando simultáneamente el mejoramiento de las empresas para que puedan ser más competitivas. (Benzaquen de las Casas, 2007).

1.3 Propósito de la Investigación

Hipótesis

- Las empresas hoteleras de las principales ciudades en Colombia con un sistema de Gestión de la Calidad (SGC) tienen diferencias significativas en los factores de calidad del modelo propuesto comparadas contra las organizaciones hoteleras que no tienen un SGC.

Objetivo

- Identificar si las empresas hoteleras con un SGC tienen un mayor nivel de calidad comparado con aquellas que no se encuentran certificadas.

1.4 Importancia de la Investigación

Con esta investigación se evidencia la importancia que tienen los sistemas de gestión de calidad en la industria turística colombiana, en particular en su sector hotelero, y el impacto de los procesos adoptados con estándares de calidad que puedan tener en el desarrollo del negocio, en las actividades internas, así como en los ahorros que se logran al darle beneficios económicos.

1.5 Naturaleza de la Investigación

La naturaleza de la investigación se realizará a través de un enfoque cuantitativo, específicamente se realiza un estudio de corte transversal, con este fin se recoge información por medio de encuestas vía internet; para el análisis de los datos se definen variables adecuadas por medio de las cuales se contrastan las hipótesis antes enunciadas en la población hotelera colombiana.

Preguntas de Investigación

- ¿Existen diferencias significativas entre las empresas hoteleras de las principales ciudades en Colombia con un sistema de Gestión de la Calidad (SGC) comparadas contra las organizaciones hoteleras que no tienen un SGC?

1.6 Limitaciones

Se tuvieron algunas limitaciones, dentro de las más relevantes se encontró con que el sector hotelero y en particular la hotelería doméstica no entrega fácilmente información de su empresa, existe mucha prevención en el momento de entregar información a terceros; por el otro lado en los hoteles de más trayectoria debido a las políticas de confidencialidad no divulgan información acerca de ellos o sus procesos.

Otra limitación y quizás la más relevante fue el hecho de la falta de compromiso y tasa de respuesta por parte del sector, si bien se tenía una muestra significativa (1.456) la

mayoría de los hoteles no respondieron a las encuestas, solo se obtuvo respuesta de 130 empresas hoteleras, lo cual nos llevo a otra limitación y es el hecho de tener un porcentaje de error derivado de 8,2%, debido a dicha muestra.

1.7 Delimitaciones

Las empresas del sector hotelero que hacen parte de esta investigación, se encuentran en el Registro Nacional de Turismo del Registro Único Empresarial y Social de Cámaras de Comercio que agrupan los hoteles legalmente establecidos, dentro de este registro se encuentran algunos afiliados a la agremiación del sector Cotelco. Las encuestas fueron enviadas a una muestra tomada del sector hotelero contenido en mencionado registro.

1.8 Resumen

La investigación busca analizar si efectivamente aquellos hoteles que tienen algún tipo de sistemas de calidad, generan efectos en los factores de éxito TQM (Total Quality Management) en comparación con los hoteles que no están certificados. Lo anterior permite saber la madurez del sector hotelero en relación con la adopción y apropiación de los sistemas de gestión de calidad.

La investigación se desarrollará en cinco capítulos, el primer capítulo de introducción contiene los antecedentes, definición del problema, propósito de la investigación y las preguntas que permiten llegar a las hipótesis propuestas. El segundo capítulo se inicia con una revisión de literatura sobre la calidad, sobre su concepto, y las distintas normas y metodologías que generan la calidad de una empresa, y finalmente se analiza los factores externos e internos que afectan el sector hotelero, teniendo en cuenta la competitividad del país y el análisis del sector económico.

Capítulo II: Revisión de la Literatura

2.1 Calidad

La calidad es un concepto que ha venido evolucionando a lo largo de la historia, y ha adquirido gran preponderancia para las organizaciones, quienes han enfocado sus procesos y sus decisiones en torno a la implementación de sistemas de gestión de la calidad donde prevalezca el fortalecimiento de su compañía, y el sector al cual pertenecen para alcanzar una mayor competitividad en el mercado.

En relación a esto el objetivo primordial de la calidad, como filosofía empresarial, es satisfacer las necesidades del consumidor, debatido por las necesidades que pueden estudiarse según diversos puntos de vista como el del producto, el del cliente del proceso de manufactura o el valor que representa. Es el grado con el cual un conjunto de características inherentes al producto cumplen con los requerimientos establecidos por el consumidor, (Gutierrez & De la Vara, 2006, p. 8) según Nava (2005), califica el término calidad de subjetiva, ya que se refiere a la apreciación que cada persona define según sus expectativas y/o experiencias, reduciéndose el término a un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo.

Se relaciona el término calidad con las exigencias de los consumidores con respecto a la satisfacción de sus necesidades. Las necesidades como el conjunto de todas las características de un producto o servicio que tengan importancia para el cliente, algunas de ellas pueden ser implícitas e inherentes sin que el cliente las exija de manera explícita, pero de todas formas son vitales. (Jackson, 1996)

A finales del siglo XIX, la calidad se resumía a verificar que los bienes fabricados cumplieran con las especificaciones establecidas, antes de que estos fueran enviados a los clientes.

Finalizando la segunda guerra mundial, W. Edwards Deming y Josep M. Juran (1990) comenzaron a desarrollar el concepto de gestión de la calidad y una vez se clausuro la guerra, fueron invitados por los japoneses a dictar una serie de conferencias sobre el control estadístico de la calidad, mejora continua y gestión, con la intención de difundir esos conocimientos y así poderlos incorporar en sus sistemas de producción. Mientras que la industria estadounidense estaba enfocada en satisfacer la demanda y abastecer el mercado mundial sin tener en cuenta las técnicas de calidad, lo que terminó estancando la industria y pasan a ser sorprendidos por la oferta de mejores productos en términos de prestaciones, fiabilidad y calidad provenientes de Japón.

Bajo esta consideración, la calidad empieza a ser considerada en la década de los 80 en Estados Unidos, como un elemento estratégico fundamental, por el aporte de Philip B. Crosby quien introdujo el programa de mejora, tratando de concienciar a las empresas norteamericanas de la necesidad de obtener la calidad haciendo las cosas bien desde un principio y en el primer intento. (Cuatrecasas, Luis, 2001)

Como legado de Deming, Juran, Crosby y otros, se ha evolucionado al concepto de Gestión de la Calidad Total. En esté, la calidad se extiende a toda la organización y deja de ser únicamente una característica de los productos o servicios, para convertirse en una estrategia global que abarca además de éstos, al recurso humano, los procesos, los medios de producción, las metodologías, las estrategias; así como todos los elementos que definen y componen a una organización para satisfacer las necesidades de los clientes.

Bajo estas consideraciones, el proceso de implementación de un sistema de calidad es de gran relevancia para que una organización sea competitiva. Los clientes cada vez son más exigentes, están mejor informados y sus expectativas cada día están creciendo. De hecho, cualquier organización, sin importar su tamaño o sector industrial, puede hacerse de un futuro

efectivo en el mercado, utilizando un sistema administrativo de calidad bien planeado y documentado. (Grima, 2000)

2.2 Calidad Total (TQM)

La evolución más reciente acerca de la calidad conduce en definitiva a la denominada “Gestión de la Calidad Total” y que se relaciona ampliamente con el concepto implantado del GCT o TQM, como se le conoce en la actualidad.

La teoría de la gestión de calidad ha sido desarrollada a partir de tres áreas principales:

- *Las contribuciones de los líderes de la calidad* (Deming, 1982; Juran, 1988). Se muestran aspectos comunes para desarrollar una cultura de la calidad, el liderazgo, la formación, la participación de los empleados, la gestión de procesos, la planificación y las medidas de la calidad para la mejora continua.
- *Los modelos de la calidad* (*Premio europeo de calidad, Premio Malcolm Baldrige, Premio Deming*). Con relación a los modelos de calidad que utilizan las empresas en la práctica como guía para su implantación o para hacer autoevaluaciones de sus prácticas de calidad (European Quality Award, ISO 9001; Malcolm Baldrige National Quality Awards, The Deming Award), éstos identifican un conjunto de dimensiones para desarrollar una cultura de calidad en la empresa.
- *Los estudios de medida* (Saraph, 1989; Flynn, 1994). Se han desarrollado trabajos que elaboran un instrumento de medida fiable y válida, que mide adecuadamente estas dimensiones y que sirve de apoyo tanto para los investigadores como los directivos de empresas que tienen que tomar decisiones relacionadas con la gestión de la calidad.

A partir de la TQM se implementa una forma de gestión de toda la organización y sus procesos, a largo plazo y basado fundamentalmente en la calidad. Requiere de la

participación de toda la organización y persigue la satisfacción total de los clientes, de la propia empresa y de la sociedad. (Cuatrecasas, 2001)

La calidad total consiste en un conjunto de filosofías y sistemas de administración orientados al logro eficiente de los objetivos de la organización, para garantizar la satisfacción del cliente al incrementar al máximo el valor entre los grupos con intereses en el negocio. La calidad total se alcanza a través del mejoramiento continuo del sistema de calidad, que consiste del sistema social, el sistema técnico, y el sistema de administración. (Voehl, Jackson, Ashton, 1997)

Dentro de este contexto, el objetivo de la gestión de la calidad, según Arroyo (2003), es proporcionar productos o servicios capaces de satisfacer al cliente, algo que depende de la diferencia entre sus percepciones y sus expectativas. Lo que representa importantes implicaciones:

- Está relacionada con las percepciones del cliente, que en gran medida son subjetivas.
- Es un concepto dinámico, ya que es preciso adaptarse constantemente a las cambiantes necesidades de los clientes.
- La calidad debe impregnar a todas las áreas de la organización.

De acuerdo con Atkinson (1990), la gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización, por lo tanto para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización. James (1997), afirma que la gestión de calidad, es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra un compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa.

Para James (1997), el sistema de calidad está diseñado para proporcionar el apoyo y el mecanismo necesario, para la conducción eficaz de las actividades relacionadas con la calidad en una organización.

La gestión de calidad se traduce en una estrategia de gestión de toda la empresa, a través de la cual se busca la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, empleados y la sociedad en general, por medio de la utilización eficiente de todos los recursos disponibles. Esta estrategia se convierte en una necesidad de supervivencia de las organizaciones en mercados altamente competitivos y que evolucionan constantemente.

2.3 Sistemas de Gestión de Calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad es la forma como la organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de los clientes. (Standars Australia International, 2001, p. 10)

La gestión de la calidad total proporciona la vivencia suficiente de una cultura de la calidad que permita la mejora continua. La mejor definición la establece la norma ISO 8402:1994 como *“Forma de gestión de una organización centrada en la calidad, basada en la participación de todos sus miembros y que pretende un éxito a largo plazo mediante la satisfacción del cliente y beneficios para todos los miembros de la organización y para la sociedad”*. (Sangüesa, Mateo, & Ilazarbe, 2006, p. 26)

En este sentido, un sistema de gestión apoya a la organización en la construcción de metodologías, compromisos, recursos y acciones que le orienta una gestión hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos de la empresa. (Beltrán J, Carmona M, Carrasco R, Rivas M, & Tejedor M, s.f, p. 10) En el sistema se trabaja por procesos y no por servicios,

partiendo de la utilización de canales de comunicación internos y externos para apoyar las decisiones que posibiliten la completa gestión de la calidad. (Gómez, 2008)

2.4 Calidad de las empresas en el sector hotelero en el mundo

El concepto de calidad tiene una amplia aceptación en la cultura universal en nuestros días, asentándose en la economía de la empresa como un valor económico y competitivo y determinante en las conductas y de las distintas decisiones que toman los agentes económicos. En el sector hotelero se presentan una serie de rasgos diferenciales y peculiaridades que son preciso identificar para poder interpretar y reconocer la actividad innovadora que se desarrolla dentro del mismo. Junto a temas como el impacto de internet y la introducción de las tecnologías de la información dentro del sector, en los que existe un esfuerzo innovador extendido y reconocido con claridad, existen numerosos aspectos del negocio en los que se están produciendo mejoras y cambios continuos, en muchos casos ajenos a la tecnología. (Turismo 2020,2012).

El sector hotelero en el ámbito universal, resulta imprescindible para el desarrollo y cualificación del sector, y por ende requiere de una especial atención por parte de las autoridades que debe acompañar su crecimiento con políticas y normas que no obstaculicen su desarrollo al tiempo que debe arbitrar los mecanismos necesarios para representar los intereses de los usuarios.

En este contexto, tendríamos que resaltar que las normas como las ISO y los sellos de calidad establecidos en diferentes países, tienen en cuenta la satisfacción del cliente, la capacitación y motivación del personal, el seguimiento de procedimientos operativos, la adhesión al cuidado del medioambiente, etc.

La ISO, es el desarrollador y editor de normas internacionales más grande del mundo encargada de entregar estándares a nivel internacional en diferentes aspectos de la industria

que desde su inicio ha publicado más de 19.500. Estándares en diferentes campos, como agricultura y construcción, ingeniería mecánica, fabricación, distribución, transporte, equipos médicos, medio ambiente, seguridad, tecnologías de la información y la comunicación y normas para mejores prácticas y servicios.

Dentro de los estándares más conocidos dentro del sector hotelero a nivel mundial encontramos:

- ISO 9001 (Gestión de la calidad) :Esta Norma consigue estandarizar la gestión de los procesos sobre los servicios que se ofrecen, consiguiendo un mayor control sobre ellos. Permite implantar el círculo de la mejora continua dentro de la empresa y a cumplir con la legislación vigente.
- ISO 14001 (Gestión del medioambiente): Esta Norma está pensada para conseguir un equilibrio entre la rentabilidad y la reducción de impactos medioambientales, evitando multas. También ayuda a proporcionar un ahorro de costes con un uso más eficiente de los recursos naturales tales como la electricidad, el agua y el gas.
- ISO 9001 + ISO 14001 (Sistema de gestión integrado): Implantando estas 2 normas juntas, se consigue el denominado sistema de gestión integrado. Uno de los más completos que existen y muy recomendable en el mercado turístico. Combina la satisfacción del cliente con la integración en el medioambiente y la sostenibilidad.
- ISO 22001 (Gestión alimentaria): Para las empresas, y especialmente las turísticas, es altamente recomendable poder implantar sistemas basados en APPCC (Análisis de Puntos Críticos). El APPCC es un sistema de control que garantiza la vigilancia de los peligros de tipo microbiológico, físico o químico.

La gran ventaja de este sistema de gestión, es que las normas de calidad de la "Q de Calidad Turística" están creadas específicamente para cada sector como son los hoteles,

restaurantes, campos de golf, agroturismos, campings, etc...). Viene a ser una especie de ISO 9001, especializada y adaptada para cada establecimiento turístico en particular. Basada en la Norma UNE 182001, titulada “Hoteles y apartamentos turísticos. Requisitos para la prestación del servicio”, es una norma de calidad elaborada por el comité técnico de AENOR AEN/CTN 182, cuya secretaría desempeña el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), que pueden aplicar los hoteles y apartamentos turísticos en España para obtener posteriormente la marca o el certificado Q de calidad turística española del ICTE.

Lo anterior, nos permite concluir que dentro de los servicios que componen la actividad turística en el mundo, junto con los servicios de recreación, transporte y comunicaciones, prevalece la importancia del servicio hotelero (Álvarez, Díaz y Álvarez, 2001), pues de la duración de la estadía depende la cantidad y tipo de servicios turísticos ofrecidos, la cantidad de visitantes dispuestos a pernoctar en la ciudad, a la vez actúa como efecto multiplicador con familiares y amigos en sus lugares de procedencia. Es decir, de la duración de la estadía depende que el visitante utilice y disfrute de otra clase de servicios que componen la actividad turística (recreación, restauración y comercio) y, a su vez, que se reporte un ingreso a la economía anfitriona con los correspondientes niveles de empleo y de calidad de vida de la comunidad receptora.

Así, la viabilidad del sector hotelero, está directamente relacionada con la satisfacción de los consumidores. Un servicio de calidad incide directamente sobre la satisfacción del cliente (Getty y Thompson, 1994). Por tanto, desde un punto de vista de viabilidad tanto económica como financiera, la calidad es importante. La necesidad de implantar una filosofía de calidad se está convirtiendo en un elemento necesario y no suficiente para asegurar el futuro del establecimiento hotelero, en esta línea Ruiz, Vázquez y Díaz (1995, en Albacete, 2004) indican que “hay que ofrecer un servicio excelente al turista y la organización que así lo haga logrará reforzar la lealtad de los clientes actuales y aumentar

las posibilidades de captación de otros nuevos”. Los investigadores del sector servicios han visto la importancia de trabajar e investigar sobre la calidad en el turismo y en la hotelería, y así se demuestra ya que durante los últimos años, numerosos estudios han desarrollado el concepto de calidad de servicio en la industria hotelera (véase entre otros Knutson et al., 1991; Saleh y Ryan, 1991; Getty y Thompson, 1994; Falces et al., 1999; López y Serrano, 2001). Estos estudios han demostrado, además de las particularidades de la calidad de servicio en la industria hotelera, una relación positiva entre calidad de servicio, satisfacción del consumidor, intencionalidad de compra y recomendación posterior (entre otros, Oh, 1999; Olorunniwo et al, 2006), justificando de esta manera la necesidad de imponer políticas de calidad en los establecimientos hoteleros.

2.5 Calidad en Colombia

En Colombia en términos de calidad podemos hablar de las ISO, la cual es una organización no gubernamental encargada de desarrollar y entregar estándares a nivel internacional en diferentes aspectos de la industria. Conformada por 146 institutos nacionales de normalización. Desde su inicio la ISO ha publicado más de 19.500 estándares internacionales en diferentes campos como la agricultura, construcción, ingeniería, medicina, tecnología y otros.

La familia de las normas ISO 9000 se define como una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados. (Miranda et alii, 2007)

Los dos estándares más conocidos son la norma ISO 9000 y la norma 14000, las cuales proveen los lineamientos para la adopción de sistemas de gestión de calidad y ambiental respectivamente.

Las organizaciones para la implementación y operación de sistemas de gestión de calidad se sustentan de las normas ISO 9000:

- ISO 9000- Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

Expone el alcance de la serie de normas; define la filosofía general, terminología, tipos, niveles y pautas de la aplicación de las demás normas en serie.

- ISO 9001- Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos: Se concentra principalmente en los requisitos mínimos de un sistema de gestión de calidad basado en los procesos de la organización. (Sangüesa, Mateo & Ilzarbe, 2006)

- ISO 9004- Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño: Establece pautas para guiar a las empresas en la mejora de su sistema de gestión de la calidad, abarcando tanto la eficiencia como la eficacia.

- ISO 9000:2005: Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y especifica terminología para los sistemas de gestión de calidad.

Todas estas normas forman un conjunto coherente de fundamentos y reglas de los sistemas de gestión de la calidad, que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), es el organismo gestor de la calidad en el país. Es un organismo multinacional de carácter privado, sin ánimo de lucro, que trabaja para fomentar la normalización, la certificación, la metrología y la gestión de la calidad en Colombia. Está conformado por la vinculación voluntaria de representantes del Gobierno Nacional, de los sectores privados de la producción, distribución y consumo, el sector tecnológico en sus diferentes ramas y por todas aquellas personas jurídicas y naturales que tengan interés en pertenecer a él.

Dentro de sus funciones se encuentran la creación de normas técnicas y la certificación de normas de calidad para empresas y actividades profesionales. En el campo de la normalización, la misión del Instituto es promover, desarrollar y guiar la aplicación de Normas Técnicas Colombianas (NTC) y otros documentos normativos, con el fin de alcanzar una economía óptima de conjunto, el mejoramiento de la calidad y también facilitar las relaciones cliente-proveedor, en el ámbito empresarial nacional o internacional.

En el ámbito internacional ICONTEC representa a Colombia ante organismos de normalización internacional y regional como la Organización Internacional de Normalización la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) y la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), es un organismo de certificación con cubrimiento mundial, gracias a su vinculación a la Red Internacional de Certificación, IQNet (red que integra a las entidades certificadoras más importantes, con más de 150 subsidiarias alrededor del mundo y con cuarenta acreditaciones).

- Adicionalmente el Instituto tiene un alcance y cobertura internacional, ya cuenta con oficinas en Ecuador, Perú, Chile, Guatemala y El Salvador, y representaciones en Panamá, Costa Rica, Honduras, Nicaragua y República Dominicana. La certificación ICONTEC ISO 9001, Sistema de Gestión de la Calidad, dentro de las ventajas en su implementación proporciona a las empresas: Se demuestra la capacidad de la organización para mejorar la satisfacción del cliente y su eficacia organizacional.
- Proporciona una base excelente para un sistema de gestión adecuado en cuanto a la satisfacción de los requisitos del sector y el logro de la excelencia en el desempeño, compatible con otros requisitos y normas como el Sistema de Gestión.

- La transparencia en el proceso de certificación que otorga ICONTEC, constituye un elemento diferenciador en el mercado, porque, a través de ésta, una organización transmite a sus clientes la confianza necesaria sobre el desempeño y la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad.

En noviembre 1 de 1994, el gobierno nacional acredita a ICONTEC como organismo certificador, el primero y único en Colombia, autorizado para certificar la calidad de todos los productos del sector industrial y los sistemas de calidad, dentro de los cuales las certificaciones se dividen en tres categorías:

- *Certificación Sistemas:* ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 27000, SA 8000, ISO 28000, GRI, NTC 6001, TS 16949.
- *Certificación de Producto:* Certificación de procesos, sello con reglamento técnico, sello anual, certificación de lotes, asistencia técnica de huella de carbono.
- *Inspección:* Reglamentos técnicos, instalaciones, plantas o procesos, evaluación de responsabilidad social, BPL y modelo de madurez en la gestión organizacional de proyectos.

En el 2012, ICONTEC recibe del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Orden del Mérito Comercial en la categoría de Gran Oficial, como reconocimiento a su notable contribución y aportes al sector comercial en Colombia, teniendo en cuenta que ofrece sus servicios de certificación de calidad turística, respaldado por la acreditación del Instituto Nacional de Normalización Chileno (INN) en las áreas de Alojamientos turístico, Turismo de aventura y Guías de turismo, con el apoyo de la Dirección de Turismo (DITUR).

2.5.1 Calidad de las empresas en el Sector Hotelero en Colombia

La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que se compara con las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. El desarrollo de la industria de servicios ha supuesto un desarrollo de una nueva óptica del concepto de calidad que se focaliza más hacia la visión del cliente. (García, 2001) Miguel (2002), indica que caminamos hacia una época en la que el factor servicio es a la que se le da más importancia en cualquier otro tipo de negocio, y más aún, la calidad de servicio.

Lo anterior, resaltando que existen unas claras diferencias entre la fabricación de un producto y la prestación de un servicio, que tienen una influencia clara en el enfoque de la gestión de la calidad. (Albacete, 2004)

Según Santomá y Costa (s.f.), con la aparición del modelo SERVQUAL se han generado una gran cantidad de investigaciones sobre la calidad en el servicio hotelero, no solo a nivel de validación del modelo sino además de las implicaciones de acuerdo con las características específicas del hotel.

Con la expedición del Decreto 2269 de 1993, en Colombia se organiza el sistema de normalización, certificación y metrología con el objetivo de promover en los mercados la seguridad, calidad y competitividad de la oferta de bienes y servicios. Posteriormente se expide la Ley 300 de 1996, la cual fomenta los principios generales de la industria turística, la calidad de los servicios, y se promueve la creación de unidades sectoriales que permitan la formulación de políticas y planeación del turismo para el desarrollo y administración donde además se estipula como organismo nacional de normalización al Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación- ICONTEC.

Sobre el año 2003 surge la Norma Técnica Sectorial Colombiana –NTSH (Colombia, A. H., 2003), para la competencia laboral, en las que se encuentran: la 001 “actividades

básicas de la prestación del servicio”; la 002 “información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a la política de servicio”, la 003 “prestación de servicio de reservas conforme a los manuales de cada establecimiento”, la 004 “atención del área de consejería de acuerdo al manual de procedimientos y la última de estas”, la 005 “del manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento”. Seguidamente en lo corrido del año 2004 aparece la 006 “clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje, categorización por estrellas de hoteles, requisito normativos”.

Para (Jaramillo, 2010), la Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) OO6, busca proporcionar una orientación a los responsables de la operación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, a fin de que brinden un servicio con altos estándares de calidad.

Para Cibera (2008), la modelización y búsqueda de la medición de la calidad en el servicio, tuvo sus inicios a partir de las investigaciones adelantadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, pioneros en el tema y quienes sentaron las bases de posteriores modelos.

De lo anterior, se traduce en que la calidad puede ser evaluada por el consumidor a partir de dimensiones, las cuales pueden ser tangibles e intangibles (Parasuraman, A, Zeithaml, V. Y Berry, I. 1994); en cuanto a la primera, se relaciona con los elementos físicos de los establecimientos de servicio, con respecto a las dimensiones intangibles señalamos la interacción social entre el empleado y el usuario, dentro de la cual se han considerado cuatro dimensiones:

- *La fiabilidad*, que hace referencia a la realización del servicio prometido con exactitud.
- *La capacidad de respuesta*, que indica la disposición de los empleados para ayudar a los clientes.

- *La empatía*, tiene que ver con el cuidado y atención individualizada de los clientes
- *La seguridad*, que es la transmisión de confianza por parte de los empleados.

Es así, como en el sector turístico, el servicio hotelero puede denominarse producto-servicio, ya que comparte las características propias tanto de los productos como de los servicios. (García, 2001)

En el sector hotelero dichas características de calidad, se contemplan en la Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) 006/2004, (ICONTEC, 2004), la cual dentro de su objetivo tiene: definir la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje que deben cumplir para obtener su certificado de caracterización por estrellas.

El sector hotelero en Colombia ha buscado invertir en calidad y capital humano para poder cumplir con los estándares internacionales, teniendo en cuenta la fuerte entrada de hoteles de talla mundial. Las cadenas locales le han apostado a las normas de calidad internacional para satisfacer las necesidades de sus clientes. Por ejemplo, la sociedad hotelera Tequendama tiene los certificados pertinentes a la calidad del servicio, comprendidos por las normas ISO 9000: 2000, 22000:2005 y las ambientales 14001: 2004, NTC 5133 NTSH 006: 2004. Considerándose de que este es un sector que corresponde a los estándares internacionales que tiene las firmas que hoy en día entran al territorio colombiano. (Matiz, Javier, 2011)

2.5.2 Análisis interno del Sector Turístico en Colombia (AMOHFIT)

En el análisis interno se busca “...encontrar estrategias para capitalizar las fortalezas y neutralizar las debilidades”, (D’Alessio, 2012, p. 170) por tal motivo se debe buscar e identificar en el sector sus principales competencias, esto le permitirá diseñar un conjunto de

estrategias que no solo genere una ventaja ante sus competidores, si no que a su vez convierta sus debilidades y las transforme en nuevas fortalezas.

Para esto se desarrollara el análisis interno del sector AMOFHIT, como D`Alessio (2012) señaló, consta de los componentes internos como son: Administración y gerencia (A), Marketing y ventas & investigación de mercado (M), Operaciones & logística e infraestructura (O), Finanzas & contabilidad (F), Recursos humanos y cultura (H), Sistemas de información & comunicaciones (I), y Tecnología & investigación y desarrollo (T); todo esto con el fin de identificar como ya lo habíamos mencionado las fortalezas y debilidades del sector. (D`Alessio, 2012, p. 187)

2.5.3 Administración y gerencia (A)

Como D`Alessio (2012) indicó la administración es la encargada de los procesos operativos con el fin de aumentar la productividad, mientras que la gerencia no solo se encarga de manejar aspectos operacionales, si no que por en cambio también estratégicos, que permiten definir la dirección y las estrategias de una organización, en el sector hotelero.

Para mirar el proceso operacional, el sector esta agremiado por la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco), quien es una organización sin ánimo de lucro con total autonomía en sus áreas, en adición existe el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT).

Con respecto a la dirección de la gerencia del sector, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) tiene tres ejes fundamentales el comercio, el desarrollo empresarial y el turismo, para este último cuenta con el Viceministerio de Turismo, que tiene como visión promover el turismo a nivel regional y mundial, y posicionar a Colombia como uno de los destinos preferidos a nivel mundial por los turistas, para esto define las políticas, planeación, inversión y diferentes aspectos del sector turismo dentro de los cuales esta le

sector hotelero como uno de los principales ejes de sostenibilidad del turismo en el largo plazo.

Cotelco por su parte, cuenta con una cultura organizacional definida, que busca el mejoramiento continuo de la hotelería en Colombia; para esto cuenta con una misión y visión claramente identificadas que tienen como principal fortaleza la unión de los hoteleros como gremio para lograr una mayor competitividad y desarrollo sostenible, todo esto con el fin de ser el gremio turístico más importante en el país.

De la misma manera en el control y organización, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Viceministerio de Turismo) realiza análisis sectorial y de competitividad para comparar el sector del turismo y hotelero con respecto a otros países. Con respecto al control es tal vez el punto más débil de este organismo, debido a que, aunque existe reglamentación y otros medios para poner unas reglas claras en el sector hotelero, no existe un control en el cumplimiento de la misma por parte de los operadores, es decir, se da mucho la informalidad en las operaciones. En adición a esto los altos niveles de corrupción también afectan el sector, favoreciendo muchas veces a las grandes cadenas internacionales y debilitando a la industria nacional.

Por su parte Cotelco está dividida por un equipo de trabajo en su central de operaciones, en donde resaltan las áreas de dirección, proyectos, comunicación, jurídica, administrativa y financiera, y calidad como los pilares de superación. Cabe recalcar que Cotelco está conformada por capítulos regionales, en donde tiene una estructura descentralizada, con una cabeza directiva para cada capítulo y una estructura propia, esto debido a la necesidad de control en cada capítulo regional, sin embargo a pesar de contar con una descentralización su cultura organizacional es la misma en todo el país, basándose en la misma misión, visión y objetos de calidad.

En el campo de sistema de gobierno, en Cotelco prevalece la democracia en donde todos sus afiliados y asociados pueden participar libremente. Su estructura de gobierno está compuesta por la Asamblea General como órgano rector, El Consejo nacional, una Junta Directiva Nacional y El presidente Ejecutivo. Cada capítulo regional estará regido por los estatutos establecidos, en cada capítulo existen tres órganos rectores importantes la Asamblea General, la Junta Directiva y el Director Ejecutivo, cada capítulo posee la misma estructura de gobierno corporativo.

En su parte de coordinación Cotelco cuenta con una amplia gama de capacitaciones y certificaciones de calidad, que lo convierten en una entidad que trabaja de la mano del gobierno nacional para promover el sector y buscar su desarrollo sostenible. Para tal efecto se han hecho grandes esfuerzos para mitigar impactos ambientales y lograr que los establecimientos se certifiquen en calidad ambiental, a través del Sello Ambiental Colombiano (SAC), también es importante resaltar que la agremiación hotelera a través de esta entidad busca mejorar los estándares de calidad por medio de certificación como la ISO 9001 la cual en el año 2018 será requisito para la renovación de la matrícula mercantil de los establecimientos que se dediquen al sector hotelero y turístico en el territorio Colombiano, otros aspectos como lo son la ilegalidad de establecimientos hoteleros, que no cumplen con las características y con la reglamentación hotelera impuesta por el Ministerio de Comercio, industria y Turismo y las normas dadas por el sector. Tal vez estas dos últimas sean las principales debilidades del sector.

Sin embargo y a pesar de que Cotelco posee todo los elementos anteriores, en términos de credibilidad y agrupación le falta todavía mucho camino, ya que únicamente agremia alrededor del 40% de los establecimientos inscritos, pero una vez más esto se debe a la poca formalidad que ofrece el sector, siendo este uno de los principales objetivos de Cotelco como organización.

Con base en todo lo anterior, identificamos las siguientes fortalezas y debilidades en el enfoque de Administración y Gerencia:

Fortalezas:

- Planeación, inversión y apoyo del gobierno nacional de Colombia a través Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) por medio de su Viceministerio de Turismo, en donde existen políticas de desarrollo sostenible del sector.
- Existencia de una agremiación descentralizada, Cotelco que cuenta con el apoyo del gobierno nacional y está certificada en ISO, lo que garantiza que todos sus procesos son de la más alta calidad.
- Existencia de programas y organismos para la certificación en calidad turística y desarrollo sostenible (SAC) del sector, generando una cultura de excelencia.

Debilidades:

- Poca credibilidad y participación de los operadores de hoteles en Cotelco como ente guiador del gremio.
- Falta de comunicación y seguimiento por parte de los entes de control para mejorar la calidad del sector.
- Reglamentación clara que define parámetros para evitar la informalidad y afectación de la calidad en el sector.

2.5.4 Marketing y ventas e investigación de mercado (M)

Como D`Alessio (2012) explica, el marketing entendido como la orientación empresarial centrada en satisfacer las necesidades de los consumidores, por medio del ajuste de la oferta de bienes y servicios de una organización, es una función importante en cuanto a las condiciones actuales de la competencia y globalización.

Alineados a este planteamiento se implementa el concepto de las 4p del mercado: (a) producto, (b) precio, (c) plaza y (d) promoción en el sector hotelero en Colombia.

Producto. El servicio de alojamiento ofrecido por el sector hotelero en Colombia actualmente es casi el mismo, este consta de hospedar un cliente solo para pasar la noche y la diferencia que se evidencia o el valor agregado del hotel es aquel que le permita al huésped tener una experiencia en comodidad o servicios adicionales. Este valor agregado puede estar en las instalaciones, en las actividades de distracción, realización de eventos entre otros.

Actualmente la descripción del producto en el sector hotelero en Colombia se hace a través de una matriz, donde se tienen en cuenta dos aspectos, el primer grupo tiene en cuenta dimensiones como: (a) atracciones turísticas, (b) Atracciones Naturales, (c) infraestructura y facilidades turísticas (d) atmosfera y ambiente social, (e) actividades relacionadas al aire libre y (f) accesibilidad, por otra parte en la misma matriz se encuentran los atributos que tienen las dimensiones, entre otros están: (a) Variedad oferta y cultura de museos, (b) Clima, (c) Calidad del alojamiento, (d) Fama y excelente reputación, (e) infraestructura y (f) Libertad para el turista. Tanto para el sector como para el turista es fácil a través de este método determinar según sus prioridades o ventajas competitivas frente a la competencia las diferencias en cuanto el valor agregado.

Precio. El precio del hospedaje en los hoteles de Colombia se establece según la zona, las carecteristicas del hotel, estrato, servicios que resta el hotel a sus huespedes. El valor del servicio se tasa en la moneda legal colombiana que es el peso y para los extranjeros se realiza al cambio de la tasa representativa del día anterior en dólares, de acuerdo a esta última forma de liquidar el precio se presentan fluctuaciones ya que el cambio de moneda por su naturaleza en el sector de divisas, presentan volatilidades en la variación de la tasa, pudiendo incrementar o disminuir el costo de la prestación del servicio en un margen del 10% aproximadamente.

Plaza. En Colombia los hoteles están ubicados estratégicamente según el interés del turista, hoy en día se cuenta con hoteles cerca a las embajadas para personas que están tramitando solicitudes de visa, en el cual el valor agregado es el precio por noche y la cercanía a su objetivo de viaje, por otra parte están los hoteles cerca a los centros financieros de las diferentes ciudades del territorio colombiano, lo cual permite un menor desplazamiento a las oficinas donde el cliente lleva a cabo reuniones de negocios, igualmente están los hoteles con playas y centros de actividades para turistas que desean pasar vacaciones en estas instalaciones, por lo cual están ubicados cerca al mar y en la zona turística de la ciudad.

Promoción. La dirección de asuntos culturales en conjunto con las diferentes misiones diplomáticas de Colombia en el exterior diseñan, efectúan y evalúan el plan de promoción de los servicios nacionales en el exterior, este reúne obras de teatro, conciertos, exposiciones, ciclos de cine y actividades académicas que muestran al mundo la riqueza cultural y artística de Colombia.

Para la ejecución del plan se efectúan alianzas estratégicas con empresas, instituciones, organizaciones e individuos de los sectores privados y públicos, o se adhieren a iniciativas de promoción de Colombia en el exterior, por medio de la cultura que concuerdan con el plan de objetivos y prioridades de promoción para atraer turistas e inversión extranjera. Un ejemplo de esto es la campaña llamada “vive Colombia, el país que llevas en el corazón”, en donde el gobierno nacional pretende posicionar una imagen positiva en el país a nivel nacional y en el extranjero, mostrando la diversidad de recursos y riquezas que posee el país, generando un sentido de pertenencia por parte de cada colombiano, hasta tal punto de llegar a considerar este emblema como la marca país, ver Apéndice C. Entre junio del 2011 hasta Noviembre de 2013 se realizaron 250 actividades en 52 países, de los cuales 72 fueron conciertos, 42 exposiciones, 32 eventos académicos y 11 artes escénicas donde la marca país Colombia tuvo presencia.

Fortalezas:

- Fuerte imagen país para atraer turistas de diferentes países y hacia varios sectores de la economía.
- Flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado.
- Existencia de política para el fomento y desarrollo turístico más convenientes por parte de países vecinos.

Debilidades:

- Baja profesionalización del recurso humano.
- Deficiente coordinación multisectorial en las inversiones concernidas al turismo.
- Poca seguridad para el turista en regiones del territorio Colombiano.

2.5.5 Operaciones & logística e infraestructura (O)

Como D`Alessio (2012) indicó este factor aborda como su nombre lo indica, los procesos operativos y productivos, la logística para llevar a cabo el proceso operativo y finalmente la infraestructura, entendida como el lugar donde se lleva cabo los procesos o el negocio como tal.

El sector hotelero colombiano con respecto a su infraestructura cuenta según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2012) indicó en su informe “Encuesta Nacional de Hoteles – Información referida a Noviembre de 2012” con diferentes tipos de alojamiento, en donde predominan los hoteles con un 81,1% como lo podemos ver en la Figura 1. El Viceministerio de Turismo, a través del Centro de Información Turística (2013) indicó con 6.949 establecimientos inscritos a través de Registro Nacional de Turismo en la categoría de alojamiento turístico, a pesar de esto existe una divergencia porque según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2012) indicó, que existían

solo 2.872 establecimientos y que el 96,1% de los establecimientos existentes están entre 1-100 habitaciones, los departamentos con mayor número de establecimientos son Antioquia, Bolívar y Valle del Cauca, sin desconocer a Bogotá como ciudad principal y que está ubicada en el segundo lugar en número de hoteles, como se observa en la Figura 2. Adicionalmente en los últimos cinco años ingresaron al mercado 731.028 metros cuadrados de áreas culminadas con destino a hotel, como lo podemos ver en la Figura 3.



Figura 1. Clasificación Internacional Industrial Uniforme 4A.C. Noviembre 2012. Tomado de “Encuesta Nacional de Hoteles – Información referida a Noviembre de 2012,” Publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), 2012.

A su vez se presentó la aprobación para la construcción de nuevos alojamientos por un total de 415.188 metros cuadrados en el año 2013, lo que representa una disminución con respecto a años anteriores, en donde predominan las construcciones en los departamentos de Atlántico, Bolívar y Antioquia, y claro está en la capital Bogotá (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2013).

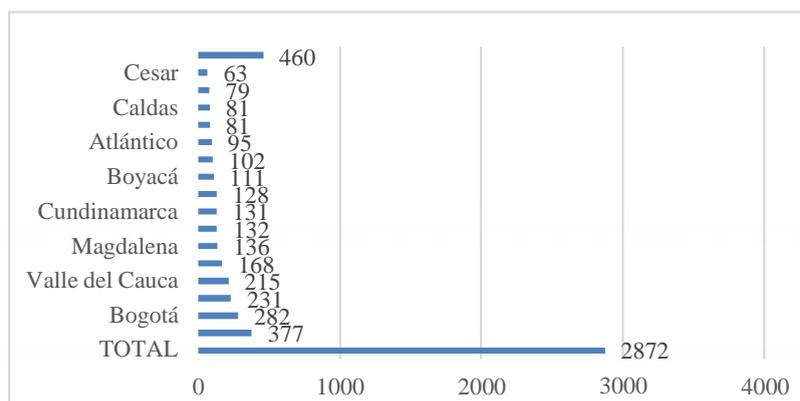


Figura 2. Número de Establecimientos Noviembre 2012. Tomado de “Encuesta Nacional de Hoteles – Información referida a Noviembre de 2012,” Publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), 2012.

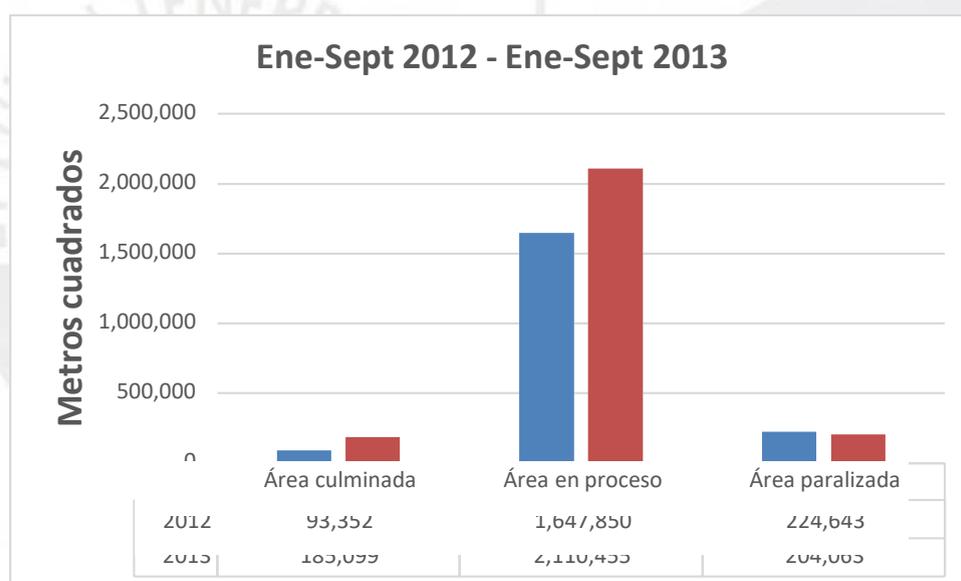


Figura 3. Área de construcción con destino a hotel. Tomado de “Informe turismo Diciembre de 2013,” Publicado por Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Republica de Colombia, Oficina de Estudios Económicos, 2013.

Por otro lado, el sector como tal cuenta con varios estímulos tributarios por conceptos de hotelería, según Plata (2009) explica que, casos como la Ley 788 de 2002, en donde las rentas por conceptos de servicios hotelero y la inversión en ecoturismo están exentas de

impuesto a la renta: el Plan Vallejo en donde se promueve para la importación de bienes de capital para el sector de alojamiento cero arancel e IVA diferido.

Adicionalmente para la financiación del turismo, en donde está incluido el sector hotelero y sus operaciones, existen varias entidades de apoyo que funcionan por medio del Fondo Nacional de Garantías como lo son Bancoldex, Banca de Oportunidades, Findeter y Finagro que financian con fines de inversión, capital de trabajo, entre otras. Por otro lado para facilitar la entrada de extranjeros al país se han llevado a cabo acuerdos aéreos con diferentes países que se pueden ver en el apéndice C, sin desconocer la ampliación de rutas aéreas y las comodidades en los precios de tiquetes aéreos en destinos nacionales.

Con base en la competitividad en sus operaciones, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Viceministerio de Turismo ha encargado esta tarea a dos entes el Fondo de Promoción Turística de Colombia y Proexport, en donde estos entes han definido e invertido recursos del estado en pro de aumentar la competitividad del sector turístico y hotelero para salir de la crisis de ocupación hotelera (56%), para esto ha adoptado medidas para atraer la inversión en infraestructura hotelera, más promoción de destinos turísticos, mejores precios, y más oferta variada de planes y servicios.

De la misma forma existe un presupuesto y un planeamiento estratégico sectorial, del cual y como ya se comentó, su objetivo principal es convertir a Colombia en un destino turístico de clase mundial, de donde se derivan ejes como: la construcción de infraestructura (vías y rutas), construcción de parques y atractivos turísticos para atraer a turistas nacionales e internacionales a distintas áreas geográficas del país; la formalización turística, en donde se busca disciplinar el mercado y hacer que todos los prestadores de servicios turísticos y hoteleros estén inscritos en Registro Nacional de Turismo y además que se certifiquen en diferentes campos como lo es la calidad en los procesos; a su vez otros ejes como fortalecer

las relaciones internacionales, megaproyectos transformadores, captar eventos de talla mundial, entre otras.

Como medida de seguimiento a todo lo anterior, se ha generado un sistema de indicadores de competitividad, divididos en tres puntos: indicadores de diagnóstico, que son la base de la planificación, los indicadores de seguimiento que miden la eficacia y eficiencia, en donde se destaca el indicador de calidad; por último los indicadores de resultado que verifican el cumplimiento de los objetivos planteados y la contribución al desarrollo.

Fortalezas:

- Fuerte infraestructura hotelera con un desarrollo de estrategias para promover el turismo y la hotelería a nivel mundial.

Debilidades:

- Alto nivel de informalidad y falta de certificación de calidad turística en el sector.
- Falta de acogimiento por parte del sector a las normas ambientales y de sostenibilidad.

2.5.6 Finanzas & contabilidad (F)

Como D`Alessio (2012) indicó, el área de las finanzas es la responsable de obtener los recursos económicos necesarios en el momento oportuno, así como los otros recursos en cantidad, calidad y en costos requeridos para la organización pueda operar de manera sostenida. Se evalúa la habilidad del negocio para financiar sus estrategias a través de fuentes existentes.

Para la toma de decisiones que estén alineadas con la estrategia corporativa se tiene en cuenta el riesgo financiero, la exposición al sistema y el costo de oportunidad que se presenta en el sector asociado a cada una de las alternativas de financiamiento.

A partir de la información suministrada por la muestra mensual de hoteles del departamento nacional de estadísticas de Colombia DANE, que vemos en la Figura 4. Se evidencia que los ingresos existentes del sector, que se definen como el total de ingresos recibidos por la prestación del servicio de hospedaje menos las devoluciones o descuentos realizados, presentan una tendencia positiva durante el periodo entendido entre diciembre de 2012 hasta diciembre de 2013, siendo clara la desaceleración de dichos ingresos.

Por otra parte, es evidente la estacionalidad del ingreso derivados de la acción hotelera la Figura 5 muestra por los puntos de intersección a través de los datos suministrados, que en los meses enero, diciembre, julio y agosto durante el periodo de 2007 hasta 2013 registran en promedio los más altos ingresos hoteleros, dicha información es coherente pues que en estos meses se presentan las temporadas de vacaciones laborales y escolares generando un incremento de la demanda.

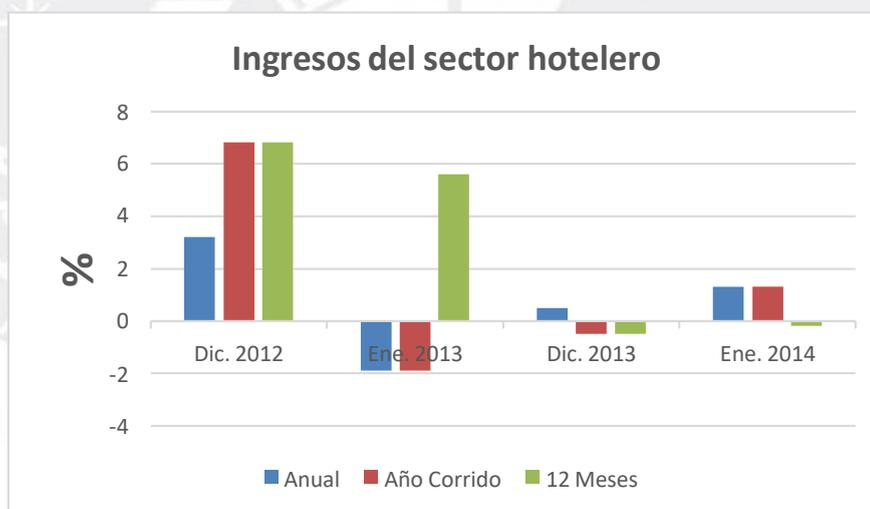


Figura 4. Variación Ingresos Reales Enero 2014. Tomado de “Encuesta Nacional de Hoteles – Información referida a Enero de 2014,” Publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), 2014.

En el año 2013 Colombia con tuvo un incremento del PIB en 4,3%, es la misma cifra alcanzada por el sector comercio, reparación y hoteles, este último con una participación del

3,6% del PIB total, el subsector de hoteles y restaurantes registro una variación del 4,6% y una pequeña participación del PIB total por 2.8%.

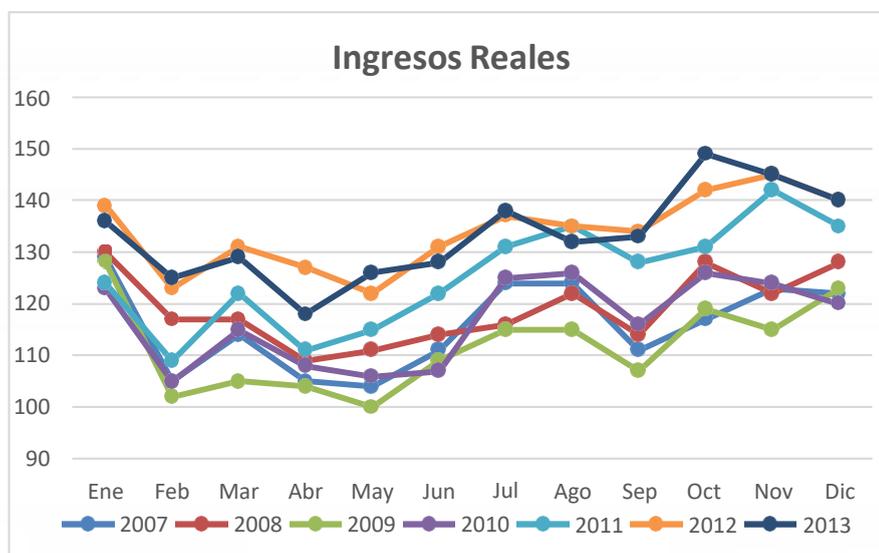


Figura 5. Estacionalidad de los Ingresos Reales enero 2014. Tomado de “Encuesta Nacional de Hoteles – Información referida a Enero de 2014,” Publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), 2014.

La balanza de pagos según la cifras del banco de la república, en el año 2013 la cuenta contable de viajes tuvo una participación de 2.9% en total con las exportaciones de bienes y servicios (USD 2.491 MM), participación que disminuye en comparación a la que se registró al cierre del año 2012 (3.6%). Por otra parte la cuenta referente a transportes de pasajeros tiene una participación de 1,8% en el total de las exportaciones de bienes y servicios.

La inversión extranjera directa, refleja el buen comportamiento que está viviendo actualmente el país, el total de flujos de inversión extranjera directa al cierre del año 2013 fue de USD 16.772 millones; con lo cual se registró un incremento del 8% en comparación al año 2012 por valor de USD 15.529 millones, en los cuales se destacaron los sectores por participación porcentual en todos los flujos IED siendo: petróleo con el 29%, minas y cantera con el 17% , manufactura con el 15% y el sector de comercio, restaurantes y hoteles incremento su participación porcentual con respecto a los flujos totales de IED pasando del 8.8% USD 1.388 millones en el 2012 a 9,4% USD 1.584 millones en el 2013.

Fortalezas:

- Incremento de la inversión extranjera para la construcción de hoteles.
- Beneficios tributarios de largo plazo en el sector hotelero.

Debilidades:

- Disminución de los ingresos del sector hotelero derivados del aumento de costos.
- Pocas fuentes de crédito para el apalancamiento en proyectos del sector Hotelero.

2.5.7 Recursos humanos y cultura (H)

Las cifras del personal ocupado en el sector de turismo muestran un predominio de la ocupación en Transporte y Restaurantes, dejando casi en la última posición al personal utilizado en hotelería con un 6.2%, únicamente de los ocupados en este sector, como lo podemos ver en la Figura 6. Con respecto a la ocupación según sexo para el sector turístico, como vemos en la Figura 7, se concluye que predomina el sexo masculino con un 65.1%. Sin embargo y según el DANE (2014), el personal ocupado promedio en los hoteles aumentó 1.8% comparado con igual mes del año anterior. En los últimos doce meses hasta el mes de referencia, el personal ocupado aumentó 0.7%, con relación al año precedente. (DANE, 2014). Mientras el comercio y la industria continúa debilitándose por la caída de los precios del petróleo y el alza en el dólar el sector del turismo afirma tener un año positivo, en cuanto a los resultados de la última muestra mensual hotelera del DANE, se evidencia que en lo corrido del año hasta el mes de agosto los ingresos reales de los hoteles han aumentado un 7.8 %.



Figura 6. Participación de la población ocupada en turismo según categorías-Total. Tomado de Caracterización del empleo en la industria del turismo en Colombia, Publicado por Departamento Administrativo Nacional de estadística DANE, 2011.



Figura 7. Participación de la ocupación en la industria de turismo según sexo-Total. Tomado de Caracterización del empleo en la industria del turismo en Colombia, Publicado por Departamento Administrativo Nacional de estadística DANE, 2011.

Este personal ocupado que conforma el recurso humano del sector turístico hotelero y según D'Alessio (2012), es uno de los rubros principales en una organización o sector. En Colombia en el sector hotelero dichos recursos humanos es caracterizado por varios factores como lo son:

“... empleos en pequeñas empresas, la mano de obra principalmente es joven de modo que la mayor parte de trabajadores tiene carencia de experiencia del sector hotelero, existe un alto índice de rotación laboral, el predominio de jornadas

laborales temporales, existen diferentes tipos de subcontratación como contratos temporales, una gran proporción de participación de la mujer en la industria (70% y la mayoría de ellas están laborando en mandos operativos), y factores de actitud, como la autoestima baja que es común en el sector de restaurante y el hotel”.

(Ministerio de Comercio, Industria y turismo, 2009)

Por otro lado la capacitación y entrenamiento de los trabajadores del sector hotelero según MinCIT (2009), el 75% de estos no han sido calificados con una educación formal en hotelería y mucho menos en turismo, de lo cual se puede deducir que la gran mayoría de estos han adquirido sus conocimientos de manera no formal basados en la experiencia laboral que han tenido que afrontar. El personal no calificado formalmente son las personas que trabajan los cargos operativos que están casi siempre en contacto directo con el cliente, la falta de calificación por parte de este personal radica en que es muy complicado conseguir personas para estos cargos con algún grado de capacitación formal. En cambio el personal que cubre los cargos medios y altos del sector hotelero, son en su mayoría provenientes de centros y escuelas de educación turística y hotelera.

Ahora, en la parte de requerimientos de conocimiento del recurso humano, el sector ha definido como importantes, elementos como lo son: “... mayor conciencia ambientalista, manejo de tecnologías informáticas, formación en idiomas, estímulo por el interés sobre los recursos y valores culturales y desarrollo del compromiso social, entre otros.” (MinCIT, 2009)

Por último los empresarios del sector hotelero han definido que en el campo de actitudes y valores se buscan características como: “... *orientación al cliente, compromiso ético, actitud proactiva, iniciativa y espíritu emprendedor, respeto por la persona, adaptabilidad al cambio, motivación por la calidad, pulcritud en la apariencia, autocontrol emocional, tolerancia a la diversidad y multiculturalidad, disponibilidad de horarios, interés*

por otras culturas y costumbres, sensibilidad hacia temas medioambientales y seguridad en la comunicación.” (MinCIT, 2009)

Todas las anteriores características dejan ver una fuerte informalidad y poca capacitación en el sector sobre todo en los niveles operativos, lo cual afecta la prestación del servicio y contribuye a la alta rotación laboral que existe.

Fortalezas:

- Características definidas e identificadas por parte de los empresarios del sector hotelero con respecto a lo que se busca en el personal.
- Alto personal capacitado en cargos de niveles altos y medio.

Debilidades:

- Carencia de experiencia y capacitación en los niveles operativos.
- Poca estabilidad laboral debido a la alta rotación y existencia de contratación temporal.
- Factores de actitud y baja motivación en el personal, que afectan la autoestima.

2.5.8 Sistemas de información & comunicaciones (I)

Como D`Alessio (2012) describió, los sistemas de información y comunicación brindan también el soporte en cuanto a las tecnologías de la información y las tecnologías de comunicación, es adecuado para la toma de decisiones gerenciales, en cuanto a la ejecución de los procesos productivos y el cumplimiento de las metas de marketing.

Las inversiones en cuanto a tecnología y capital humano capacitado para administrar las tecnologías de la información, está entre los principales factores que trasladan a mejorar la eficiencia del sector hotelero en Colombia, en la medida que se reduzcan los costos de

operación y se aligeren las transacciones, entre otros resultados. Por esta razón se pueden lograr incrementos sostenidos de la demanda y aumentar los márgenes de utilidad.

Los cambios en tecnología para los hoteles es de suma importancia ya que van alineados con el cambio que esta sufriendo el sector en este tipo de ambientes, hoy en día las cadenas hoteleras utilizan sus propios portales para captar y atraer nuevos cliente o tambien utilizan portales alternativos para promover sus habitaciones a nivel mundial.

El 71% de los hoteles registrados por el Registro Nacional de Turismo, respondieron no haber realizado ningún tipo de inversión en tecnología, en contraste con un 28% de los hoteles que si lo hicieron (Ver Figura 8).

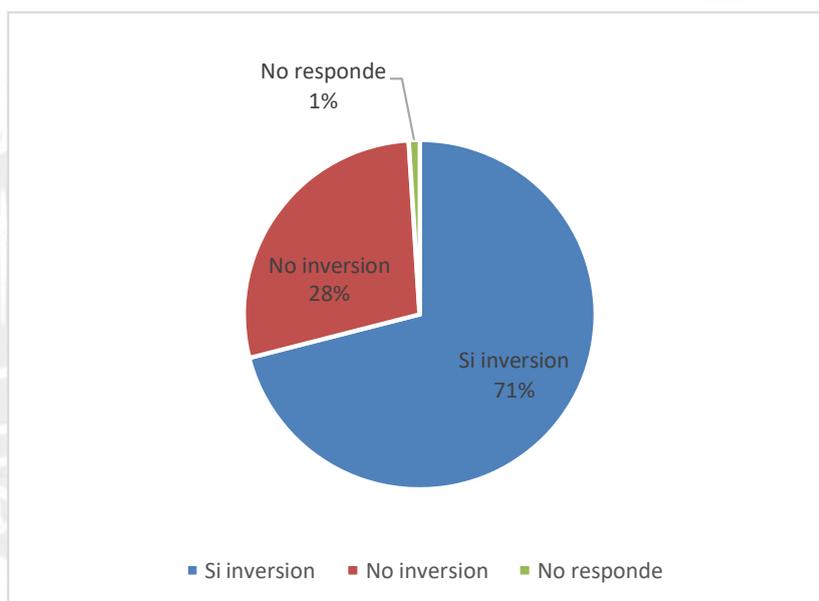


Figura 8. Porcentaje de Inversión en tecnología. Promedio 2008- 2012.

Fuente: Registro Nacional del Turismo.

Unánime a este hecho, en promedio en este mismo periodo 43% del total de hoteles informado por el Registro Nacional de Turismo, respondió no manejar computadores en su operación. En contraste el 72% si utiliza computadores en su operación y 77% de estos manifiesta hacer uso del internet, como se aprecia en la Figura 9.

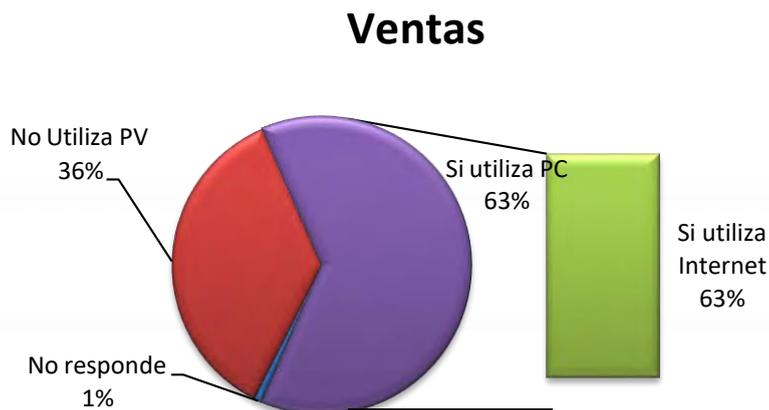


Figura 9. Uso de computadores en su operación –Uso de internet en su operación.

Fuente: Registro Nacional del Turismo.

El potencial de progreso de las TI en el turismo se manifiesta, según Martín (1999), por el entendimiento de dos factores. En primera parte, el turismo es un negocio sustancialmente interterritorial con una gran penuria de comunicaciones rápidas, fiables y seguras que permitan el desarrollo y marketing de los productos, desde puntos de oferta alejados de los puntos de venta. Por otra parte, el sector de recreación necesita disponer de elementos de demostración y promoción fundadas en imágenes y medios audiovisuales cada día más flexibles y atractivos. Todo esto, está enmarcando las directrices más actuales de las TI, que se revelan en el progreso prioritario de las comunicaciones y la multimedia para satisfacer en gran medida las necesidades de información del sector turístico.

Fortalezas:

- Mayor tiempo de respuesta a solicitud del cliente.
- Incremento en el número de clientes para ver disponibilidad en línea de habitaciones.
- Reportes de indicadores de gestión medibles para alcanzar metas en Marketing.

Debilidades:

- Altos niveles de inversión.
- Constante cambio en las tecnologías utilizadas, obsoletas en poco tiempo.

2.5.9 Tecnología & investigación y desarrollo (T)

Tras presentar en este documento las generalidades del sector hotelero en Colombia, es importante realizar un análisis de las principales discontinuidades que se evidencian en el durante los últimos años. Es relevante realizar una descripción porque de acuerdo con Rivera (2010), las discontinuidades tecnológicas, regulatorias, demográficas y económicas pueden contribuir a la generación de turbulencia en el entorno, al causar el dinamismo, incertidumbre y complejidad de un entorno o industria. Cuando se refiere a turbulencia es importante remontarse a los principales autores que discuten el concepto. Para Galbraith (1973), la turbulencia se origina por el crecimiento económico, por los avances científicos y por los sistemas de comunicación presentes.

En Colombia a través del departamento de investigación y desarrollo del sector hotelero, se han planteado una serie de estrategias para poder cumplir con los estándares internacionales por medio de certificaciones de calidad, que actualmente tienen las cadenas más reconocidas del país. Teniendo en cuenta las altas exigencias de los turistas internacionales que llegan al país, se realizaron las certificaciones y la renovación de habitaciones y la inversión en infraestructura que permita estar a la vanguardia de los mejores hoteles a nivel mundial; Al igual que un concepto que se está implementando en la actualidad son las alianzas estratégicas con cadenas de Gimnasios y restaurantes para ubicar dentro de la zona de influencia del hotel estas alternativas que llaman la atención.

Por otra parte la tecnología juega un papel muy importante en el dinamismo que se presenta en el sector, ya que por medio de los dispositivos móviles o portátiles los turistas

aceden a información en línea, donde se encuentra con un sin número de características y calificaciones de los lugares turísticos o experiencias de huéspedes anteriores, estas calificaciones son de suma importancia en el momento de la toma de decisiones de un posible cliente ya que repercute en la decisión positiva o negativa al elegir hotel, bien sea por su calificación negativa o positiva, igualmente cabe resaltar que este tipo de información es solo una base al momento de elegir, en este tipo de concepto que es llamado a través de las páginas web como calificaciones este tipo de información permite evidenciar para las agencias relacionadas al sector las características, necesidades y preferencias de la demanda. Al procesar los datos los hoteles mejoran su eficiencia en costos, precios y capacidad de recibir turistas.

Fortalezas:

- Estimar la demanda.
- Identificar nuevos nichos de mercado.
- Segmentación de clientes.
- Características socioeconómicas del cliente.
- Identificar fechas con mayores utilidades.
- Fechas para promover descuentos.

Debilidades:

- Poco interés por la certificación.
- Atraso en implementación de nuevas tecnologías.
- Costos elevados en la implementación de nuevas tecnologías de la información.
- Infraestructura deteriorada.
- Inseguridad.
- Procesos de la certificación complejos y costos elevados para certificarse.

Capítulo III: Metodología

Como se mencionó en las páginas anteriores del presente trabajo, está orientado a analizar y revisar la comparación entre las organizaciones que cuentan con un programa de gestión de calidad y aquellas que, en cambio, consideran poder prescindir de ésta herramienta administrativa. Es decir, el *focus* consiste en averiguar la eventual existencia de patrones que relacionen las dos categorías empresariales con los nueve factores de éxito de la calidad. De manera tal que se pueda concluir qué tipo de correlación reglamenta el binomio: sistema de gestión de calidad - TQM.

Los nueve factores de calidad pueden ser definidos como los elementos principales que constituyen desde una óptica analítica, la supra dimensión general de la calidad empresarial, la cual es considerada tanto en su dimensión teórica como en aquella práctica.

La determinación de los nueve factores de calidad ha sido conseguida combinando dos actividades diferentes: una exhaustiva revisión de literatura en el ámbito temático de la calidad en la gestión de las organizaciones y un *focus group* realizado con expertos en el tema de la gestión de calidad en el contexto económico latinoamericano. (Benzaquen de Las Casas, 2013)

Los nueve factores de calidad identificados con dicho procedimiento han sido numerados y denominados de la siguiente manera: (a) Alta Gerencia; (b) Planeamiento de la Calidad; (c) Auditoria y Evaluación de la Calidad; (d) Diseño del Producto; (e) Gestión de la Calidad del Proveedor; (f) Control y Mejoramiento del Proceso; (g) Educación y Entrenamiento, (h) Círculos de la Calidad; (i) Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente.

Una valiosa justificación de la relación de dependencia entre la calidad de una organización y cada uno de los nueve factores antes mencionados la proporciona el Profesor Benzaquen, autor de la siguiente secuencia de asociaciones:

Tabla 1. *Los Nueve Factores Del TQM en las Empresas*

Bloque	Factor	Descripción
Alta Gerencia	Alta Gerencia	Contribuye a la gestión de la calidad comprometiendo a la institución a alcanzar sus objetivos
	Planeamiento de la Calidad	Analiza si se tienen metas específicas y detalladas sobre la gestión de la calidad
	Auditoría y Evaluación de la Calidad	Seguimiento de las metas de gestión de calidad
Proveedores	Diseño del Producto	Adopción de la innovación como aspecto diferenciador dentro de su entorno
	Gestión de la Calidad del Proveedor	Mide el nivel de manejo de sistemas de calidad en los proveedores y como repercuten en los bienes o servicios que ofrecen
Gestión de Procesos	Control y Mejoramiento del Proceso	Verifica si el proceso operativo satisface los requerimientos de los clientes y si las instalaciones y el equipo operativo funcionan de forma adecuada
	Educación y Entrenamiento	Mide la capacitación, entrenamiento, proporción de herramientas de gestión de calidad y el grado de compromiso de los trabajadores con el sistema de calidad
	Círculos de la Calidad	Diálogo en la empresa, trabajo en equipo y mide la frecuencia de realización y su impacto sobre el desempeño de la organización
Clientes	Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente	Medir el grado de satisfacción alcanzado por los clientes con respecto a los bienes o servicios ofrecidos, a su vez mide la forma en que se captan dichas necesidades

Nota: Adaptado de “La ISO 9001 y TQM en las empresas latinoamericanas: Perú”, por J. Benzaquen, Globalización, Competitividad y Gobernabilidad Vol 8, núm. 1, pp 67-89

Con una finalidad explicativa ha sido concebido un orden axiológico compuesto por cuatro macro categorías fundamentales, cada una correspondiente a uno de los cuatro bloques principales que componen una empresa y en el contexto en el que pueden relacionarse cada uno de los nueve factores de calidad arriba mencionados. Las cuatro categorías/bloques son representadas por los siguientes ítems: Alta Gerencia, Proveedores, Proceso y Clientes.

En la primera categoría, considerado el rol estratégico explotado por el management en la generación de la calidad empresarial, es donde es reconducible el mayor número de factores: (a) Alta gerencia; (b) Planeamiento de la Calidad; (c) Auditoría y Evaluación de la Calidad; (d) Diseño del Producto. La categoría Proceso incluye tres factores: (e) Control y

Mejoramiento del Proceso; (f) Educación y Entrenamiento; (g) Círculos de la Calidad. Las categorías Proveedores y Clientes contienen respectivamente los factores: (e) Gestión de la Calidad del Proveedor e (i) Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente, como lo vemos en la Figura 10.

3.1 Diseño de la Investigación

La investigación formulada en estas páginas se caracteriza por tener un enfoque cuantitativo, un alcance correlacional, además de un diseño trasversal o transaccional. Su principal objetivo es hacer una comparación entre las empresas que poseen un sistema de gestión de calidad y las que no, examinándolas con respecto a los respectivos niveles percibidos de cumplimiento de los imperativos administrativos expresados por los nueve factores del TQM.

3.2 Población y Selección Muestra

La población tomada en consideración en este trabajo, son los hoteles de los principales centros urbanos y turísticos del estado colombiano: Bogotá, Medellín, Cali y Cartagena. Según el Registro Nacional de Turismo (RNT) 2014, documento formulado, publicado y administrado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, los establecimientos hoteleros operativos y regularmente registrados en dichas ciudades son 1456 hoteles, a los cuales se les envío el cuestionario.

Con el fin de poder determinar el tamaño de la muestra de la población su utilizó la siguiente formula teniendo en cuenta que es una población finita:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 p * q}$$

Los hoteles de los cuales se obtuvo contestación de manera exhaustiva a la encuesta, respondiendo a todas las preguntas, fueron únicamente 130 empresas hoteleras, lo cual se tomo como la muestra del presenta trabajo investigativo, siendo esta como se menciona en el Capitulo I una limitación a la investigación.

Teniendo en cuenta las dimensiones de la población y de la respectiva muestra, con valores de 1456 y 130 hoteles respectivamente, y considerado que el nivel de confianza deseado de los resultados demoscópicos es del 95%, el porcentaje de error derivado corresponde al 8.2%.

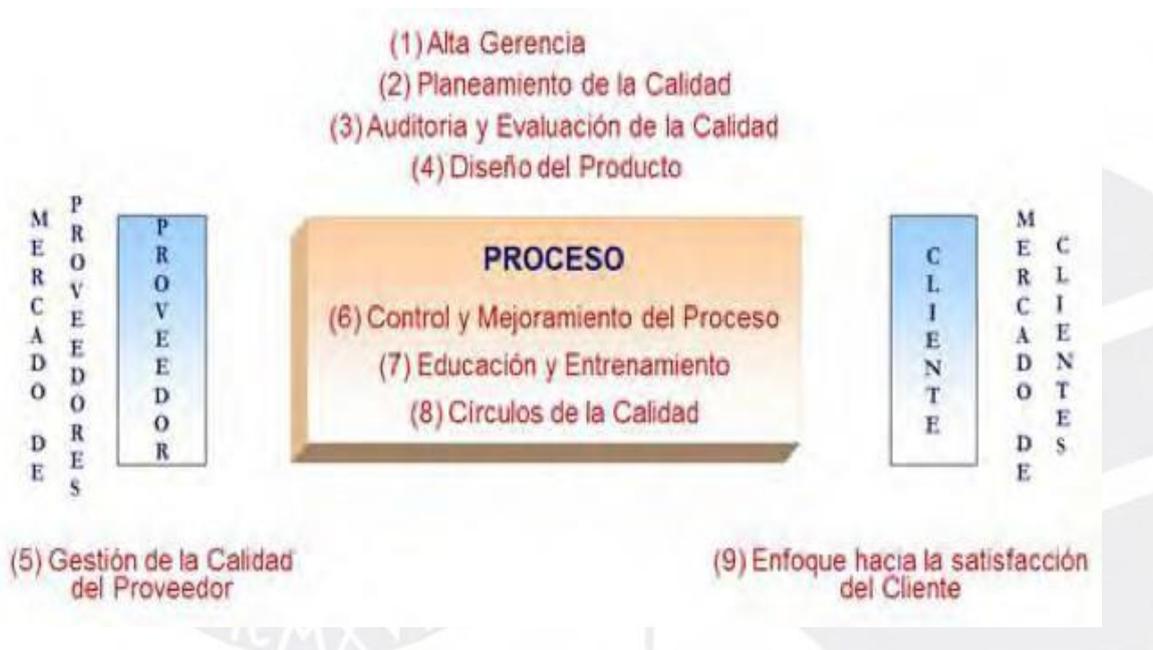


Figura 10. Modelo de nueve factores TQM en la empresa. Recuperado de “Calidad en las empresas latinoamericanas” (G. University, Ed.) Globalización, Competitividad y Gobernabilidad. 7 [1], 41-59. (Benzaquen de Las Casas, 2013).

Tabla 2. Numero de Empresas Hoteleras por Ciudad

CIUDAD	NUMERO DE EMPRESAS
Bogotá	589
Medellín	473
Cali	166
Cartagena	228
Total	1456

Fuente: Registro Nacional de Turismo

3.3 Procedimiento de recolección de datos

Los datos recolectados en el contexto investigativo, se realizó por medio de una encuesta ejecutada y administrada gracias a la utilización de un programa informático. Precisamente se ha hecho uso de la formulación de un cuestionario, enviado por correo electrónico a las empresas hoteleras pertenecientes a la población, se busca que sea respondida por personal que desarrolle labores de dirección: presidentes, gerentes y responsables de sector.

Una representación detallada de las empresas destinatarias a participar en la encuesta y de aquellas que han respondido positivamente a dicha solicitud, diligenciando el cuestionario recibido y devolviéndolo al remitente, se encuentra en los apéndices A y B

3.4 Instrumentos

El cuestionario, se desarticula a través de 35 preguntas cada una relacionada con un factor de calidad, es decir, orientada a tener información sobre los aspectos de parte de la empresa que considera como prácticas útiles para la satisfacción del factor mismo. Lo anterior hace que el cuestionario se componga de nueve bloques de preguntas, agrupadas según el criterio de la con división del factor de calidad de referencia, como vemos a continuación:

Alta Gerencia –XI

- La alta gerencia participa activamente en la Gestión de la Calidad en la empresa – X11
- La alta gerencia de la empresa alienta firmemente la participación de los empleados en la Gestión de la Calidad – X12
- La alta gerencia de la empresa se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la Gestión de la Calidad – X13

- La alta gerencia de la empresa proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad – X14
- La alta gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo – X15

Planeamiento de la Calidad – X2

- La empresa tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad – X21
- La empresa presta atención al cumplimiento y éxito de sus políticas y planes relacionados con la calidad – X22
- La empresa involucra a sus empleados para hacer las políticas y planes de calidad. X23

Auditoría y Evaluación de la Calidad – X3

- La empresa obtiene datos objetivos para la toma de decisiones – X31
- La empresa evalúa regularmente sus políticas y planes de la calidad – X32
- El “benchmarking” se utiliza ampliamente en la empresa – X33

Diseño del Producto – X4

- Los requerimientos de los clientes son plenamente considerados en el diseño del producto – X41
- La empresa invierte en el diseño del producto – X42
- La empresa tiene un método para desarrollar el diseño del producto. X43

Gestión de la Calidad del Proveedor – X5

- La empresa ha establecido relaciones de cooperación a largo plazo con sus proveedores- X51
- La empresa posee información detallada acerca del desempeño de los proveedores en cuanto a calidad – X52

- La calidad de los productos que los proveedores suministran a la empresa es adecuada – X53
- La empresa realiza auditorías o evaluaciones de sus proveedores.X54

Control y Mejoramiento de Proceso – X6

- El proceso operativo en la empresa satisface los requerimientos de plazo de entrega de los clientes – X61
- Las instalaciones y la disposición física del equipo operativo en la empresa funcionan apropiadamente – X62
- Los equipos operativos de la empresa reciben buen mantenimiento – X63
- La empresa utiliza las siete herramientas de Control de la Calidad para el control y mejoramiento del proceso (Diagrama de Flujo, Diagrama de Ishikawa o Causa - Efecto, Lista de Verificación, Diagrama de Pareto, Histograma, Gráficos de Control, Diagrama de Relaciones) – X64
- La empresa implementa el control de calidad con eficacia – X65

Educación y Entrenamiento – X7

- La mayoría de empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a calidad – X71
- La mayoría de los empleados de la empresa son capaces de utilizar las herramientas para la gestión de la calidad – X72
- Los empleados de la empresa se encuentran activamente involucrados en las actividades relacionadas con la calidad – X73
- La conciencia de los trabajadores de la empresa hacia la calidad es fuerte – X74

Círculos de Calidad – X8

- La empresa está capacitada para realizar círculos de calidad – X81

- La mayoría de los empleados de la empresa realiza actividades de círculos de calidad – X82
- Se utilizan las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en la empresa – X83
- La empresa ha obtenido ahorros por los círculos de calidad – X84

Enfoque hacia la satisfacción del cliente – X9

- La empresa cuenta con medios para obtener información sobre los clientes – X91
- La empresa lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente todos los años – X92
- El personal de todos los niveles de la empresa presta atención a la información sobre las quejas de los clientes – X93
- La empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes – X94

Todas las preguntas del cuestionario vienen asociadas a un abanico de 5 posibles respuestas, cada una representada en un diferente grado de conformidad de la conducta empresarial a la particular práctica administrativa o estrictamente operacional, la cual hace puntualmente alusión a cada pregunta. Las respuestas que se generan en la encuesta presentada a los diferentes niveles de cargo y hoteles en Colombia son:

1. Totalmente desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

3.5 Validez y Confiabilidad

Debido a que la encuesta tiene respuestas en escala Likert de cinco puntos, los cuales tienen la siguiente interpretación, (1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Neutral; 4 = De Acuerdo; 5 = Totalmente de Acuerdo). Puesto que la encuesta se encuentra en escala Likert, la confiabilidad del cuestionario será estimada por medio del uso del índice de consistencia interna Alpha de Cronbach, el coeficiente α fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. Este es un coeficiente que sirve para medir o comprobar si el formulario con el que se encuesta, tiene información incorrecta o si es fiable y sus mediciones son estables y consistentes. Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K : Es el número de Ítems

$\sum S_i^2$: Es la sumatoria de la varianza de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente del alfa de cronbach

Los valores del índice Alpha de Cronbach se encuentra entre cero y uno, de manera que los valores más altos de dicho índice señala la consistencia de la prueba o encuesta. Si el valor del Alfa de Cronbach es superior a 0.7 el instrumento es consistente o fiable, valores

menores revelaran que el instrumento es inconsistente y probablemente inestable. Para el

examen de confiabilidad del cuestionario se calcula el Alpha de Cronbach asociando la relación entre las preguntas y los factores evaluados.

Como se observa en la Tabla 3, el valor del Alpha de Cronbach fue alto en todos los factores, estos resultados indican que el instrumento o cuestionario con el cual se efectúa la encuesta es excelente, pues todos sus valores son mayores a 0.70. Lo que indica que la encuesta tiene un alto grado de confiabilidad, también muestra que las preguntas o ítems usados para cada factor son apropiados, es decir miden un mismo constructo y están altamente correlacionadas, esto hace válido el uso del instrumento o formulario para la recolección de datos.

Tabla 3. Resultados Alpha de Cronbach

Factor	Alfa de Cronbach	Número de Preguntas
Alta Gerencia	.952	5
Planteamiento de la Calidad	.834	3
Auditoria y Evaluación de la Calidad	.938	3
Diseño del Producto	.919	3
Gestión y Calidad del Proveedor	.991	4
Control y Mejoramiento de Procesos	.978	5
Educación y Entrenamiento	.941	4
Círculos de Calidad	.962	4
Enfoque hacia la satisfacción del Cliente	.963	4

Fuente: Autor

3.6 Análisis e interpretación de los datos

El análisis y la interpretación de los datos se aplica la metodología del Profesor Benzaquen (2013), según esta metodología la calidad, holísticamente entendida, de una organización es el resultado de la composición de nueve factores de TQM cada uno de los cuales, resulta determinado por múltiples situaciones fácticas, así como descritas y hechas objeto de alusión por las preguntas del cuestionario representado en la Tabla 3.

Ahora bien, si asociamos, a la “calidad holísticamente entendida” el símbolo (Y), a “los nueve factores” los símbolos $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7, X_8$ y X_9 , y a las “situaciones fácticas” los símbolos de $X_{11}, X_{12}, X_{13}, X_{14}, X_{15}, X_{21}, X_{22}, X_{23}, X_{31}, X_{32}, X_{33}, X_{41}, X_{42}, X_{51}, X_{52}, X_{53}, X_{54}, X_{61}, X_{62}, X_{63}, X_{64}, X_{65}, X_{71}, X_{72}, X_{73}, X_{74}, X_{81}, X_{82}, X_{83}, X_{84}, X_{91}, X_{92}, X_{93}$ y X_{94} . Con el establecimiento de esta simbología, se puede escribir matemáticamente la relación entre la Administración de la Calidad (Variable dependiente Y), como una función que depende de los nueve factores antes mencionados (Variables independientes: $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7, X_8$ y X_9).

Esto es:

$$Y=f(X_1,X_2,X_3,X_4,X_5,X_6,X_7,X_8,X_9) \quad \text{“Y en función de los nueve factores”}.$$

$Y = f(X_i) \quad i = 1,2,\dots,9$ “Sintéticamente se puede escribir así qué Y es función de los nueve factores”.

A su vez cada uno de los nueve factores depende de las situaciones fácticas. Esto es cada factor X_i es función de las situaciones fácticas, obteniendo la relación:

$$\text{Así se tiene la función } X_i = f'(X_{ij}) \quad i = 1,2,\dots,9; \quad j = 1,2,\dots,k; \quad k = 2, 3, 4, 5.$$

Y cada valor X_{ij} es establecido como la media aritmética de las puntuaciones obtenidas en cada pregunta del total de encuestas realizadas en la muestra, que corresponden al total de los hoteles que contestaron el cuestionario.

$$\text{Matemáticamente se tiene la siguiente expresión: } X_{ij} = \frac{1}{n} \sum_{m=1}^n X_{ijm}$$

Donde X_{ijm} corresponde a la puntuación obtenida al i – *iesimo* factor, con la j – *esima* situación factual, en el m – *esimo* factor, debe recordarse que cada una de estas

puntuaciones X_{ijm} es un valor perteneciente al rango 1,...5 el cual hace asociación a su nivel de conformidad, conforme a la siguiente escala:

1. Totalmente desacuerdo → 1
2. En desacuerdo → 2
3. Neutral → 3
4. De acuerdo → 4
5. Totalmente de acuerdo → 5

Una vez traducida en valor numérico, cada respuesta posible a las preguntas del cuestionario y, por lo tanto, creado el presupuesto de medición y comparación de las situaciones de las empresas incluidas en la muestra de la investigación, se posee finalmente también la herramienta necesaria para agregar los datos, calcular los promedios y confrontar los resultados que las diferentes categorías de empresas han conseguido en los múltiples factores de TQM. Lo anterior de manera tal que, sea posible descubrir eventuales relacionamientos entre patrones específicos, características y propiedades de las organizaciones y los distintos elementos que contribuyen a la calidad empresarial.

En el caso del presente trabajo, como ya se explicó en las páginas anteriores, la relación que nos ocupa es aquella entre los sistemas de gestión de calidad y los niveles de satisfacción de los factores de TQM en el sector turístico-hotelerero.

Para descubrir si existen o no, se deben analizar las tres principales operaciones: la clasificación de las empresas observadas con base al criterio de la implementación o menos de un sistema de gestión de calidad; el cálculo de los valores promedio obtenidos en cada factor de TQM desde los hoteles adscritos a las dos tipologías de organización y finalmente, la comparación de dichos valores promedio.

Lo anterior teniendo presente la siguiente regla de juicio: si las empresas que aplican algún sistema de gestión de calidad registran valores promedio superiores en los distintos factores de TQM, respecto a aquellos de las organizaciones que no recurren a similares prácticas administrativas, se declarará la comprobación de la hipótesis de trabajo, mientras que en caso contrario se comprueba su falsedad.

3.7 Resumen

La investigación tiene como fin principal la realización de un juicio comparativo entre empresas en el sector turístico hotelero que posean un sistema de gestión de calidad y empresas que no respecto al cumplimiento de los nueve factores de calidad (TQM).

Los tamaños de la Población y la muestra en el trabajo son respectivamente de 1456 y 130 empresas del sector turístico-hotelero. Los criterios de la muestra están relacionados con la ubicación de las empresas en la geografía colombiana, la fecha de creación de las mismas y los números de personas empleadas. Considerado que población y muestra tienen un nivel de confianza deseado del 95% y un porcentaje de error derivado de los resultados demoscópicos del 8.2%.

La encuesta se caracteriza por componerse de 35 preguntas y ser estructurada con base al sistema de los factores de TQM del Profesor Benzaquen. Para la medición de los datos registrados se hace uso de la escala de Likert. El análisis y la interpretación de los datos se desarrolló alrededor de la regla de juicio fundamental, por la cual se espera que las empresas que aplican algún sistema de gestión de calidad registran en los distintos factores de TQM valores promedios superiores, respecto a aquellas empresas hoteleras que no recurren a similares prácticas administrativas, se declara la comprobación de la hipótesis de trabajo, en caso contrario la falsedad de la hipótesis. La validez y confiabilidad de los resultados de la encuesta se realizaron mediante el Alfa de Cronbach.

Capítulo IV: Discusión de Resultados

4.1 Perfil de Informantes

En la siguiente Tabla 4 se describe el perfil de los informantes de las empresas hoteleras consideradas en el presente trabajo:

Tabla 4. *Perfil de Informantes*

VARIABLE	n	%
Ubicadas en Bogotá	52	40%
Ubicadas fuera de Bogotá	78	60%
TIPO DE EMPRESA		
Pública	0	0%
Privada	130	100%
TAMAÑO EMPRESA (Por número de Trabajadores)		
De 21 a 30	4	3%
De 31 en adelante	126	97%
PERSONA QUE CONTESTÓ		
Gerente General	60	46%
Gerente de Administración	49	38%
Gerente de Operaciones	21	16%
SECTOR EMPRESA		
Hotelera	130	100%
TIEMPO DE FUNDACIÓN		
De 11 a 15 años	2	2%
De 16 a 20 años	6	5 %
Más de 20 años	122	94 %
CERTIFICACIÓN ISO		
Sin ISO	87	67 %
Con ISO	43	33.08 %
ANTIGÜEDAD CON ISO		
De 1 a 3 años	100	76.75 %
De 4 a 7 años	30	23,25 %
HOTELES CERTIFICADOS CON ISO		
Antigüedad con ISO de 1 a 3 años	33	77 %
Antigüedad con ISO de 4 a 7 años	10	23 %
Ubicados en Bogotá	26	60.46 %
Fuera de Bogotá	17	39.54 %
Hotel con más de 31 trabajadores	43	100%
Más de 20 años del hotel	43	100%

En la Tabla 4, denominada Perfil de los Informantes, se describe de manera general el total de la muestra de las empresas hoteleras consideradas en el presente trabajo. Según el lugar de ubicación de la empresa, se halló que el 40% de los hoteles encuestados se encuentran en Bogotá y el 60% están en otras regiones del país, también se halló que el 100% del tipo de empresa es de tipo privado.

De los hoteles encuestados el 3.08% tienen entre 21 a 30 trabajadores y el 96.92% tienen 31 o más trabajadores, así mismo el 1.53% tienen de 11 a 15 años, el 4.62% entre 16 y 20 años y el 93.85% más de 20 años de funcionamiento.

De este cuadro puede destacarse que de las 130 empresas hoteleras encuestadas, el 30.08% (43 hoteles), afirman poseer un Sistema de Gestión de Calidad, de esta manera los 87 hoteles restantes no poseen un Sistema de Gestión de Calidad, es importante notar que de los hoteles que afirman tener un sistema de Gestión de Calidad el 100% implementa el sistema de certificación ISO 9001, correspondiente a 43 hoteles.

Al final de la tabla se puntualiza en únicamente los hoteles participantes certificados con ISO 9001. De allí se observa que de aquellas certificadas, el 100% son hoteles con más de 31 trabajadores, también el 100% de los hoteles certificados tienen más de 20 años de funcionamiento, de estas el 76.75% llevan con la certificación entre 1 y 3 años, y el 23.25% de las empresas certificadas llevan entre 4 y 7 años con la certificación ISO, y de estas el 60.46% están ubicados en Bogotá.

4.2 Prueba de Hipótesis

Los Valores Promedio por Factor se muestran a continuación en la Tabla 5, estos resultados se sintetizaron con respecto al total de los hoteles y de manera independiente los hoteles con certificación ISO y los hoteles sin esta certificación.

Tabla 5. Valores Promedio por Factor

	Hoteles Encuestados (130)	Hoteles con ISO (43)	Hoteles sin ISO (87)
Factor 1: Alta Gerencia X1	3,717	4,302	3,428
X_11	3,854	4,674	3,448
X_12	3,577	4,209	3,264
X_13	3,723	4,209	3,483
X_14	3,577	4,209	3,264
X_15	3,854	4,209	3,678
Factor 2: Planteamiento de la Calidad X2	4,023	4,496	3,789
X_21	3,785	4,395	3,483
X_22	3,854	4,209	3,678
X_23	4,430	4,883	4,207
Factor 3: Auditoria y Evaluación de la Calidad X3	3,654	4,233	3,368
X_31	3,577	4,209	3,264
X_32	3,831	4,349	3,575
X_33	3,554	4,140	3,264
Factor 4: Diseño del Producto X4	3,805	4,519	3,452
X_41	3,577	4,209	3,264
X_42	3,969	4,884	3,517
X_43	3,869	4,465	3,575
Factor 5: Gestión de la Calidad del Proveedor X_5	3,544	4,209	3,216
X_51	3,508	4,209	3,161
X_52	3,577	4,209	3,264
X_53	3,577	4,209	3,264
X_54	3,515	4,209	3,172
Factor 6: Control y Mejoramiento del Proceso X_6	3,578	4,302	3,221
X_61	3,792	4,674	3,356
X_62	3,485	4,209	3,126
X_63	3,538	4,209	3,207
X_64	3,500	4,209	3,149
X_65	3,577	4,209	3,264
Factor 7: Educación y Entrenamiento X_7	4,256	4,919	3,928
X_71	4,431	4,884	4,207
X_72	4,000	4,977	3,517
X_73	4,208	4,930	3,851
X_74	4,385	4,884	4,138
Factor 8: Círculos de Calidad X_8	4,071	4,744	3,739
X_81	3,577	4,209	3,264
X_82	4,369	4,977	4,069
X_83	4,408	5,000	4,115
X_84	3,931	4,791	3,506
Factor 9: Enfoque hacia la satisfacción del Cliente X_9	4,015	4,599	3,727
X_91	3,577	4,209	3,264
X_92	4,415	4,977	4,138
X_93	4,415	4,977	4,138
X_94	3,654	4,233	3,368
Valor Promedio (Y)	3,8419	4,475	3,528

Fuente: Autor

Las calificaciones en los hoteles sin certificación ISO, estuvieron entre 3.126 y 4.207 en todos los factores, las calificaciones para los hoteles con certificación ISO se encuentran

entre 4.140 y 5.000. Estos valores muestran diferencia entre los hoteles con ISO y los que están sin ellos. En los hoteles sin ISO se evidencia poca implementación de prácticas de calidad puesto que para estos hoteles algunas calificaciones fueron bajas, también se observa que en los hoteles con ISO los valores de las calificaciones promedio son más altos que las calificaciones de hoteles sin dicha certificación, de esta manera se evidencia que existe una fuerte influencia de los hoteles certificadas con ISO.

La Figura 11 compara los hoteles certificados y no certificados con ISO 9001. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por factores, se aprecia que los hoteles certificados con ISO 9001 obtienen un valor superior en cada uno de los factores con respecto a los hoteles no certificados con ISO.

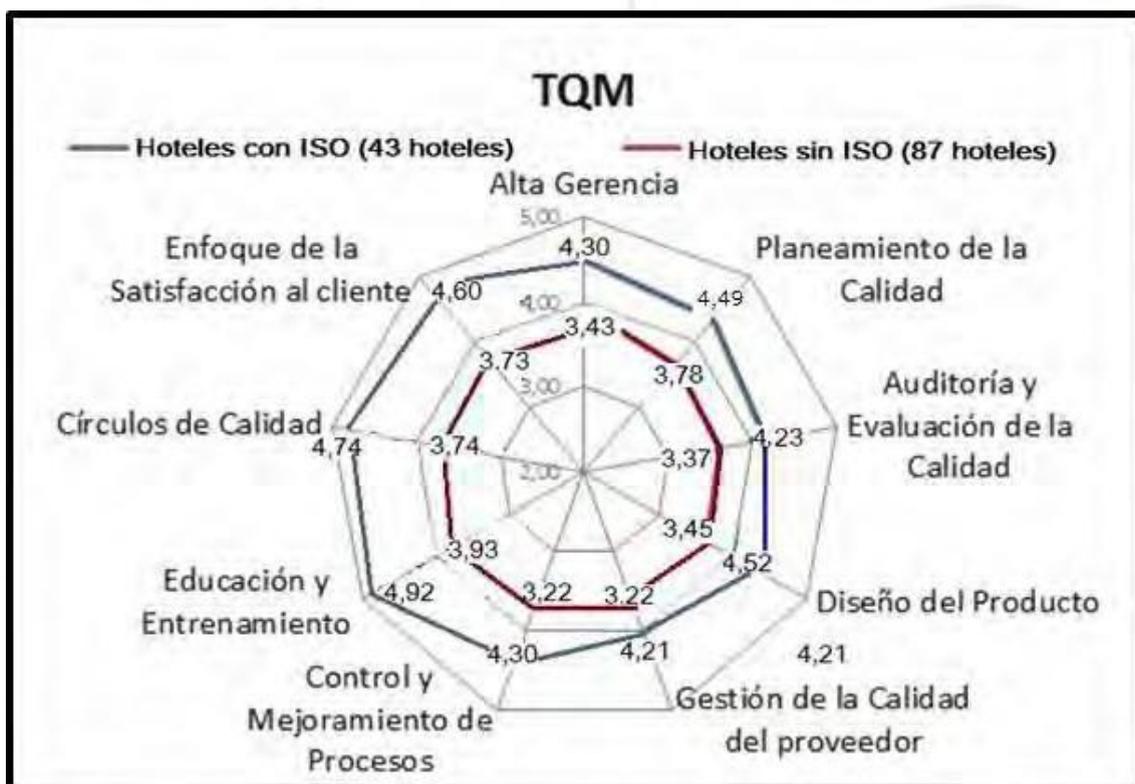


Figura 11. Comparación de Valores por Factores en Hoteles.

Fuente: Autor

Con el objetivo de establecer si hay diferencias estadísticas de los valores promedio correspondientes a los puntajes de los nueve factores analizados en los hoteles certificados y

los no certificados con ISO 9001, se realiza la prueba de normalidad y después de verificar la normalidad de los datos se realiza una prueba T, asumiendo varianzas iguales y diferentes, para determinar si existe estadísticamente diferencias significativas en el desempeño de los factores estudiados en la Tabla 5, validando lo siguiente:

Hipótesis Nula: No existen diferencias significativas en los valores obtenidos

$H_0: x_1 = x_2$

Hipótesis Alternativa: Si existen diferencias significativas en los valores obtenidos

$H_1: x_1 \neq x_2$

$\alpha = 5\% = 0,05$ (nivel de significancia)

Finalmente, comparamos los valores obtenidos en los p-value, y analizamos bajo el siguiente concepto:

Si $p\text{-value} \leq \alpha$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $p\text{-value} \geq \alpha$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

En la tabla 6, correspondiente a la prueba T de igualdad de medias asumiendo varianzas iguales y diferentes, se observa que todos los p-value son cero, es decir las diferencias de medias de cada valor en cada situación factual o cada pregunta son estadísticamente significativas. Esto indica que existe una diferencia significativa en los hoteles con alguna certificación de calidad (ISO 9001) con los hoteles sin SGC. Por lo tanto los hoteles con alguna certificación de calidad (ISO 9001) tienen un nivel de calidad superior a los que no están certificados.

Tabla 6. Prueba T (Para Igualdad de Medidas)

	Varianzas Iguales	Varianzas Diferentes
Factor 1: Alta Gerencia X1	0.0000	0.000
X_11	0.0000	0.000
X_12	0.0000	0.000
X_13	0.0000	0.000
X_14	0.0000	0.000
X_15	0.0000	0.000
Factor 2: Planteamiento de la Calidad X2	0.0000	0.000
X_21	0.0000	0.000
X_22	0.0000	0.000
X_23	0.0000	0.000
Factor 3: Auditoria y Evaluación de la Calidad X3	0.0000	0.000
X_31	0.0000	0.000
X_32	0.0000	0.000
X_33	0.0000	0.000
Factor 4: Diseño del Producto X4	0.0000	0.0291
X_41	0.0000	0.000
X_42	0.0000	0.000
X_43	0.0000	0.000
Factor 5: Gestión y Calidad del Proveedor X_5	0.0000	0.000
X_51	0.0000	0.000
X_52	0.0000	0.000
X_53	0.0000	0.000
X_54	0.0000	0.000
Factor 6: Control y Mejoramiento del Proceso X_6	0.0000	0.000
X_61	0.0000	0.000
X_62	0.0000	0.000
X_63	0.0000	0.000
X_64	0.0000	0.000
X_65	0.0000	0.000
Factor 7: Educación y Entrenamiento X_7	0.0000	0.000
X_71	0.0000	0.000
X_72	0.0000	0.000
X_73	0.0000	0.000
X_74	0.0000	0.000
Factor 8: Círculos de Calidad X_8	0.0000	0.000
X_81	0.0000	0.000
X_82	0.0000	0.000
X_83	0.0000	0.000
X_84	0.0000	0.000
Factor 9: Enfoque hacia la satisfacción del Cliente X_9	0.0000	0.000
X_91	0.0000	0.000
X_92	0.0000	0.000
X_93	0.0000	0.000
X_94	0.0000	0.000
Valor Promedio (Y)	0.0000	0.0000

Fuente. Autor

4.3 Análisis Descriptivo por cada Factor

4.3.1 Alta gerencia

Se realizara un análisis de los resultados desde los cuatro bloques mencionados.

En el bloque Alta Gerencia está compuesto de cuatro factores, con respecto al primer **factor X_1 Alta Gerencia** integrada por los ítems:

- La alta gerencia participa activamente en la Gestión de la Calidad en el hotel – X11
- La alta gerencia de la empresa alienta firmemente la participación de los empleados en la Gestión de la Calidad – X12
- La alta gerencia de la empresa se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la Gestión de la Calidad – X13
- La alta gerencia de la empresa proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad – X14
- La alta gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo – X15

Los resultados tanto de las tablas 5 y 6 muestran que en todos los ítems anteriormente enunciados poseen mayor promedio los hoteles con certificación ISO, con respecto a los hoteles sin certificación ISO y estas diferencias son significativas estadísticamente, de esta manera los encuestados apreciación que la Alta Gerencia busca el éxito de la organización a largo plazo teniendo o no certificación ISO. Con los resultados comentados también se comprueba la hipótesis anteriormente planteada: que entre los hoteles que aplican un SGC y los que no lo aplican existe una diferencia significativa estadísticamente con relación al factor de Alta Gerencia. En consecuencia es muy importante para el sector hotelero en Colombia según los resultados de de los cuatro factores contar con un sistema de gestión de calidad el cual mejora los estándares internacionales en cuanto a la prestación del servicio y a su vez aumenta la rentabilidad de la operación.

4.3.2 Planteamiento de la calidad

Con respecto al primer **factor X_2 Planteamiento de la Calidad** conformada por los ítems:

- La empresa tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad – X21
- La empresa presta atención al cumplimiento y éxito de sus políticas y planes relacionados con la calidad – X22
- La empresa involucra a sus empleados para hacer las políticas y planes de calidad -X23

Observando los valores correspondientes a estas preguntas en las tablas 5 y 6 se percibe que el promedio de los hoteles con certificación ISO son superiores en el factor Planteamiento de la Calidad, con respecto a los hoteles sin certificación ISO debido a que la certificación exige el planeamiento de políticas, metas y planes de calidad en una organización y en la tabla 6 se evidencia que dichas diferencias son significativas estadísticamente, luego la certificación ISO 9001 tiene un impacto positivo en la calificación de esta variable, luego según la percepción de los encuestados la importancia de este factor se encuentra en el cumplimiento de las políticas y planes para obtener la mejora continua en el hotel.

Estos resultados prueban la hipótesis: Entre los hoteles que aplican un SGC y los que no lo aplican, existe una diferencia significativa en el ámbito de percepción respecto al factor Planeamiento de la calidad.

4.3.3 Auditoria y Evaluación de la Calidad

En el **factor (X3)** con preguntas sobre:

- La empresa obtiene datos objetivos para la toma de decisiones – X31
- La empresa evalúa regularmente sus políticas y planes de la calidad – X32

- El “benchmarking” se utiliza ampliamente en la empresa – X33

Las preguntas específicas de la variable de evaluación regular de las políticas y planes de la calidad en las empresas con certificación ISO 9001 poseen una mayor calificación en comparación a los valores de las estas respectivas preguntas en los hoteles sin certificación ISO, tal como se muestra en la tabla 5. Esto se debe a que la certificación implica el seguimiento de las políticas y planes. Y tal como se observa en la tabla 6 estas diferencias son significativas estadísticamente indicando que para competir en el mercado de hoteles colombianos es necesaria la aplicación de la calidad y la evaluación constante de políticas y planes de la calidad. Este factor de TQM puede relacionarse con dos principios de la calidad. La Mejora Continua y el Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisiones, puesto que para la mejora continua en el hotel se requiere de Auditorías y Evaluaciones de la Calidad. Por otro lado con los respectivos resultados en las tablas 5 y 6 se demuestra que entre los hoteles que aplican un SGC y los que no lo existe diferencia significativa estadísticamente, respecto al factor Auditoría y Evaluación de la Calidad.

4.3.4 Diseño del Producto

En el **factor Diseño del Producto (X4)** conformado por cuestiones sobre:

- Los requerimientos de los clientes son plenamente considerados en el diseño del producto – X41
- La empresa invierte en el diseño del producto – X42
- La empresa tiene un método para desarrollar el diseño del producto. X43

Por los datos de la muestra tomada y los respectivos resultados en la tabla 5 los hoteles con certificación ISO 9001 tienen promedios mayores con respecto a los hoteles no certificados. Una explicación de esto es que la norma ISO establece que se deben transformar los requisitos o necesidades del cliente en la realización del producto y para ello es necesario

el planeamiento y diseño del mismo. Con esto se evidencia la relación de este factor de TQM con el principio de calidad de Enfoque al Cliente. Además según los resultados en la tabla 6 las diferencias en la calificación de los hoteles con certificación ISO 9001 en relación a los que no lo tienen es significativa en todas las variables que componen al factor, demostrando la hipótesis que entre los hoteles que aplican un SGC y los que no lo aplican existe una diferencia significativa en el ámbito de percepción respecto al factor Diseño del Servicio.

4.3.5 Gestión y Calidad del Proveedor

En cuanto al bloque proveedores se tiene el **factor Gestión y Calidad del Proveedor (X5)**, formado por las preguntas sobre:

- La empresa ha establecido relaciones de cooperación a largo plazo con sus proveedores- X51
- La empresa posee información detallada acerca del desempeño de los proveedores en cuanto a calidad – X52
- La calidad de los productos que los proveedores suministran a la empresa es adecuada – X53
- La empresa realiza auditorías o evaluaciones de sus proveedores - X54

Teniendo en cuenta los resultados de estas cuestiones en la tabla 5 puede decirse que son mayores los valores de calificación promedio de los hoteles con certificación ISO con respecto a los hoteles sin certificación, es decir para los hoteles con certificación ISO es importante la calidad de los materiales suministrados por los proveedores, puede ser consecuencia con la norma ISO 9001 en el requisito de procesos de compras, en el cual se deben seleccionar y evaluar a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. La calificación obtenida en este factor por hoteles con ISO 9001 con respecto a las que no lo tienen, es significativa tal como

se observa en la tabla 6 confirmando la hipótesis que en los hoteles que aplican un SGC con respecto a los que no lo aplican, hay diferencia significativa estadísticamente en el ámbito de percepción del factor de calidad Gestión de la Calidad del Proveedor.

4.3.6 Control y Mejoramiento del Proceso

En el bloque de la gestión de los procesos se encuentra **el factor Control y Mejoramiento del Proceso (X6)**, el cual indaga sobre las cuestiones:

- El proceso operativo en la empresa satisface los requerimientos de plazo de entrega de los clientes – X61
- Las instalaciones y la disposición física del equipo operativo en la empresa funcionan apropiadamente – X62
- Los equipos operativos de la empresa reciben buen mantenimiento – X63
- La empresa utiliza las siete herramientas de Control de la Calidad para el control y mejoramiento del proceso (Diagrama de Flujo. Diagrama de Ishikawa o Causa - Efecto. Lista de Verificación. Diagrama de Pareto. Histograma. Gráficos de Control. Diagrama de Relaciones) – X64
- La empresa implementa el control de calidad con eficacia – X65

Como se observa en la tabla 5 las empresas con certificación ISO 9001, poseen un promedio superior en comparación a las empresas no certificadas, esto se explica en base al mejoramiento continuo que plantea la norma ISO en las empresas. También por los resultados de la muestra en la tabla 6 en este factor la mejora en la calificación por parte de los hoteles certificados en relación con los que no lo están es significativa; luego el uso de las herramientas de Control de Calidad es importante como ayuda en la solución y análisis de problemas para lograr la mejora continua. Esta diferencia estadística significativa corrobora la hipótesis que, entre los hoteles que aplican un SGC y los que no lo aplican, si existe una

diferencia en el ámbito de percepción respecto al cumplimiento del factor de calidad de:
Control y Mejoramiento del Proceso.

4.2.7 Educación y Entrenamiento

En el factor **Educación y Entrenamiento (X7)**.

La mayoría de empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a calidad – X71

- La mayoría de los empleados de la empresa son capaces de utilizar las herramientas para la gestión de la calidad – X72
- Los empleados de la empresa se encuentran activamente involucrados en las actividades relacionadas con la calidad – X73
- La conciencia de los trabajadores de la empresa hacia la calidad es fuerte – X74

Como se observa en la tabla 5 el resultado de estas variables en los hoteles con gestión de calidad es superior a los valores promedios de los hoteles sin certificación, luego las variables asociadas a este factor son influyentes en la calidad, pues este factor es considerado uno de los básicos para el mantenimiento del sistema de gestión, ya que promueve el mayor involucramiento y compromiso del personal con las prácticas de calidad. Así mismo por los valores de la tabla 6 dichas diferencias son significativas, es decir contar con una certificación ISO 9001 genera un impacto positivo en la calificación dada en este factor por los encuestados. Estos resultados también aseveran que entre los hoteles que aplican un SGC y los que no lo aplican, existiendo una diferencia en el ámbito de percepción respecto al cumplimiento del factor de calidad de Educación y Entrenamiento.

4.2.8 Círculos de Calidad

El factor **Círculos de Calidad (X8)** el cual posee ítems que indagan sobre:

- La empresa está capacitada para realizar círculos de calidad – X81

- La mayoría de los empleados de la empresa realiza actividades de círculos de calidad – X82
- Se utilizan las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en la empresa – X83
- La empresa ha obtenido ahorros por los círculos de calidad – X84

Teniendo en cuenta los respectivos resultados obtenidos con esta muestra y mostrados en la tabla 5 se observa que los promedios obtenidos en las variables asociadas a este factor son superiores en los del grupo de hoteles con certificación ISO 9001 en comparación al grupo de las empresas no certificadas, también es importante resaltar que el valor promedio del grupo de hoteles certificados, con respecto a la pregunta X83, fue 5.0 lo que indica que todos los encuestados de este grupo están completamente de acuerdo con respecto al uso de las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en el hotel. Así mismo se observa que del grupo de hoteles con certificación ISO tienen una calificación alta en la variable – X82, es decir existe un buen acuerdo en que la mayoría de los empleados de la empresa realicen actividades de círculos de calidad, no obstante los valores promedio del grupo de hoteles sin certificación también tienen promedios altos con respecto a los anteriores ítem mencionados. Con los resultados de la tabla 6 se evidencia que la diferencia de los valores promedio entre los grupos de hoteles certificados y los que no son, estas son diferencias significativas, lo que hace pensar que es una práctica extendida en los hoteles colombianos certificados o al menos los pertenecientes a la muestra tienen presente que los círculos de calidad ayudan a identificar problemas y oportunidades de mejora, también son útiles para recomendar soluciones que se pueden implementar posteriormente. Lo anterior también comprueba nuestra hipótesis en la cual existe una diferencia en el ámbito de percepción respecto al cumplimiento del factor Círculos de la Calidad de los hoteles que aplican un SGC en comparación a los que no lo aplican.

4.2.9 Satisfacción del cliente

Por último en el bloque del cliente, en el factor Enfoque hacia la satisfacción del cliente (X9), compuesta por las preguntas:

- La empresa cuenta con medios para obtener información sobre los clientes – X91
- La empresa lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente todos los años – X92
- El personal de todos los niveles de la empresa presta atención a la información sobre las quejas de los clientes – X93
- La empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes – X94

Observando los resultados de este factor en la tabla 5, todas las variables de los hoteles con certificación ISO 9001 poseen un promedio superior a 4.2. También con esta muestra se obtiene que las variables sobre la realización de una encuesta de satisfacción al cliente y si el personal de todos los niveles en el hotel presta atención a la información sobre las quejas de los clientes; en este factor poseen los promedios más altos respecto a las demás variables del factor. Dicho resultado es explicado por el requisito de Satisfacción del cliente en la norma ISO, también muestra que los hoteles certificados hacen hincapié en los requisitos de los clientes. El resultado de la tabla 6 refuerza lo anterior, ya que estos corroboran que la mejora en las calificaciones obtenidas por el grupo de hoteles con ISO 9001 con respecto a los no certificados es significativo, causa de esto puede ser a que la norma ISO contiene el requisito de Satisfacción del cliente. De la misma manera se comprueba la hipótesis que entre los hoteles que aplican un SGC y los que no lo aplican, existe una diferencia en el ámbito de percepción respecto al cumplimiento del factor de calidad de: Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

1. La preocupación de las empresas por la calidad de sus productos y servicios, es uno de los factores más importantes para su desarrollo. Éstas utilizan las normas de calidad como herramientas para mejorar continuamente su forma de trabajar. Generalmente se establece un sistema de trabajo para implementar cambios positivos en la empresa, con la finalidad de ampliar las expectativas de los clientes.

2. La gestión de la calidad en el sector turístico colombiano empezó a cobrar importancia por los años noventa, con la necesidad de diferenciarse de otros establecimientos, además teniendo en cuenta los adelantos tecnológicos y la competencia, el aseguramiento de la calidad es una máxima del sector hotelero, puesto que el consumidor cada vez está más comprometido con la información disponible y las opiniones de terceros a la hora de planificar y realizar sus viajes.

3. En el turismo colombiano, en particular en la industria hotelera, ha tenido un auge importante, como consecuencia de la expedición de la Ley 788 de 2002, la cual gracias a sus descuentos tributario ha contribuido al interés de cadenas internacionales en tener presencia en el país y realizar grandes proyectos en las principales ciudades como Bogotá, Cali, Medellín, Cartagena entre otras.

4. Existen diferentes sistemas de gestión de calidad que son muy apropiados para implantar en un hotel o apartamento turístico. Entre ellos seguramente uno de los más empleados por las organizaciones del sector es el sistema de gestión de calidad ISO 9001 cuyo principal objetivo es aquello de llevar las empresas a niveles más competitivos, es decir, a la optimización del uso de los recursos, la maximización de la eficiencia y de la

competitividad, por medio, fundamentalmente, de la estandarización de la gestión de los procesos de producción y el logro de un mayor control sobre los mismos.

5. En dicho contexto, es de gran interés científico ir mas allá de los resultados positivos en términos de calidad de parte de las empresas titulares de SGC e investigar sobre la efectividad en la industria hotelera colombiana de una regla de coexistencia, es decir, de una correlación entre la adopción de un protocolo de actividades operacionales orientadas a la producción, evaluación y control de calidad y el alcance concreto de objetivos de mejoramiento cualitativos.

Con este fin han sido formuladas las siguientes hipótesis de investigación:

- Las empresas hoteleras de las principales ciudades en Colombia con un sistema de Gestión de la Calidad (SGC) tienen un mejor desempeño en los nueve factores del modelo propuesto analizados, comparado con empresas que no se encuentran certificadas.
- Las empresas hoteleras de las principales ciudades en Colombia con un sistema de Gestión de la Calidad (SGC) tienen diferencias significativas en los factores de calidad del modelo propuesto comparadas contra las organizaciones hoteleras que no tienen un SGC.

6. Pues, luego de realizar 130 encuestas sobre el nivel de calidad basados en los nueve factores de calidad TQM de Benzaquen (Alta Gerencia. Planteamiento de la calidad. Auditoria y Evaluación de la Calidad. Diseño del Producto. Gestión y Calidad del Proveedor. Control y Mejoramiento del Proceso. Educación y Entrenamiento. Círculos de Calidad. Satisfacción del cliente), en una población total de 1456 en hoteles localizados en las principales ciudades turísticas colombianas, con una confianza del 95% y un porcentaje de

error derivado correspondiente al 8.2%, ambas hipótesis han sido confirmadas con base en los resultados.

- En el factor Alta Gerencia, es el factor que presta mayor interés en los planes de calidad, el compromiso de la Alta Dirección es un factor fundamental para la implementación y desarrollo de la gestión de la calidad; puesto que este define la política, establece los objetivos y metas de calidad así como también asigna los recursos apropiados para el cumplimiento de los mismos. Vemos que las empresas hoteleras que cuentan con un SGC presentan un resultado superior a las empresas que no tienen el SGC implementado, esto hace que sus gerentes definan con más seguridad las políticas y planes para el desarrollo de la calidad, además de estar comprometidos con la planeación estratégica y observar las normas establecidas; con respecto a los que no lo tienen, redundando por ende en una calidad mayor, mas direccionada y más orientada.
- En el factor de planeamiento de la calidad, como se observa en las tablas 5 y 6 el grupo de hoteles que poseen un SGC tiene promedios superiores en dicho factor con respecto a los que no, esto es debido a la reglamentación que impone un SGC, de tener una estrategia definida, unos parámetros de seguimiento y evaluación de la misma, y unas metas con objetivos claramente definidos. Con estos elementos se obtiene un mayor control de los procesos que desarrollan dentro de los hoteles, generando un mayor conocimiento que le permite corregir fallas en sus procedimientos internos.
- Con respecto al factor auditoria y evaluación de la calidad, recordemos que el propósito de este factor es contribuir a que la institución adquiriera la cultura del autocontrol, así promueve y facilita el análisis de aquellas causas que no permiten el

logro de los resultados esperados en los procesos seleccionados como prioritarios, implementación de las acciones necesarias para alcanzar el nivel de calidad esperado, acompañamiento a los responsables de los procesos en el seguimiento y mejoramiento de los mismos. Por lo tanto los hoteles con un SGC presentan un resultado superior con respecto a los que no lo tienen implementado, tal como lo evidencian las tablas 5 y 6, debido a que un SGC contempla un ente de auditoría y control, que permite que exista una constante revisión, evaluación y acompañamiento en la implementación de planes de mejora en cada una de las áreas.

- En el factor de diseño del producto, los hoteles con un SGC presentan un resultado superior a los hoteles que no tienen ningún SGC implementado. Lo anterior es consecuencia de lo que los SGC en general y en particular la norma ISO establecen que se deben transformar los requisitos o necesidades del cliente, en la realización del producto y para ello es necesario el planeamiento y diseño del mismo.
- En el factor de gestión de la calidad del proveedor, nuevamente se observa que los hoteles que cuentan con un SGC, presentan un resultado superior a los hoteles que no tienen implementado ningún sistema, esto puede ser consecuencia de que los hoteles con un SGC como primera medida deben tener un proceso claro y definido que les permita evaluar y seleccionar a sus proveedores, y como segunda medida se esfuerzan por cumplir con las expectativas y exigencias de los clientes, de la misma manera exigen en sus proveedores la mejor calidad.
- En el factor de control y mejoramiento de los procesos hace referencia a la realización de procesos de mejoramiento continuo para optimizar sus recursos y brindar así una mejor solución para sus clientes. Así los hoteles con un SGC exhiben un resultado superior a los hoteles que no tienen el SGC implementado, ya que cuentan con

parámetros dados por el SGC y las herramientas adecuadas, que les permiten realizar programas encaminados al mejoramiento continuo, tanto en infraestructura como en procesos, y así brindar un mejor servicio a sus clientes.

- En el factor de educación y entrenamiento, los hoteles con un SGC tienen mayores valores promedio respecto de los hoteles no certificados, debe anotarse que este factor fue uno de los factores con mayor promedio, esto puede deberse a que los hoteles certificados poseen planes de desarrollo personal y profesional, capacitación en temas de atención y servicio, y un entrenamiento fuerte orientado hacia la calidad, pues les interesa que sus empleados y colaboradores estén plenamente capacitados de cara a brindar un excelente servicio y atención a sus clientes.
- El factor de círculos de la calidad, los hoteles con un SGC conocen el significado e importancia de este tipo de grupos multidisciplinarios, que les permiten detectar oportunidades de mejora para cada una de sus áreas y por ende mejoras en la organización, por esto los hoteles con un SGC tienen valores promedio superior a los hoteles que no están certificados.
- En el factor de enfoque hacia la satisfacción del cliente, todas las variables de los hoteles con un SGC poseen un promedio superior a 4.2. De igual manera como se observa en la tabla 5 las variables sobre la realización de una encuesta de satisfacción al cliente y si el personal de todos los niveles en el hotel prestan atención a la información sobre las quejas de los clientes, estas son las variables que poseen los promedios más altos respecto a las demás variables del factor.

5.2 Recomendaciones

1. Es recomendable que los hoteles que aún no posean un SGC lo implementen cuanto antes, ya que contar con un SGC les permitirá obtener innumerables beneficios, comenzando por beneficios en términos de reconocimiento, calidad y reputación, impactándolos de manera positiva, logrando una mejor notoriedad en los mercados internacionales, haciéndolos más visibles y más apetecibles a los turistas nacionales e internacionales, trayendo beneficios comerciales y financieros.

2. Se recomienda, en particular, que los *menagement* hoteleros se involucren activamente sea en los momentos de concepción, elección y adopción de los SGC de las respectivas organizaciones, que en el momento de la implementación. Esto para darle una motivación extra al personal, y, pues, conferirles a los procesos de construcción de calidad un grado de importancia, apoyo y, sobre todo, actualización mayor.

3. Para las organizaciones que ya cuenten con un SGC, se recomienda, en cambio, que se realice una revisión de los parámetros y normas de acuerdo a la certificación obtenida con el fin de identificar nuevas mejoras y aprovechar las herramientas para impactar positivamente la organización y por ende a sus clientes, tanto internos como externos. Esto relacionado con el presupuesto fundamental por el cual no se debe ver el SGC simplemente como un requisito que hay que cumplir cada vez que se necesite refrendar la certificación del mismo, sino más bien como un sello impreso en el ADN y la cultura de la organización, capaz de traducirse en resultados prácticos, transformaciones concretas, mejoras continuas.

4. Cabe aclarar, que si la organización no está dispuesta a invertir algunos recursos tanto económicos, como físicos, se recomienda no incursionar en buscar la certificación de una norma ISO, ya que puede resultar perjudicial para la organización. Se puede empezar a

tocar las áreas *core* del negocio, y evaluar cómo se puede mejorar de cara a elevar el nivel de calidad y servicio, tal vez a través de la formulación de algunos planes de mejora continua, un personal mejor capacitado y motivado, que pueden ser puntos claves para la obtención de buenos resultados y sostenibilidad en el largo plazo.

5. Es necesario recordar que un servicio de calidad implica poseer procesos eficientes y estandarizados que aseguren no solo la satisfacción del cliente sino también que la prestación recibida exceda las expectativas del cliente, generando en el mediano y largo plazo el incremento de las ventas y la fidelización de los clientes.

6. Adicionalmente, es recomendable que se realicen otras investigaciones respecto a la cuestión del impacto de los SGC en los resultados cualitativos de las organizaciones empresariales, en donde, preferiblemente, se aborde la calidad en otros sectores económico-industriales, desde otras perspectivas teóricas y por medio de metodologías diferentes, con el fin de no solo, reforzar los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, sino, también, confrontar las correlaciones *in vivo* identificadas con resultados que eventualmente las contradigan y abren espacios dialécticos a otras preguntas e hipótesis de investigación

7. Una importante función complementaria respecto al presente estudio, podrían tenerla iniciativas académicas que recojan lo aquí consignado con respecto a las posibles causas descubiertas de la correlación entre titularidad de un SGC y calidad productiva, esta última analizada en términos de factores de TQM, las transformen en hipótesis de investigación y la sometan a un proceso de validación.

Referencias

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2015). *Secretaría Distrital de Planeación*, . Recuperado el 07 de Agosto de 2016, de Reloj de población:
<http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/InformacionTomaDecisiones/Estadisticas/RelojDePoblacion>
- Medellín, A. d. (2006). *Departamento Administrativo de Planeación*. Recuperado el 07 de Julio de 2016, de
<https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpcontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Plan%20de%20Desarrollo/Secciones/Informaci%C3%B3n%20General/Documentos/POT/medellinPoblacion.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2010). *Prestadores de servicios turísticos en el RNT*,. Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de
<http://www.citur.gov.co/Estad%C3%ADsticas/Oferta/Prestadoresdeserviciostur%C3%ADsticosinscritosRNT.aspx>
- D'Alessio., F. (2012). *El proceso estratégico: un enfoque de gerencia* (2 da. ed.). Lima: Pearson.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2013). *Boletín de Prensa: Cuentas Nacionales Trimestrales-Producto Interno Bruto*. Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de
http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bolet_PIB_IITrim13.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2016). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de <http://www.dane.gov.co/>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2012). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Encuesta Nacional de Hoteles – Información referida a Noviembre de 2012.:
http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ENH/pre_ENH_nov12.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2014). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Boletín de Prensa: Muestra Mensual de Hoteles.:
http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/mmh/bol_mmh_ene14.pdf
- Departamento Nacional de Planeación. (2005). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Visión Colombia II Centenario 2019.:
<https://www.dnp.gov.co/Pol%C3%ADticasdeEstado/Visi%C3%B3nColombia2019.aspx>

- Departamento Nacional de Planeación. (2010). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014: <https://www.dnp.gov.co/PND.aspx>
- Departamento Nacional de Planeación. (2014). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Boletín de Prensa TIC: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/bol_tic_2013.pdf
- Departamento Nacional de Planeación. (2014). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Boletín de Prensa Principales Indicadores del mercado Laboral.: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_ech_feb_14.pdf
- Departamento Nacional de Planeación. (2014). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Boletín de Prensa Muestra mensual de Hoteles.: www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/mmh/bol_mmh_ene14.pdf
- Dirección Nacional de Planeación. (2010). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014: <https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=4-J9V-FE2pI%3D&tabid=1238>
- Proexport Colombia. (2012). *Dirección de Información Comercial - Inteligencia de Mercados*. Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Informe Turismo Extranjero en Colombia: http://www.colombiatrade.com.co/sites/default/files/informe_proexport_turismo_extranjero_en_colombia_a_diciembre_2012_final.pdf
- Fondo monetario Internacional [FMI]. (2014). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Actualización de Perspectivas de la economía mundial: <http://www.imf.org/external/spanish/pubs/ft/weo/2014/update/01/pdf/0114s.pdf>
- Federación Nacional de Comerciantes [Fenalco]. (Diciembre de 2013). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Economía de Colombia crecerá 4,7 % en el 2014: <http://www.fenalco.com.co/contenido/4897>
- Galbraith, J. (1973). *Designing Complex Organizations*. New York. NY: : Addison-Wesley Publishing.
- Kester, J. (2013). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de International Tourism Results and Prospects for 2014.: http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_fitur_2014_hq_jk_1pp.pdf.
- Emol. (11 de Noviembre de 2013). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Lagarde: Chile, Perú, Colombia y México serán "grupo líder" en 2014: <http://www.emol.com/noticias/economia/2013/11/11/629072/mexico-chile-colombia-y-peru-seran-grupo-lider-en-2014-dice-lagarde.html>

- Martin, D. (1999). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Las tecnologías de la información y el turismo. Estudios Turísticos. N 142.: <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-142-1999-pag3-24-83551.pdf>
- Matiz, J., Quiroga, S., Isaza, S., Reyes, N., & Rivera, H. (2010). *Turbulencia empresarial en Colombia: el caso del sector hotelero. Documento de investigación N. 102*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Ministerio de Comercio. Industria y Turismo [MinCIT]. (2009). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Plan Indicativo de Formación en Turismo: Lineamientos para su implementación.: <http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=198>
- Ministerio de Comercio. Industria y Turismo [MinCIT]. (2013). *Oficina de Estudios Económicos*,. Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Informe turismo Diciembre 2013: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16590>
- Portafolio. (2013). *Economía*. Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Ocupación hotelera en el 2013 no superaría el 54%: <http://www.portafolio.co/economia/finanzas/ocupacion-hotelera-2013-superaria-54-76726>
- Organización Mundial del Turismo. (2006). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Turismo en Iberoamérica.: http://www.unwto.org/americas/pub/en/pdf/unwto_tur_ibero_lr.pdf
- Organización Mundial del Turismo. (2013). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Ginebra. Panorama OMT del Turismo Internacional: http://www.iberglobal.com/files/turismo_mundial.pdf
- Plata, L. (2009). ¿Cómo estamos haciendo de Colombia un destino de clase mundial?. *Congreso Nacional de la Hotelería Colombiana 55 Asamblea Nacional de Cotelco*. Armenia: Cotelco. Obtenido de <http://www.cotelco.org>
- Risi, M. (2013). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de El turismo internacional. un motor de la recuperación económica: <http://media.unwto.org/es/press-release/2013-12-12/el-turismo-internacional-un-motor-de-la-recuperacion-economica>.
- Ruiz, J. (2014). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Economista jefe para América del Sur resume la situación y perspectivas para Latam.: <http://serviciodeestudios.bbva.com/KETD/ketd/esp/nav/geograficas/latinoamerica/index.jsp>
- Secretaría General Iberoamericana. (2006). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Turismo en Iberoamérica Panorama Actual (Edición 2006).: http://www.unwto.org/americas/pub/en/pdf/unwto_tur_ibero_lr.pdf
- Vargas, J., & Tiquen, E. (2013). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de Informe Turismo Diciembre 2013: <http://www.mincit.gov.co/>

The World Bank. (2014). Recuperado el 7 de Agosto de 2016, de World Development Report 2014 : Risk and Opportunity—Managing Risk for Development: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/16092>

Benzaquen de las Casas, J. B. (2007). Calidad en la Empresas latinoamericanas. (G. University, Ed.) *Globalizacion, Competitividad y Gobernabilidad.*, 7, 41-57.



Apéndice A. Ficha Técnica de la Encuesta

Técnica. Encuesta enviada por correo electrónico

Ámbito Geográfico: Colombia.

Población: 1.456 empresas.

Muestra: 130 empresas.

Nivel de confianza. 95%

Porcentaje de Error. 8.2%

Diseño y realización. <https://es.surveymonkey.com/>

Respuestas ver anexo de Excel



Apéndice B. Población de Empresas del sector Metalmeccánico a las cuales se envió la encuesta.

No.	RAZÓN SOCIAL
1	CASABLANCA 98 HOTEL
2	HOTEL BRETON HILL
3	HOTEL CASA FORTEL
4	HOTEL EL GRAN MARQUES
5	RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL
6	HOTEL VALLE DE LA SAL
7	FONTANAR USAQUÉN
8	HOTEL COLOMBIANS SUITE INTERNACIONAL EU
9	ESTACIÓN PRIMAVERA HOTEL RESTAURANTE BAR
10	HOTEL ANDINO ROYAL
11	HOTEL EL DORADO PLAZA ZIPAQUIRA
12	LAS AMÉRICAS SUITES
13	HOTEL MANILA PLAZA
14	HOTEL EL CASTILLO
15	CASA HOTEL ZUETANA PI
16	HOTEL ESTELAR LA FONTANA
17	HOTEL ARAGÓN 'EN SUCESIÓN'
18	LE MIRAGE
19	HOSTAL DE FEDERMAN
20	HOTEL ESCORIAL DE FONTIBÓN 'EN SUCESIÓN'
21	HOTEL CENTRO PLAZA
22	HOTEL AVENIDA JIMENEZ
23	ROMA
24	HOTEL BOYACÁ LA 24
25	HOTEL LOS BALCONES FONTIBÓN
26	TERMALES SANTAMONICA
27	ECOPARQUE CHINAUTA
28	HOTEL SAN JOSÉ REAL
29	HOTEL GRAN EMPERADOR
30	HOSTAL MONTECARLO
31	HOSPEDAJE DE GUATAVITA
32	HOTEL CASA MEDINA
33	HOSPEDAJE LA CASONA
34	HOTEL EL PARQUE ZABAL
35	HOSPEDAJE EL MIRADOR DE PUEBLO VIEJO
36	MIRADOR HOTEL
37	HOTEL LA FONT

- 38 HOTEL ESMERALDA PLAZA
39 HOTEL MANSIÓN REAL AYM
40 HOTEL GOLDEN DREAM
41 HOSTAL BOGOTA REAL
42 HOTEL HELICONIAS SUITE
43 HOTEL EL CONDADO PLAZA BOGOTA
44 HOTEL EL VIAJERO INN
45 HOTEL ALAMEDA DE SOPO
46 HOTEL EL DUQUE CENTRO INTERNACIONAL
47 HOTEL SAN JOSÉ BAVARIA
48 HOTEL LOS GIRASOLES AG
49 HOTEL NUEVO SIBONEY
50 HOTEL PLATINUM SUITE
51 PARK INN BY RADISSON BOGOTA
52 HOTEL 63 IN EJECUTIVO
53 HOTEL SAN GABRIEL DE UBATÉ
54 HOTEL MONTECARLO COLONIAL
55 HOTEL QUINTA PAREDES INN
56 SUITES INN TURÍSTICAS CALLE 63
57 SUITES INN ECONÓMICAS CALLE 63
58 APARTA HOTEL LAGOS DEL NORTE
59 APARTA HOTEL LAGOS DEL NORTE
60 HOTEL INTER BOGOTA
61 HOSPEDAJE SADIGUA
62 HABITEL
63 HOTEL HACIENDA BETANIA
64 POSADA ANANDAMAYI
65 HOTEL PICASSO INN
66 CASA REAL BED & BREAKFAST
67 HOTEL PRIMAVERA ORIENTAL
68 HOTEL CIUDAD BOGOTA
69 HOTEL OKII
70 HOSTAL REAL DEL CLARET
71 HOTEL LUGANO SUITES
72 HOTEL OKII
73 HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA
74 HOSTAL REAL DEL CLARET
75 HOTEL LUGANO SUITES
76 HOTEL DE AVENTURA Y CENTRO DE CONVENCIONES MADAURA
77 HOSTAL ORQUÍDEA
78 SUITE EJECUTIVAS 57 INN
79 SUITE INN GALERÍAS
80 SUITES EJECUTIVAS ECONÓMICAS

- 81 APARTAMENTOS LOS CEDROS
- 82 HOTEL LORD GALERÍAS
- 83 HOTEL CASAGRANDE DE BOGOTA
- 84 CASA DE HUÉSPEDES SANTA MARIA HOTEL
- 85 METROTEL ROYAL PARK
- 86 EDIFICIO HOSTAL MÓNACO
- 87 HOSTAL BRISSAMAR
- 88 HOSTAL MARAZZI SUITE
- 89 HOTEL LA MANSION SOPO
- 90 HOSTAL MONTIEL S
- 91 CASA POSADA AMELIA DE SAN FELIPE EL DORADO
- 92 HOTEL RESIDENCIAS ESPAÑA
- 93 HOSPEDAJE ACAPULCO SWIT
- 94 HOTEL COSTA AZUL COLOMBIA
- 95 CASA KOLPING BOGOTA
- 96 HOSTAL ECLIPSE
- 97 HOSTAL CALIFORNIA
- 98 CASA KIWI RESORT
- 99 LA GRAN FORTALEZA
- 100 EL PORTAL DE LA CUARTA
- 101 HOTEL VICTORIA REAL
- 102 HOSTAL LA CANDELARIA BOGOTA
- 103 HOTEL DIAMANTE INTERNACIONAL
- 104 BH EL RETIRO
- 105 GRAN HOTEL ASTOR
- 106 HOSPEDAJE ROYAL IN
- 107 HOSTAL ROYAL ING
- 108 HOTEL SAN PABLO
- 109 HOTEL REFUGIO EL SANTUARIO
- 110 HOSTAL ROMANZA
- 111 HOTEL DALON'S COLONIAL
- 112 EMBASSY PARK HOTEL
- 113 HOTEL SANTELMO
- 114 HOTEL DANN NORTE
- 115 HOTEL CRANKY CROC
- 116 HOTEL ATLANTIC
- 117 HOSTAL SUE CANDELARIA LTDA.
- 118 HOSTAL SUE E U
- 119 HOTEL BRISAS REAL
- 120 HOSTAL FÁTIMA
- 121 POSADA COLOMBIANA 'EN SUCESIÓN'
- 122 HOTEL CASA VIRREY
- 123 GALADIA SUITE

- 124 ALEGRÍA S HOSTEL
125 HOTEL CASA MACONGLO
126 HOTEL SALITRE RUGAL
127 HOTEL EL CAIRO SWIT
128 CASA PLATYPUS
129 CASANOVAS HOTEL
130 BLUE SUITES HOTEL
131 HOTEL PAVILLON ROYAL II
132 HOTEL BH LA QUINTA
133 TEUSAQUILLO BOUTIQUE HOTEL
134 HOSPEDAJE WICIRARE
135 HOTEL CASA NORMANDÍA
136 HOTEL PARK WAY BOGOTA LTDA.
137 DESTINO NOMADA E.U.
138 LAS VEGAS DEL SUR HOSTAL
139 POSADA EL NOGAL
140 HOTEL 53
141 HOSTAL VILLA CANDELARIA
142 CASA HOTEL BOYACÁ REAL
143 CASA NAVI
144 HOTEL ESTACIÓN SABANA
145 HOSTAL BRISAS
146 APARTA ESTUDIOS HOTELES BOGOTA INN
147 HOTEL CAMPESTRE EL ESTORIL
148 HOTEL EJECUTIVO EMBAJADA I
149 EL MARQUES DE SAN RAFAEL
150 HOTEL EL BELVEDERE
151 HOTEL DEL VALLE DE UBATÉ
152 BALMORAL CASA & HOSTAL LTDA.
153 HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL
154 HOTEL ROYALES CENTRO
155 HOTEL EMPORIUM
156 HOTEL COLONIAL ZAMBRANO
157 HOTEL SANTAJOSEFA
158 HOTEL CASA DECO
159 HOSPEDAJE SEGURO DEL SITIO
160 MARRIOTT BOGOTA
161 RESIDENCIAS HOTELERAS BUGANVIL
162 CASA HOTEL ARIZONA
163 HOSTAL PRADO
164 VILLADEPORTE COLOMBIA LTDA.
165 HOTEL APARTASUITE NORMANDÍA
166 HOTEL APARTASUITE NORMANDÍA

- 167 HOTEL VIRREY PARK
168 HOTEL REAL STAR FHDS
169 POSADA ECOTURÍSTICA CASA BONITA
170 HOTEL LAGUNA 24
171 HOTEL MASTER CALLE 68
172 HOTEL CATAMA INN
173 HOTEL MONTANA DE FUSA
174 HOTEL MS OCEANÍA
175 CITE HOTEL
176 CASA AURA MARIA
177 PARKWAY INN 58 STREE
178 HOTEL LOURDES PLAZA
179 HOTEL INNOVA MASTER CENTRO INTERNACIONAL
180 CASA YUNQUE
181 HOTEL CASTELLANA INN
182 CASA BOUTIQUE POLO INN
183 CASA COLONIAL INN
184 HOTEL CLASSIC
185 HOTEL SPLENDOR
186 HOTEL SAN NICOLAS BOGOTA
187 HOTEL SEBASTIAN INN
188 HOTEL MIRAMAR CITY
189 HOTEL SANTA BARBARA REAL
190 HOTEL SAN JOSE BAVARIA 2
191 HOTEL CASA SANTA ISABEL
192 HOTEL LA MARGARITA
193 HOTEL 116 AVENUE
194 HOTEL QUINTAS DE NORMANDÍA
195 HOTEL LA PUERTA DE TOLEDO
196 HOTEL EJECUTIVO AVENIDA LA ESPERANZA
197 HOTEL FERROVIAL
198 HOTEL J W MARRIOTT BOGOTA
199 AR HOTEL SALITRE SUITES & SPA CENTRO DE CONVENCIONES
200 HOTEL NEY
201 HOTEL TURCANÁ
202 HOSPEDAJE KALAMARY
203 CASA HOTEL DONDE ALVARO
204 CLUB HOUSE BOGOTA
205 HOTEL HOSPEDAJE NATALY
206 HOTEL RIVER PLAZA
207 HOTEL PLAZA 36
208 CASA REGIS
209 HOTEL BOUTIQUE CITY CENTER

- 210 HOTEL GALERÍA REAL
211 HOTEL IBIS BOGOTA MUSEO
212 HOSTAL SUEÑOS INN
213 FINCA EL RECREO HOTEL
214 HOTEL ESMERALDA REAL
215 HOSPEDAJE NUEVO PACANDE
216 HOTEL DORADO REAL
217 CASA HOTEL ELITE DEL PARQUE
218 XUE SABANA
219 MODERNO PARK SA
220 HOTEL ABITARE 56
221 HOTEL EXCELSIOR
222 HOTEL TORREMOLINOS
223 HOTEL AUGUSTA
224 HOTEL MONACO SPA
225 HOTEL SUITES LA SOLEDAD INN
226 POSADA SAN ANTONIO
227 HOTEL KANELA REAL
228 HOTEL QUINTA REAL D C
229 SWEET HOME HOTEL
230 HOTEL INN 72 S A S
231 NH BOGOTA 93
232 REGENCY SUITES
233 COMPLEJO HOTELERO METRO 127
234 HOTEL CABRERA IMPERIAL
235 HOTEL 65 TEMPO
236 HOTEL AIRPORT TRAVEL
237 HOTEL BULEVAR PLAZA
238 JULIETTE MAISON
239 HOTEL MUISCA
240 HOTEL RINCON DE SANTA BARBARA
241 HOSPEDAJE LA GRAN COLOMBIA
242 BEST WESTERN PLUS 93 PARK
243 LUNA NUEVA HOTEL
244 ALICANTE HOTEL BOGOTA
245 HOTEL VILLA AMPARO
246 IMPERIAL HOUSE HOTEL
247 HOTEL PORTON BOGOTA
248 HOTEL COSMOS 100
249 HOTEL REAL ESTACION
250 HOTEL CASA AMERICANA
251 HOTEL RADEL BOGOTA
252 HOTEL TRAVEL EMPRESARIAL

- 253 COLOMBIA AT HOME
254 HOTEL TRAVEL EMPRESARIAL
255 HOTEL EL ESTADIO DE LA 63D
256 LOS ALPES HOTEL
257 HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT
258 EXPOHOTEL BOGOTA
259 HOTEL GACHALA
260 HOTEL REAL NORMANDIA
261 HOTEL OLYMPUS SAS
262 LA CASA TEIVZAQUILLO REAL
263 HOTEL BOGOTA ASTRAL HBAC SAS
264 HOTEL FACTORY INN
265 HOTEL CASA SARITA
266 HOTEL HILTON BOGOTA
267 APARTASUITES CK SAS
268 ALOFT BOGOTA AIRPORT HOTEL
269 HOTEL CONFORT BOGOTA
270 HOTEL BOUTIQUE DE LA FERIA
271 CASA HOTEL INTERNACIONAL
272 HOTEL TOCAREMA FONTIBON
273 HOTEL LA MANSION ZIPAQUIRA
274 HOTEL LEMUS PLAZA
275 HOTEL CENTRAL HOUSE BOGOTA
276 HOTEL URBAN ROYAL CALLE 93B
277 EXPLORA HOSTELS SAS
278 BUSSINES HOTEL
279 BORBOLETA HOTEL
280 CASA GUADALUPE
281 HOTEL PARK WAY INN
282 LAFONT PARK HOTEL
283 ALOJAMIENTO HOTELES HOSTALES Y APARTAHOTELES
284 HOTEL BOGOTA EXPOCONFORT
285 ANTIQUE 65 HOTEL DECORACION
286 HOTEL NORMANDÍA REAL
287 OXOHOTEL B O G S A S
288 CASA QUINTA HOTEL
289 HOTEL COLONIAL FONTIBÓN
290 AMBAR HOTEL
291 ESTELAR PARQUE DE LA 93
292 UNIKA HOTELS CORP COLOMBIA
293 HOTEL EL ESTADIO DE LA 63C
294 DIPLOMAT WYNDHAM BOGOTA
295 DIPLOMAT EMBAJADA

296	HOTEL ROTTERDAM
297	HOTEL BOGOTA PESTANA 100
298	HOTEL EL REFUGIO CENTRAL
299	HOTEL QUALITY CONFORT HOUSE
300	HOTEL DORADO PLAZA BOGOTA
301	COSMOS INSIGNIA HOTEL
302	HOTEL SION SANTAFE
303	HOTEL NUEVO PUERTO LOPEZ CGS
304	HOTEL SANTIAGO PLAZA
305	HOTEL ARISTON
306	HOTEL MORRISON 114
307	HOTEL SANTA CRUZ CORFERIAS
308	RAMADA BLUE
309	HOTEL LA ESTACIÓN
310	MIRADOR DEL RECUERDO SAS
311	HOTEL BH BICENTENARIO
312	HOTEL BALCONES DE VENECIA
313	HOTEL EL LAGO INN
314	HOTEL PARAÍSO AZUL
315	HOTEL ECO FERIA BOUTIQUE
316	HOTEL SUNA BACATA
317	HOTEL HOSPEDAJE DEL NORTE EXTRELLA
318	THE ORCHIDS HOTEL
319	HOTEL BOGOTA REAL DC
320	CASONA D USAQUÉN HOTEL BOUTIQUE
321	HOTEL LA ESTANCIA
322	HARRINGTON 63 HOTEL
323	HOTEL SOÑADOR
324	HOTEL HOSPEDARTE SHALOM S A S
325	HOTEL TORRE CENTRAL LAS NIEVES
326	UN LUGAR EN LA CANDELARIA HOTEL SAS ULUCAHOSAS
327	HOTEL ESTELAR CALLE 100
328	HOTEL ESTELAR CALLE 100
329	HOTEL ESTELAR CALLE 100
330	HOTEL SKY
331	HOTEL CONFORT 80 LA CASTELLANA
332	CASA QUINTA HOTEL BOUTIQUE
333	HOTEL ZAFLORDY
334	HOTEL EXPOSITOR REAL
335	HOTEL GRAN DALONA
336	HOTEL LA TERRAZA ER
337	HOTEL BH PARQUE 93
338	HOTEL PRINCESS

- 339 CHATEAU PHYSIQUE S.A SUCURSAL COLOMBIA
340 MIRANDA HOUSE HOTEL
341 HOTEL CASA LAMAY
342 HOTEL COSMOPOLITAN BOGOTA
343 HOTEL LIMA
344 HOTEL BRISAS DEL SUR
345 HOTEL ESMERALDA IDEAL
346 SIECHITA GUESTHOUSE
347 STANZIA CALLEJA S.A.S.
348 HOTEL BOGOTA CITY
349 HOTEL ANDINO INN
350 MADELEINE SUITE
351 CASA MAHANAIM
352 HOTEL SAINT SIMON BOGOTA
353 HOTEL LA POSADA DEL ANGEL
354 CASA DEL VALLE HOTEL
355 SOCIEDAD HOTELERA BAVIERA S A Y/O HOTEL BAVIERA S A
356 HOTEL LA 21 INN
357 HOTEL REGINA LIVING
358 HOTEL VIGUA SAS
359 URAKU SUITES
360 HOTEL BOUTIQUE FERIA INTERNACIONAL
361 HOTEL SANTAFE SUITE IN
362 HOTEL CASA DE LAVIM
363 CASA HOTEL LASANTAMARIA
364 HOTEL URBAN ROYAL CALLE 26
365 HOTEL PALERMO PLAZA
366 HOTEL IMPERIAL 34
367 82 HOSTEL
368 HOTEL CASA SABELLE
369 REGENCY BOUTIQUE
370 EK HOTEL
371 SU CASITA DE DESCANSO
372 HOTEL FLORES DE LA 66
373 GHL 93
374 HOTEL ILUSIONES INN
375 PASAJERO SUITES
376 HOTEL BOUTIQUE SINAI
377 GIPASNI HOTEL LAS TERRAZAS E. U.
378 HOTEL 95 INN
379 HOTEL PORTALES DEL SOL
380 CASA REAL HOSPEDAJE EN BOGOTA
381 CLICK CLACK HOTEL

- 382 TRYP BOGOTA USAQUÉN
383 HOTEL SUITE BOGOTA COLONIAL SAS 3
384 HOTEL FONTANAR CORFERIAS
385 HOTEL VILAR AMÉRICA
386 HOTEL EMBRUJO DORADO
387 HOTEL LOS OCOBOS
388 HOTEL COMIC CITY
389 HOTEL MACAO COLOMBIA SAS
390 HOTEL OLIMPO RESORT
391 HOTEL SAN RAFAEL SAS
392 SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA
393 HOTEL LAGO CHICO INN
394 HOTEL ABASCAL
395 BLUE GARDDEN
396 HOTEL TURÍSTICO LA SERRANÍA
397 HOTEL FERIA NOVA
398 HOTEL HAMILTON COURT
399 HOTEL BUSINESS CENTER
400 DC HOTEL FERIA
401 FJ BOUTIQUE HOTEL
402 EL BALCON DE LA LUNA
403 HOTEL BOUTIQUE FIDENZI
404 HOTEL L ETOILE UNIVERSIDAD JAVERIANA
405 EXPO SUITES PARQUE BAVARIA
406 HOTEL BOHEME ROYAL
407 HOTEL BOGOTA PLAZA
408 HOTELES ESTELAR S A SUCURSAL CHAPINERO ALTO
409 HOTEL CRISTAL COSTA AZUL
410 HOTEL ECO BOUTIQUE
411 HOTEL LAS NIEVES LD
412 HOTEL TERRA 100 ROYAL
413 THE BOOK HOTEL
414 BED & BREAKFAST CHORRO DE QUEVEDO
415 HOTEL CHARLOTTE BOGOTA
416 HOTEL TRYP BOGOTA EMBAJADA
417 BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.
418 NAPOLI HOTEL
419 HOTEL SHERIDAN
420 HOTEL WYNDHAM BOGOTA
421 HOTEL MONTECARLO BOUTIQUE
422 HOTEL LOS PALMARES
423 HOTEL PORTOBELO BOGOTA
424 HOTEL PORTOFINO

- 425 HOTEL NUEVO ZURICH
- 426 HOTEL DORADO GOLD
- 427 HOTEL TEUSAQUILLO - PARQUE ARMENIA (P. A.) SAS
- 428 POSADA "LAS BROMELIAS"
- 429 HOTEL VILLAFAN
- 430 SCALA 68
- 431 HOTEL ALPICAT
- 432 HOTEL SUAMOX
- 433 HOTEL BARCELONA CHINAUTA
- 434 HOTEL BRISTOL
- 435 NOVO CLAUDIA HOTEL
- 436 HOSPEDAJE MÉXICO CENTRAL
- 437 6 SUITES
- 438 HOTEL LA ESMERALDA.
- 439 HOSTAL JAMAICA
- 440 HOTEL URBAN ROYAL CALLE 26
- 441 RESTAURANTE ALA Y PICO
- 442 HOTEL ACES DEL DORADO
- 443 AMADO TAVERA JOSÉ HUGO
- 444 HOTEL EL CASTILLO DORADO
- 445 HOTEL MORENO
- 446 HOTEL NATALY
- 447 CM SUITE HOTEL
- 448 HOTEL EXE BACATA 95
- 449 HOTEL SEXTA AVENIDA
- 450 CM HOUSE HOTEL
- 451 HOTEL LA CASITA 2
- 452 HOTELES BRISAS DEL OASIS S A S
- 453 HOTEL SPA LA CASA DEL AGUA
- 454 HOTEL BOGOTA REGENCY S.A.
- 455 STAR SUITE RESORT
- 456 HOTEL CASA GABRIELA
- 457 HOTEL DORADO FERIA
- 458 EVENTOS Y MARKETING.COM
- 459 HOTEL SAN FELIPE BOGOTA
- 460 HOTEL AMERICAN DELUXE
- 461 HOTEL MOVICH BURO 26
- 462 HOTEL LA 24 HJ
- 463 HOTEL CAMPESTRE LA TOMINEJA
- 464 HOTEL LA MANZANA FUSA
- 465 HOTEL EVER GREEN
- 466 HOTEL BLACK
- 467 HOTEL ROYAL BOUTIQUE

- 468 HOTEL MORRISON
469 VIOLETA PARK HOSTEL
470 HOTEL LA CASONA DEL PARQUE UBATÉ
471 ATTON BOGOTA 100
472 HOTEL & SPA TITÁN
473 HOTEL MARACANA
474 PUBLICA S.A.S
475 HOTEL BOUTIQUE MENDOZA
476 SANTA MONICA HOTEL RESTAURANTE BAR
477 STAY BLUE INN
478 WELLNESS HOTEL USAQUÉN
479 HOTEL DANN
480 HOTEL TURÍSTICO LA ORQUÍDEA DORADA
481 RICHMOND SUITES
482 HOTEL DE LA VILLE
483 HOTEL CLUB EL NOGAL
484 DE BOGOTA HOTEL BALCONES DEL MIRANDA
485 CASONA DEL PATIO
486 HOTEL TEQUENDAMA
487 HOTEL LOURDES
488 HOTEL EMBAJADOR
489 RETIRO 84 APARTASUTES
490 LA MANSIÓN HOTEL
491 CASA 95
492 HOTEL TEUSACA AC
493 HOTEL EGINA BOGOTA
494 HOTEL FONTIBÓN
495 HOTEL EUROPA VIEJO
496 HOTEL RESIDENCIAS EL DORADO
497 HOTEL LOS CRISTALES
498 HOTEL DORANTES
499 HOTEL CONFORT 80
500 HOTEL INTER-BOGOTA
501 HOTEL SHERATON
502 HOTEL PAVILLON ROYAL
503 HOTEL SIAR
504 EMBASSY SUITES ROSALES
505 MONTANA REAL HOTEL LIMITADA
506 CASA DANN CARLTON
507 HOSTAL INTERNACIONAL
508 HALIFAX
509 HOTEL GUALCALA
510 HOTEL ROSALES PLAZA

- 511 MATISSE HOTEL
- 512 HOTEL LOS CERROS
- 513 HOTEL DE LA OPERA
- 514 HOTEL ANDES PLAZA
- 515 HOTEL A.R.V.
- 516 HOTEL CANDILEJAS
- 517 HOTEL HYNTIVA
- 518 HOTEL BOGOTA ROYAL
- 519 HOTEL LOS CAMBULOS
- 520 HOTEL MARBORE
- 521 HOTEL EL VIRREY
- 522 HOTEL PARQUE 97 SUITES
- 523 HOTEL CENTRO INTERNACIONAL
- 524 GRAN HOTEL LAS PALMAS
- 525 HOTEL CHIGUALA
- 526 HOTEL ZAGUS
- 527 HOTEL MARIA ISABEL BOGOTA
- 528 HOTEL DEL NORTE
- 529 HOTEL COSTA DEL SOL
- 530 HOTEL CALIPSO
- 531 GHL COMFORT HOTEL LOS HEROES
- 532 HOTEL MUSCUA
- 533 HOTEL LOS SAUCES
- 534 HOTEL SUITE CHICO II HOUSE
- 535 HOTELES ASTURIAS LTDA
- 536 HOTEL HACIENDA ROYAL
- 537 HOTEL LE MANOIR
- 538 HOSPEDAJE LOS VOLCANES
- 539 HOTEL BOGOTA DE FUSAGASUGA
- 540 HOTEL NACIÓN
- 541 HOSPEDAJE MONACO
- 542 HOTEL LA SABANA
- 543 HOTEL EL CAMPIN
- 544 HOTEL EL SOL LATINO
- 545 HOTEL QUIRATAMA
- 546 HOTEL AMBALA BOGOTA COLONIAL
- 547 POSADA GUACARI RAMIRO QUIROGA
- 548 HOTELES ESTELAR S A SUCURSAL QUINTA PAREDES
- 549 HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE
- 550 HOTEL LIDO
- 551 HOTEL ESTRELLA LA 23
- 552 HOTEL SHERATON BOGOTA
- 553 SANTAFÉ BOUTIQUE HOTEL

- 554 HOTEL VILLAKARINA
555 CASA FRATELLY
556 CASABLANCA 93
557 HOSPEDAJE MIRADOR DE ANDALUCIA
558 HOTEL CACIQUE REAL
559 HOTEL CASA LA EMBAJADA
560 HOTEL LORD
561 HOTEL DANN CARLTON
562 HOTEL DEL PARQUE SUPERIOR
563 CAVIAR HOTEL
564 HOTEL SAN PAOLO DI TORINO
565 HOTEL SAN FRANCISCO DE ASIS
566 HOTEL COLONIAL BOGOTA
567 HOSPEDAJE LA 18
568 HOSTAL CASABLANCA BOGOTA
569 HOTEL GAVAN E U
570 HOTEL TORRE REAL
571 HOTEL CAPITAL
572 FONTANAR PRADO
573 HOSTAL TURÍSTICO INTERNACIONAL GRAN AMÉRICA
574 HOTEL LAS PALMAS L H G
575 APARTAMENTOS ESTELAR
576 ZANON ROBI
577 HOTEL SUITE BOGOTA COLONIAL
578 HOTEL AMERICANO
579 SUITE ZULITA INN
580 HOTEL CASA SANTA MARTA
581 YOLIMA REAL
582 HOTEL LA FUENTE
583 HOTEL CASA LA EMBAJADA COLONIAL
584 HOTEL SCALA
585 HOTEL PARQUE CENTRAL CAQUEZA
586 HOTEL LA PUERTA DEL LLANO
587 HOTEL DEL PUENTE BOGOTA
588 GUN GLUB
589 HOTEL DE LUJO
590 HOSPEDAJE EL PAISITA
591 HOTEL CASA DEL ARZOBISPADO
592 HOTEL IBATAMA REAL
593 HOSTAL REAL.
594 HOTEL SAN MARTIN CARTAGENA
595 HOSPEDAJE SIBONEY.
596 HOSTAL SANTO DOMINGO.-

- 597 HOTEL BARAHONA 4-46
- 598 HOTEL CRISOR
- 599 HOTEL LA ESPANOLA.
- 600 HOTEL PINAR DEL MAR
- 601 HOTEL EL PUEBLITO PLAYA
- 602 HOTEL CASTEL
- 603 HOTEL TROPICAL
- 604 HOTEL DANN CARTAGENA
- 605 HOSTAL CALAMAR
- 606 HOTEL LA NAVAL
- 607 HOTEL ASTORIA REAL CARTAGENA
- 608 ESTANCIA DE LA MANTILLA
- 609 HOTEL CASA LA FE
- 610 HOTEL LA CASA DEL TURISTA
- 611 HOTEL CARTAGENA MILLENNIUM LTDA.
- 612 HOTEL CASA DEL CURATO
- 613 OPERADORA HOTELERA QUADRIFOLIO S.A.
- 614 HOTEL EL VIAJERO CENTRO
- 615 HOTEL CASA QUERO
- 616 SPORT BARU
- 617 HOTEL SOL DEL ESTE
- 618 HOTEL MARY
- 619 EL MARQUES HOTEL BOUTIQUE
- 620 BANTU HOTEL LTDA
- 621 HOTEL BONAVENTO REAL
- 622 HOSPEDAJE MONTREAL
- 623 CASA PESTAGUA
- 624 HOTEL SAN SEBASTIAN O.A.
- 625 ALFIZ-CASA PATRIMONIAL-ALFIZ
- 626 HOSTA ARRECIFES BED Y BREAKFAST
- 627 CASA VILLA COLONIAL
- 628 HOTELES MAR DEL PLATA S.A.
- 629 DELIRIO HOTEL
- 630 HOTEL LM
- 631 HOTEL PORTAL DE SAN DIEGO
- 632 CASA INDIA - VICENZO DI MARCO E.U.
- 633 HOTEL CASA LOS PUNTALES
- 634 HOTEL MAROEL
- 635 HOTEL EL PORVENIR CENTRO
- 636 HOTEL SAN ROQUE CARTAGENA
- 637 HOTEL BOCAGRANDE CARTAGENA DE INDIAS
- 638 CASA SWEETY E.U
- 639 AGUAMARINA HOTEL BOUTIQUE LTDA

- 640 HOTEL CASA LOLA
641 MEDIA LUNA ART HOSTEL
642 CASA BLANCA B & B
643 HOTEL BOUTIQUE COCHERA DE HOBO
644 CARTAGENA DE INDIAS SMALL LUXURY HOTEL
645 HOTEL CASA MARA
646 HOTEL TEQUENDAMA INN CARTAGENA DE INDIAS
647 HOTEL LEE Y CIA LTDA.
648 TCHERASSI HOTEL + SPA CARTAGENA DE INDIAS
649 CASA SANTA ANA HOTEL BOUTIQUE SPA
650 HOTEL TROPICAL INN
651 HOSTAL CASA VENECIA A.P.
652 ANANDA' HOTEL BOUTIQUE CARTAGENA
653 HOTEL LA POSADA DEL VIAJERO # 2
654 KOHSAMUI CASA HOTEL DEL MAR E.U.
655 HOTEL ROYAL DECAMERON BARU
656 HOTEL CASA GLORIA
657 HOTEL CORDIALIDAD PLAZA
658 HOTEL CARTAGENA REAL INN
659 ARSENAL HOTEL
660 PEÑA'S HOTEL BOUTIQUE
661 HOTEL ZALMEDINA CARTAGENA DE INDIAS
662 HOTEL ALTAMAR
663 HOTEL CARTAGENA AZUL S.A.S
664 HOTEL KIM SAS
665 VILLA MARTHA HOTEL PARRILLA BAR
666 HOTEL GALAXY
667 HOTEL RESTAURANT KRISAIDA
668 KARMAIRI HOTEL SPA
669 HOTEL PLAYA CLUB
670 CASA CANABAL HOTEL BOUTIQUE S.A.S.
671 HOTEL SAN SEBASTIÁN REAL CARTAGENA
672 CASA VILLA GRANDE INN HOTEL
673 CASA MARIA CARTAGENA S.A.S
674 EL CANDIL DE LOS SANTOS
675 HOTEL LA CASA ROSA
676 HOTEL BOQUILLA CAMPING
677 HOTEL MARIAND PLAZA
678 HOTEL STIL CARTAGENA
679 HOTEL & RESORT AGUA AZUL S.A.S.
680 HOTEL DON PEDRO DE HEREDIA
681 SAN DIEGO 974 SUITES
682 VELEROS HOTEL

- 683 SUNDANCER S.A.S.
684 MUCURA CLUB HOTEL S.A.S.
685 HOTEL CRUZ DEL VISO
686 CORAL REEF HOTEL CARTAGENA
687 HOTEL CASA ABRIL CARTAGENA
688 HOTEL CAMPO MANES
689 HOTEL DORA SMITH
690 VISTAMARINA
691 HOTEL CARTAGENA PREMIUM
692 SONESTA HOTEL CARTAGENA
693 ESTELAR PLAYA MANZANILLO
694 ARMERIA REAL LUXURY HOTEL AND SPA
695 HOTEL TORRE DEL RELOJ S.A.S.
696 HOTEL URBANROYAL PUERTA DEL REJOJ - CARTAGENA
697 HOTEL BOUTIQUE LAS CARRETAS S.A.S.
698 HOTEL OR S.A.S.
699 HOTEL ATLANTIC LUX
700 HOTEL LA LUX
701 HOTEL CASA ABRIL 2 CARTAGENA
702 HOTEL LAS OLAS MAMONAL
703 HOTEL CARTAGENA HILTON.
704 HOTEL SAN PEDRO GIOIA S.A.S.
705 CASA ESTRELLA - CÓRDOBA
706 CASA MARY
707 HOTEL MARLÍN
708 HOTEL SANTO TORIBIO
709 HOTEL MARINA SUITE
710 PUERTA DE CARTAGENA HOTEL
711 HOTEL SANTA CRUZ CARTAGENA
712 ARSENAL HOTEL BOUTIQUE
713 EMPRESA COMUNITARIA NATIVOS ACTIVOS
714 CASA DEL TEJADILLO
715 HOTEL AVENIDA BUENOS AIRES
716 HOTEL REAL SIBONEY
717 HOTEL CASA VARGAS
718 HOTEL LUNA NUEVA
719 HOTEL DENVER TROPICAL
720 RESTAURANTE. BAR. DISCO. HOTEL LA QUEMADA
721 HOTEL VEGAS DE SAN AGUSTIN
722 HOTEL RESTAURANTE NACIONAL
723 HOTEL HAMPTON BY HILTON CARTAGENA
724 HOTEL EMBLEMA ZAGUAN DE LA HUERTA
725 EMBLEMA CDM

- 726 CORALES DE INDIAS
- 727 HOTEL VIÑA DEL MAR DE N.G.H
- 728 HOTEL AIDAMAR
- 729 HOTEL SOL DEL MAR
- 730 HOTEL CASA SAN ROQUE
- 731 AGENCIA OPERADORA DE TURISMO ISLA DEL ENCANTO
- 732 HOTEL VALMAR
- 733 CASA PESTAGUA. 2
- 734 HOSPEDAJES LA CASA DEL VIAJERO.
- 735 CASA BUSTAMANTE BED & BREAKFAST
- 736 EXCURSIONES ISLA DEL SOL
- 737 BALCONES DE VENECIA CARTAGENA
- 738 HOTEL EL PEDREGAL
- 739 HOSTEL YEIMMI
- 740 HOSPEDAJE MARTHA
- 741 HOTEL ASTRA SUITE 427
- 742 STA. MARIA ECO HOTEL
- 743 CASA DON SANCHO BY MUSTIQUE
- 744 HOTEL REGATTA CARTAGENA SUITES
- 745 HOTEL RESTAURANTE BAR LA ESTANCIA
- 746 HOTEL DECAMERÓN
- 747 CASA DEL COLISEO S.A.S
- 748 HOTEL DECAMERÓN ISLA PALMA
- 749 HOTEL IBIZA IN
- 750 CASTILLO INÉS MARIA
- 751 CASA HOTEL MARQUES DEL PEDREGAL
- 752 HOTEL BLUE CONCEPT
- 753 ALLURE BON BON HOTEL BY KARISMA
- 754 ALLURE CHOCOLAT HOTEL BY KARISMA
- 755 BALCONES DE ALHELI
- 756 ANA BED AND BREAKFAST
- 757 APARTASUITES CABRERO MAR S.A.S.
- 758 INVERSIONES RANGEL BANDA
- 759 OZ HOTEL
- 760 HOTEL LAS AMÉRICAS
- 761 MAKONDO HOTEL BOUTIQUE
- 762 KARTAXA
- 763 HOTEL BEIGING CARTAGENA
- 764 HOTEL BASTION DE LOS REYES
- 765 RADISSON OCEAN PAVILLION HOTEL
- 766 CASA LA SIERPE
- 767 HOSTAL LA MURALLA
- 768 HOTEL CASA CANO

- 769 HOSTAL RESTAURANTE LA RED DE FERCHO
770 HOTEL PUERTO VIGÍA S.A.S.
771 HOTEL ARTUR 1
772 HOSTEL CASA EUGENIA
773 HOTEL CASA SAN AGUSTÍN
774 EMBLEMA CBB
775 HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO
776 HOTEL BALCONES DE BOCAGRANDE DE CARTAGENA
777 HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTÍN
778 HOTEL CASA DE LA TRINIDAD
779 VARANASI HOTEL BOUTIQUE
780 LA PASSION HOTEL BOUTIQUE
781 HL HOTEL
782 HOTEL CARTAGENA COMFORT
783 HOTEL PATIO DE GETSEMANI
784 CASA LA CARTUJITA S.A.S
785 HOTEL AZUAN SUITES
786 CASA BOUTIQUE LA ARTILLERÍA
787 HOTEL VIENA.
788 CHARLESTON CARTAGENA HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA COLOMBIA
789 CHARLESTON CARTAGENA
790 HOTEL CARIBE.
791 HOTEL MONTERREY.
792 HOTEL SAN PIETRO
793 HOTEL EL DORADO.-
794 HOTEL CAPILLA DEL MAR
795 HOTEL SAN FELIPE
796 HOTEL BARLOVENTO
797 CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.
798 HOTEL COSTA DEL SOL
799 HOTEL SANTA CLARA S.A.
800 HOTEL BAHÍA
801 HOTEL VILLA COLONIAL CARTAGENA
802 HOTEL SAN PEDRO DE MAJAGUA
803 APARTA HOTEL BOVEDAS DE SANTA CLARA
804 HOTEL CHARLOTTE
805 HOTEL RESTAURANTE ISLA DE CAPRI.
806 HOTEL TINTORERA
807 HOTEL CASA DE LAS PALMAS
808 HOTEL IBATAMA #1
809 CASA PETER LIMITADA
810 HOTEL BELLAVISTA CARTAGENA
811 HOTEL LA MERCED ROYAL

- 812 CENTRO HOTEL
813 HOTEL OCEANÍA S.A.S. CARTAGENA
814 CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS
815 HOTEL 3 BANDERAS LTDA.
816 HOTEL RESIDENCIA LA MAGDALENA.
817 CASA RELAX E.U
818 HOTEL NEVADA EMPRESARIAL
819 HOSTAL SANTA RITA
820 HOTEL CHAMPAGNAT
821 HOTEL PERUGINO'S PLAZA
822 HOTEL ESPAÑOL
823 HOTEL SAN FERNANDO-SANTIAGO DE CALI
824 HOTEL RESIDENCIAL DE OSCAR
825 HOTEL RIVERA PLAZA
826 HOTEL CASTELLANA REAL S.A.
827 HOTEL MIAMI INN
828 HOTEL TONE
829 HOTEL NEW YORK PLAZA
830 HOTEL LOS DOS AMIGOS CALI
831 HOTEL AUSTRAL
832 HOTEL MANSION DEL NORTE
833 HOTEL CAMINO REAL 1A
834 SUITES LAS VEGAS
835 HOTEL MS CENTENARIO
836 HOTEL CUARTA AVENIDA
837 POSADA DE SAN ANTONIO
838 HOTEL TARDES DE PARIS I
839 HOTEL NOCHES DE PARIS
840 HOTEL LAS VEGAS GRANADA
841 HOSTAL CORAL
842 SUITES HOUSE JUANAMBU
843 HOTEL MS CHIPICHAPE
844 HOTEL PAULA
845 HOTEL KARLO
846 PELICAN LARRY E.U.
847 HOTEL JAMUNDI REAL
848 HOTEL BRISAS DE CALIMA
849 HOTEL EL BUEN DESCANSO
850 HOTEL SANTAMARÍA PLAZA
851 NOW HOTEL
852 HOTEL CASA FARALLONES
853 HOTEL PASOANCHO
854 APARTA HOTEL PLAZA REAL N. 2

- 855 CALI HOTEL MASTER CHIPICHAPE
- 856 HOTEL ELITE TEQUENDAMA
- 857 HOTEL JARDÍN DE TEQUENDAMA
- 858 COBRAH S.A.S HOTEL CASONA LA MERCED
- 859 LA CASA CAFE CULTURAL
- 860 SAN ANTONIO HOTEL BOUTIQUE
- 861 HOSTAL PANORAMA
- 862 HOSTAL PARAÍSO JAMUNDÍ
- 863 HOTEL TRANQUILANDIA
- 864 HOTEL EL VIAJERO - JAMUNDÍ
- 865 HOTEL NUEVA GRANADA
- 866 HOTEL CASA GUSTADORA DE CLAUDIA
- 867 PORTAL DE SANTA MÓNICA
- 868 SANTA MÓNICA HOTEL BOUTIQUE
- 869 HOTEL ECOTURÍSTICO BALCÓN DE LAS HELICONIAS
- 870 HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI
- 871 JARDÍN AZUL
- 872 HOTEL BAR EL BUHO
- 873 HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI
- 874 HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI
- 875 HOTEL EVEREST
- 876 HOTEL AMERICANA CALI
- 877 HOTEL SANTA CECILIA SAS
- 878 HOTEL ALBORICOSAS
- 879 HOTEL DANN CALI
- 880 CLUB CAMPESTRE DE CALI
- 881 HOTEL DANN CARLTON CALI
- 882 HOTEL MS ESTACIÓN CHIPICHAPE
- 883 HOTEL STANCIA SPIWAK
- 884 APARTAHOTEL SIETE MARAVILLAS
- 885 HOSPEDAJE PARIS HILTON
- 886 HOTEL CASA TEJARES
- 887 HOTEL LA ESPERANZA CALI S.A.S
- 888 HOTEL PUERTA DE SAN ANTONIO
- 889 AQUA GRANADA HOTEL
- 890 HOTEL COSMOS XPRESS
- 891 HOTEL CAPRI CAL
- 892 DOM HOTEL CALI
- 893 OZONO HOTELES
- 894 CASA SANTA MÓNICA PANCE
- 895 HOTEL DON JAIME
- 896 SUITES HOUSE
- 897 CQB HOTEL & SPA

- 898 HOTEL CALI PLAZA
899 OFIHOTEL
900 HOTEL COLOMBIA REAL CALI
901 HOTEL MOVICH CASA DEL ALFEREZ
902 PRO HOTELES CALI SAS
903 HAUS HOTEL
904 HOTEL MUDEJAR
905 HOTEL KONFORT I N N
906 HOTEL COLOURS
907 PENSIÓN DEL OESTE
908 LAGOGRANDE HOTEL. RESORT Y CENTRO DE CONVENCIONES
909 HOTEL PLAZA CALI
910 HOTEL VERSALLES COLONIAL
911 HOTEL NEUCHABEL
912 HOTEL LA GRAN POSADA DEL VALLE DEL CAUCA
913 MARE APARTA SUITE
914 POSADA NUEVO CHALET
915 HOTEL LAS ORQUIDIAS YUMBO
916 LA CASA AZUL HOTEL
917 HOTEL FAMILIAR MIRADOR
918 HOTEL EL PRADO
919 HOTEL A B C
920 HOSPEDAJE ORQUIDEA REAL CALI
921 HOTEL AGATHA BOUTIQUE
922 HOTEL EL BALCON AQUEL
923 HOTEL CASA TEQUENDAMA S.A.S.
924 HOTEL H21 CALI
925 HOTEL ACUALINA DE CALI
926 HOSPEDAJE EL DESCANSO DEL CONDUCTOR
927 PRADOS DE JEBRAMY
928 HOTEL MARRIOTT CALI
929 CITY EXPRESS CALI
930 HOTEL Y RESTAURANTE EL GRAN BELMONTE
931 HOTEL WINDSOR PLAZA CALI
932 NUEVO HOTEL FRANCO
933 RUTA SUR
934 HOTEL INTERCONTINENTAL CALI UN HOTEL ESTELAR
935 HOTEL LA PRIMERA CALI
936 INVERSIONES HOTEL MUDEJAR
937 HOSPEDAJE LA CASA DEL MOTORISTA
938 HOSTERÍA EL MESÓN DE LA SIERRA AMANDA ESCOBAR DE CORTEZ Y CIA
939 HOSPEDAJE LA 6
940 HOTEL FARALLONES CALI

- 941 HOTEL HAMPTON BY HILTON CALI
942 RESIDENCIAS LAS PALMITAS
943 HOTEL DECIMA AVENIDA
944 HOTEL DON CAMILO
945 LA ESQUINA DEL MOTORISTA
946 HOTEL PORTÓN DE GRANADA
947 ARTEFACTO TD. S.A.S.
948 HOTEL MS CIUDAD JARDÍN
949 HOTEL FLAMINGO CALI S.A.S.
950 HOTEL SAVOY
951 SUITES HOUSE CASA FLORA
952 CASA SANTA MÓNICA SU HOGAR EN CALI
953 HOTEL SAN ANTONIO PLAZA
954 HOTEL CALI REAL LTDA.
955 HOTEL CASA REPUBLICANA
956 HOTEL GRANADA REAL
957 HOTEL EL PEÑÓN
958 TORRE DE CALI PLAZA HOTEL
959 JABA HOTEL SANTIAGO DE CALI LTDA.
960 HOTEL ASTORIA REAL
961 HOTELES ESTELAR S.A SUCURSAL CALI
962 HOTEL TURÍSTICO LA LUNA S.A.
963 HOTEL STEIN COLONIAL
964 HOTEL SAN FERNANDO REAL
965 METROPOLIS PLAZA SUR
966 HOTEL OBELISCO
967 HOTEL LA PALMA
968 HOTEL CASA CENTENARIO S.A.S.
969 APARTA HOTEL IGUANA
970 HOTEL IMBANACO CALI
971 HOTEL PLAZA VERSALLES
972 RADISSON ROYAL CALI HOTEL
973 HOTEL EL GRAN TERMINAL
974 HOTEL TOURMALET
975 HOTEL DEL PUENTE
976 INVERSIONES HOTEL LOS ÁNGELES DEL CENTRO LTDA.
977 HOTEL PLAZA LAS AMÉRICAS
978 HOTEL OBELISCO PLAZA
979 HOTEL VIZCAYA REAL S.A.
980 HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO
981 HOTEL CALIMA REAL
982 HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI
983 HOTEL TOSCANA PLAZA

- 984 HOTEL POBLANCO
- 985 HOTEL PLAZUELA NUTIBARA
- 986 HOTEL CABO DE LA VELA
- 987 HOTEL Y CENTRO DE CONVENCIONES EL TESORO
- 988 HOTEL EL DORADO MARÍN
- 989 HOSTERÍA RIO ESCONDIDO
- 990 RESERVA NATURAL MONTE VIVO
- 991 HOTEL NUTIBARA
- 992 HOTEL BALCONES DE LA 70
- 993 HOTEL ALCALA
- 994 HOTEL BELFORT
- 995 HOTEL ESTADIO PLAZA LA 50
- 996 HOTEL OVIEDO
- 997 HOTEL PLAZA 70
- 998 HOTEL GRAN IMPERIO
- 999 HOTEL RESIDENCIA RINCÓN DE LA BELLA VILLA
- 1000 HOTEL SAN JUAN PLAZA #1
- 1001 HOTEL NORMANDÍA
- 1002 HOTEL CASA MALIBU
- 1003 HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MEDELLÍN
- 1004 LA CASA AMARELA
- 1005 HOTEL LA BELLA VILLA
- 1006 HOTEL LA PAZ MEDELLÍN
- 1007 HOSTAL RESIDENCIAS MARIA ISABEL
- 1008 HOTEL VILLA REAL-MEDELLÍN
- 1009 HOTEL BELMONTE
- 1010 HOTEL LEUROZ
- 1011 HOTEL LOS FAROLES-MEDELLÍN
- 1012 HOTEL MAIRUBA
- 1013 HOTEL SU CASONA
- 1014 HOSTAL ARBIS
- 1015 HOTEL VILLAS DEL ESTADIO
- 1016 HOTEL NUEVO SAMARITANO
- 1017 HOSTAL MEDELLÍN
- 1018 HOTEL RESIDENCIAS EL ROBLE
- 1019 HOTEL CASA LINDA
- 1020 HOTEL POBLADO CAMPESTRE
- 1021 HOTEL DESEOS
- 1022 HOTEL DKCH
- 1023 ALOJAMIENTO SAN JUDAS
- 1024 HOTEL LOS OSITOS
- 1025 HOTEL ACAPULCO MEDELLÍN
- 1026 ECOPARQUE EL GAITERO DE OCCIDENTE

- 1027 HOTEL PLAZA CARACAS
- 1028 HOSTAL GUARACU
- 1029 NUEVO CAPITOLIO
- 1030 NUEVO CRISTAL
- 1031 HOTEL DON MATÍAS
- 1032 HOTEL PALMA 70
- 1033 PARK 10 EXECUTIVE SUITES
- 1034 HOTEL PANORAMA MEDELLÍN
- 1035 HOTEL LA POSADA DE LOS SIERRAS
- 1036 HOTEL CASA GRANDE DE JARDÍN
- 1037 HOTEL ZONA ROSA
- 1038 HOTEL METROPOL DE MEDELLIN
- 1039 HOTEL AYACUCHO REAL
- 1040 HOTEL TERRANOVA
- 1041 HOTEL EL PORTÓN DE SAN JOAQUÍN
- 1042 CIUDAD EL CAMINO DEL CAFÉ
- 1043 HOTEL ALCÁZAR NO. 1
- 1044 HOTEL HISPANIA
- 1045 MALECOM HOTEL RESTAURANTE
- 1046 FRUTAS DEL LAGO HOTEL
- 1047 HOTEL CASA VICTORIA
- 1048 HOSTERÍA LAS VEGAS DE LIBORINA
- 1049 HOTEL Y ESTADERO CHAQUENODA
- 1050 HOTEL SEÑOR REAL
- 1051 ORANGE SUITES
- 1052 HOTEL PARADAINS
- 1053 HOTEL SOL DEL NORTE
- 1054 HOTEL AMAJARI
- 1055 HOTEL CENTRO RESIDENCIAL YARUMAL ANTIOQUIA
- 1056 RESIDENCIAS LAURELES
- 1057 HOTEL AIRES DEL NORTE JIMER
- 1058 HOTEL LOS BALCONES M.M
- 1059 HOTEL HOLIDAY INN EXPRESS MEDELLÍN
- 1060 HOTEL VILLA DEL MARQUES
- 1061 HOTEL LINCOLN
- 1062 HOTEL LOS ALMENDROS DE MEDELLÍN
- 1063 CASA GRANDE HOTEL - JERICÓ
- 1064 HOTEL FELICINA
- 1065 HOTEL Y RESTAURANTE LA CASONA JERICOANA
- 1066 HOTEL RIO PIEDRAS
- 1067 HOTEL POBLADO ALEJANDRÍA
- 1068 FINCA HOTEL NUTABES
- 1069 CORPORACIÓN CLUB CAMPESTRE MEDELLÍN

- 1070 HOTEL EL PERIODISTA
- 1071 HOTEL LATINO MEDELLÍN
- 1072 PARQUE LOS TAMARINDOS
- 1073 HOTEL FIORE
- 1074 HOTEL PARQUE 70
- 1075 HOTEL FLORENCIA PLAZA
- 1076 HOTEL CALAMARU
- 1077 CASA HOTEL ASTURIAS
- 1078 APARTA HOTEL BUENAS NOCHES
- 1079 HOTEL LINTON'S
- 1080 HOTEL COLONIAL DE MEDELLÍN
- 1081 HOTEL LA CASCADA ICE
- 1082 HOTEL MILANO
- 1083 HOSTERÍA LOS CEDROS
- 1084 CASA HOTEL MI BELLO ANTIOQUIA
- 1085 HOTEL LOS GERANIOS
- 1086 SOPETRAN PLAZA REAL
- 1087 HOTEL BONAIRE
- 1088 BLACK SHEEP HOSTAL
- 1089 CASA KIWI
- 1090 HOTEL SAN FERNANDO PLAZA
- 1091 LA CASA MEDELLÍN
- 1092 PALM TREE HOSTAL
- 1093 HOTEL VILLAS DE SAN JUAN
- 1094 HOSTERÍA BOHIOS
- 1095 THE PITSTOP HOSTEL
- 1096 HOSTAL TAMARINDO
- 1097 HOTEL MEDELLÍN ROYAL
- 1098 HOTEL ATLANTIS
- 1099 HOSTAL TIGER PAW
- 1100 HOTEL PLATINUM PLAZA
- 1101 ALCÁZAR DE PATIO BONITO
- 1102 HOTEL CACIQUE TONUNU
- 1103 APARTA HOTEL MONTES
- 1104 HOTEL EL CONTINENTAL
- 1105 HOTEL PREMIUN REAL
- 1106 PICASSO- HOTEL
- 1107 HOTEL IMPERIO 70
- 1108 HOTEL LYON
- 1109 HOTEL PLAZA MAYOR DE MEDELLÍN
- 1110 HOTEL ALAMEDA DE LA 10
- 1111 LA CAMPANA HOTEL BOUTIQUE
- 1112 LAS ROSAS HOTEL BOUTIQUE

- 1113 HOTEL BELÉN PLAZA
- 1114 HOTEL PARK PLAZA
- 1115 HOTEL NORDESTE
- 1116 HOTEL LE´COUPLE
- 1117 HOTEL MONTE VERDE CONCORDIA
- 1118 HOTEL PLAZUELA SAN IGNACIO MEDELLÍN
- 1119 HSC HOTEL SUITE COMFORT
- 1120 HOTEL ESTELAR ESENCIAL BLUE
- 1121 SAMAN HOSTEL
- 1122 HOSPEDAJES LA ISLA TOLEDO ANTIOQUIA
- 1123 HOTEL MOMENTOS PLAZA
- 1124 RESERVA TURÍSTICA SAN JOSÉ HOTEL
- 1125 HOTEL KARINA
- 1126 HOTEL ESTELAR MILLA DE ORO
- 1127 ART HOTEL
- 1128 HOTEL LA CIRCASIA
- 1129 HOTEL PLATINO
- 1130 HOTEL PLAZA HOSTAL PARQUE
- 1131 HOTEL NATALIA DE LA PAZ
- 1132 HOTEL BOUTIQUE LA PROVIDENCIA
- 1133 HOTEL CRISTO REY PLAZA
- 1134 HOTEL ROMANZA
- 1135 HOTEL GRAN DALLAS
- 1136 HOTEL NUEVO MILENIO
- 1137 HOTEL NUEVO MILENIO NO. 2
- 1138 HOTEL EXÓTICO
- 1139 HOTEL CRUCERO DEL AMOR
- 1140 MADISSON HOTEL
- 1141 SUITE 45
- 1142 HOTEL GAUDI
- 1143 HOTEL MERLOTT
- 1144 HOTEL EL PUNTOS
- 1145 HOTEL DIANA JARDÍN
- 1146 HOTEL EJECUTIVO LA 33
- 1147 BAR LA NOCHE Y HOSTAL GUAYABAL
- 1148 HOTEL COLONIAL CENTRO
- 1149 HOTEL LOS YARUMOS
- 1150 HOTEL MADRID MEDELLÍN
- 1151 HOTEL CASA PÓRTICO
- 1152 GHL COMFORT HOTEL SAN DIEGO
- 1153 HOTEL PLAZA GRANADA
- 1154 WAY POINT
- 1155 HOTEL CASA 10

- 1156 HOTEL PARADISE LA 33
1157 HOSTERÍA LOS FARALLONES
1158 PARQUE ECOLÓGICO PIEDRAS BLANCAS
1159 HOTEL SAN RAFAEL CAUCASIA
1160 HOTEL SUEÑO DORADO URRAO
1161 CAFETERÍA Y RESIDENCIAS LA TERMINAL DE YARUMAL
1162 FINCA HOTEL KANTARRANA CASA DE CAMPO
1163 FINCA HOTEL SAN ÁNGEL
1164 HOSTERÍA TONUSCO CAMPESTRE
1165 RESIDENCIAS ZULIA
1166 HOSTAL CASA RAM
1167 FAMI Y FINCAHOTEL ASTURIAS
1168 HOTEL PATIO DEL CASTELLANO SANTAFÉ DE ANTIOQUIA
1169 HOSTERÍA SAN JUAN DE BOLÍVAR
1170 POSADA CASA SANTA FE
1171 FINCA HOTEL RIOMANSO
1172 FINCA HOTEL LA CABAÑA
1173 HOTEL EL CASTILLO URRAENO
1174 HOTEL COLONIAL VERÓNICA GARRO
1175 HOTEL PARAÍSO ESCONDIDO
1176 HOTEL PLAZA FREDONIA
1177 HOTEL POBLADO BOUTIQUE
1178 MOLICIE HOTEL
1179 HOTEL TRYP MEDELLÍN
1180 HOTEL PRIMAVERA PLAZA
1181 HOTEL THEMATIC SUITES
1182 DE PROVINCIA HOTELES S.A.S.
1183 HOTEL ZANDALO
ECOPARQUE REGIONAL MARIO ARAMBURO RESTREPO COMFENALCO
1184 ANTIOQUIA
1185 HOTEL 33 CONQUEST
1186 HOTEL GOLD
1187 DIEZ MEDELLÍN S.A.S
1188 HOTEL REAL DINASTIA PINTADA
1189 HOTEL BALCONES DEL PARQUE JARDÍN
1190 HOTEL LOS MOLINOS
1191 HOTEL PLAZUELAS DE SAN IGNACIO
1192 LA GRANJITA RANCHO HOTEL SANTA FE DE ANTIOQUIA
1193 HOTEL LE'BLANC
1194 IN HOUSE THE HOSTEL
1195 HOTEL EL SOL CAUCASIA
1196 HOTEL BLISS CONFORT
1197 HOTEL BLISS SUITE

- 1198 HOTEL PORTÓN MEDELLÍN
- 1199 VILLA DE LA CANDELARIA HOTEL
- 1200 HOTEL BH EL POBLADO
- 1201 HOTEL THE CHARLEE
- 1202 HOTEL SAN DIEGO PLAZA
- 1203 HOSTERÍA PARAÍSO DE SANTAFÉ
- 1204 HOTEL BEIJING
- 1205 HOTEL GIRASOL 70
- 1206 HOTEL FRANCO SANTA FE
- 1207 HOTEL BRISAS DE SAN FRANCISCO
- 1208 HOSPEDAJE BONAVENTO
- 1209 HOTEL LAS ORQUÍDEAS DONMATIAS
- 1210 HOSTERÍA HORIZONTES
- 1211 CASA HOTEL MADISON
- 1212 HOTEL HEVEXICO
- 1213 VIÑA SICILIA S.A.S.
- 1214 HOTEL PLAZA STAR
- 1215 HOTEL GUAYABAL
- 1216 HOTEL COUNTRY SUITES
- 1217 CASA HOTEL SOL DE LAURELES
- 1218 HOTEL RESTAURANTE PORTÓN DEL NORTE
- 1219 HOTEL ANDES PLAZA ANDES
- 1220 HOTEL LAS VEGAS ANDES
- 1221 HOTEL LOS CRISTALES ANDES
- 1222 HOTEL D´LUSSO
- 1223 HOTEL SANTA ROSA DE OSOS SAS
- 1224 HOTEL TORRE JUAN CAMPESTRE
- 1225 HOTEL TORRE JUAN
- 1226 HOTEL SPECIAL ROOM
- 1227 HOTEL LAS IGUANAS
- 1228 HOTEL ACQUA EXPRESS
- 1229 CASA HOTEL SPA S.A.S.
- 1230 HOTEL METROPOLITANO
- 1231 HOTEL LAS ARDILLAS
- 1232 GRAN HOTEL YARUMAL
- 1233 HOTEL GOLDEN PALERMO
- 1234 HOTEL TURISMO TAMESIS
- 1235 LA MAYORÍA HOTEL
- 1236 KOLOR HOTEL BOUTIQUE
- 1237 CENTRAL PARK HOTEL
- 1238 HOTEL BOLIVARIANA PLAZA
- 1239 SITES 45
- 1240 HOTEL IBIS MEDELLÍN

- 1241 HOTEL EL TESORO POBLADO
- 1242 HOTEL EXTASIS
- 1243 HOTEL LLERAS S.A.S
- 1244 HOTEL PLUS PLAZA
- 1245 HOTEL ANTIOQUIA PLAZA
- 1246 INNTU HOTEL
- 1247 HOTEL BARCELONA ESTADIO
- 1248 HOTEL D' GREIFF
- 1249 HOTEL LOS RECUERDOS - ESTADIO
- 1250 HOTEL ATENAS JERICÓ
- 1251 HOTEL MANCHESTER
- 1252 HOTEL PARADISE LLERAS
- 1253 HOTEL PRADA S.A.S.
- 1254 HOTEL FONTAN BLUE
- 1255 HOTEL COLONIAL LA 80
- 1256 PORTICO 70
- 1257 HOTEL BLISS MARAT SUITE
- 1258 HOTEL NUEVO DINASTIA
- 1259 HOTEL TÁMESIS
- 1260 HOTEL NATURA
- 1261 LA GUADALUPANA FINCA HOTEL
- 1262 HOTEL CALASANZ REAL
- 1263 THE CHARLEE LIFESTYLE HOTEL
- 1264 LA GRUTA DE HIERRO
- 1265 HOTEL GRAN COLOMBIA MEDELLÍN
- 1266 HOTEL EL VIAJERO DE CAÑAS GORDAS
- 1267 ALOJAMIENTO HOTEL CAUCASIA
- 1268 HOTEL ESTACIÓN DEL RIO
- 1269 VILLA DE LOS ANGELES H B & E
- 1270 HOTEL AMBAR
- 1271 HOTEL HOME SWEET HOME
- 1272 PLAZA REAL HOTEL
- 1273 HOTEL PORTAL DEL NORTE DON MATÍAS
- 1274 ABORDO VIAJES Y TURISMO HOTEL PORTÓN DEL SOL
- 1275 HACIENDA HOTEL LOS BÚCAROS
- 1276 HOTEL LA BELLA VILLA 70
- 1277 HOTEL CARIBE REAL MEDELLÍN
- 1278 HOTEL H70 SAS
- 1279 BRISAS DE SANTA FE DE ANTIOQUIA
- 1280 HOTEL SAN JOSÉ AVG
- 1281 HOTEL SAN ESTEBAN PLAZA CENTRO
- 1282 SPA HOTEL
- 1283 HOTEL COLOMBIA MEDELLÍN

- 1284 HOSTERÍA MIS ANCESTROS
- 1285 HOTEL CERRO BRAVO
- 1286 HOTEL MERLOTT LLERAS
- 1287 HOSTERÍA DE LA PLAZA MENOR
- 1288 WHITE HOUSE LAURELES HOTEL
- 1289 HOTEL EL TURISTA VENECIA
- 1290 HOTEL EL DEPORTISTA
- 1291 HOTEL VIRGEN DEL VALLE
- 1292 VITTAPARK HOTEL
- 1293 HOTEL EL ENCUENTRO
- 1294 RESIDENCIAS ACAPULCO N 2
- 1295 RESIDENCIAS DONAIRES
- 1296 HOSTAL LA ISLA MEDELLÍN
- 1297 HOTEL LE PARC
- 1298 KUBOZ HOTEL
- 1299 HOTEL CASCADEA PLAZA
- 1300 HOTEL MI COLOMBIA
- 1301 FINCA HOTEL LAS TAPIAS
- 1302 HOTEL SOL PLAZA LA PINTADA
- 1303 PRISMA HOTEL
- 1304 LOBBY 80 HOTEL
- 1305 HOSPEDAJE LOS PINOS DE SOPETRAN
- 1306 HOTEL ROMANTIC SUITES
- 1307 BANFISER SAS HOTEL
- 1308 HOTEL COUNTRY MEDELLÍN
- 1309 HOTEL VERONY SAN JOAQUÍN
- 1310 HOTEL STAR SUITES
- 1311 LA POSADA DE VERANO
- 1312 HOTEL PLAZA ORIENTAL
- 1313 FINCA HOTEL PANORAMA
- 1314 HOTEL PARADISE BULERIAS
- 1315 HOTEL CALIFORNIA BELLO
- 1316 SKY PLUS MEDELLÍN S.A.S.
- 1317 LUKAS HOTEL
- 1318 HOTEL PUNTO CLAVE
- 1319 HOTEL ROMANCE AYACUCHO
- 1320 HOTEL BRISAS DEL JARDÍN
- 1321 HOTEL PORTÓN DEL PARQUE DONMATIAS
- 1322 HOTEL PLAZA LA MINORISTA
- 1323 HOTEL CASA SAMURAI
- 1324 HOTEL TERMINAL CARIBE
- 1325 HOTEL CHANNEL
- 1326 HOTEL FLORIDA NUEVA

- 1327 HOTEL LA MARQUESA
- 1328 CASA BLANCA HOSPEDAJE
- 1329 HOTEL PARAÍSO CARIBE
- 1330 HOSPEDAJE LESANCY
- 1331 HOTEL SAN ANTONIO
- 1332 HOTEL LAS OLAS SANTA ROSA
- 1333 HOTEL EL VITRAL
- 1334 HOTEL EUPACLA MEDELLÍN
- 1335 RESIDENCIAS ARISTIDES
- 1336 HOTEL SAN JUAN DE ANDES
- 1337 HOTEL VEGAS DEL FARALLON
- 1338 PARQUE EL TESORO ESCONDIDO
- 1339 HOTEL PRIMAVERAL SANTA FE DE ANTIOQUIA
- 1340 HOTEL PUEBLITO VIEJO SANTA FE DE ANTIOQUIA
- 1341 HOTEL LA FONDA EN LA PINTADA
- 1342 HOTEL. RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA
- 1343 HOTEL ESPLENDOR 70
- 1344 HOTEL PRINCE PLAZA
- 1345 FAMIHOTEL LA POSADA
- 1346 HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLÍN 70
- 1347 HOTEL POLISUITES
- 1348 HOTEL PANORAMA YARUMAL
- 1349 HOTEL LLERAS 10
- 1350 LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE
- 1351 HOME CLUB PARAÍSO
- 1352 CLUB VACACIONAL EL PARAÍSO DE LAS AGUAS
- 1353 HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA
- 1354 HOTEL CONFORT OBELISK
- 1355 RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA
- 1356 HOTEL MIDAS
- 1357 LOBBY PARK HOTEL
- 1358 LA CASA DE ALEJO
- 1359 HOTEL EDIFICIO KENNEDY
- 1360 BUDDHA HOSTAL
- 1361 MULTIVERSO
- 1362 HOTEL VILLA REAL SOPETRAN
- 1363 HOTEL ESTACIÓN PLAZA SAN PEDRO
- 1364 HOTEL REAL PLAZA YARUMAL
- 1365 HOTEL LOS MOLINOS SUITE
- 1366 CASA HOTEL MANGO
- 1367 FINCA HOTEL LAGOS DEL CITARÁ
- 1368 HOSPEDAJE LOS HALCONES
- 1369 HOTEL PREMIUM PLAZA

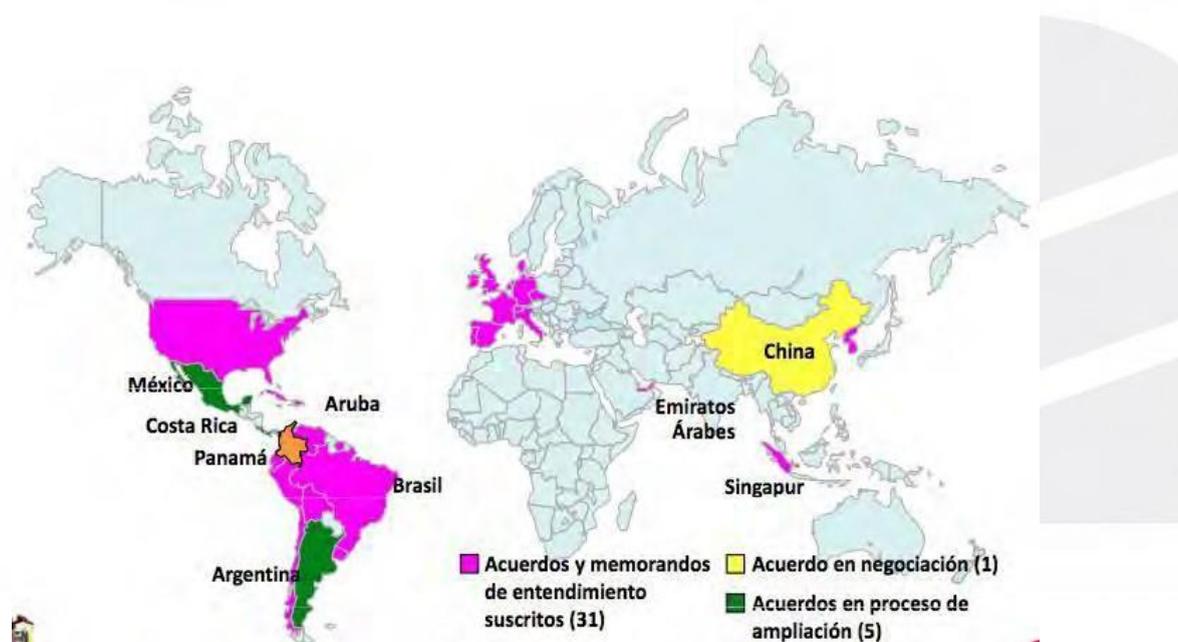
- 1370 NUEVO HOTEL INTERNACIONAL
- 1371 FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE
- 1372 HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE
- 1373 HOTEL SIEM
- 1374 HOTEL PUNTO UNO
- 1375 HOTEL UNIVERSO PLAZA
- 1376 HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY
- 1377 RESIDENCIAS SU CASA
- 1378 HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE
- 1379 SARA Y B HOTEL
- 1380 HOTEL CÓMPlices
- 1381 HOTEL BALCONES DE CUBA
- 1382 HOTEL QUINTA DEL CAFÉ
- 1383 HOTEL Y CAFETERÍA CLARO DE LUNA
- 1384 HOTEL RESTAURANTE Y MONTALLANTAS PUERTO BÉLGICA
- 1385 HOTEL ATENAS PLAZA
- 1386 ECOHOTEL TERRABELA-FINCA AGROTURISTICA S.A.S.
- 1387 HOTEL LINES N.S.
- 1388 FINCA HOTEL EL CASTELLANO
- 1389 HOSTAL GERÓNIMO PLAZA
- 1390 LEBLON SUITES
- 1391 HOTEL DANNY
- 1392 LA PUERTA DEL SOL S DE A
- 1393 HOTEL D'CAPRICES
- 1394 HOTEL SANTA MARIA
- 1395 POSADA EL PORTÓN GOMEZ PLATA
- 1396 HOTEL BALCÓN DEL PARAÍSO JM
- 1397 HOTEL BAR NUEVO MILENIO
- 1398 SPAZIOS
- 1399 VEGAS DEL RIO
- 1400 HOTEL ANOLAIMA
- 1401 HOTEL LOYDS
- 1402 THE ICON
- 1403 HOTEL M
- 1404 HOSPEDAJE SENSACIONES
- 1405 HOTEL EL CORTIJO
- 1406 HOTEL DIX
- 1407 HOTEL RESIDENCIAS RUMANIA
- 1408 HOTEL SANTORINI 70
- 1409 CASA HOTEL PORTAL MARINILLO
- 1410 RESIDENCIAS ARETAMA
- 1411 RECIDENCIAS NOCHES DIVINAS
- 1412 HOTELES REAL COLOMBIA S.A.S

- 1413 HOTEL SANTO DOMINGO ANTIOQUIA
- 1414 HOTEL EROS FUSION
- 1415 GRAN HOTEL
- 1416 HOTEL HACIENDA BALANDU
- 1417 HOTEL ACAPULCO DE CAUCASIA
- 1418 HOTEL CASERÓN PLAZA
- 1419 APARTA - SUITE EGINA # 2
- 1420 HOTEL LAURELES 70
- 1421 HOTEL DANN CARLTON MEDELLÍN
- 1422 HOTEL LONDRES
- 1423 HOTEL INTERCONTINENTAL MEDELLÍN
- 1424 HOTEL LAS RAMPAS
- 1425 HOTEL GENESIS
- 1426 HOTEL MI REY
- 1427 HOTEL PORTALES DEL CAMPESTRE
- 1428 HOTEL CORTEJO IMPERIAL
- 1429 HOTEL CONQUISTADORES
- 1430 HOTEL CAMPESTRE EL MIRADOR DEL PIPINTA
- 1431 HOTEL QUIMBAYA
- 1432 HOSTAL Y HOSTERÍA GUARACU
- 1433 HOSTAL ODEÓN
- 1434 HOTEL PLAZA ROSA
- 1435 HOTEL MANZANARES
- 1436 METRO HOTEL MEDELLÍN
- 1437 HOTEL CASA REAL MEDELLÍN
- 1438 HOTEL VALDIVIA PLAZA
- 1439 HOTEL CASA LAURELES
- 1440 HOTEL CALLE REAL MEDELLÍN
- 1441 BALCONES DEL ESTADIO
- 1442 OPERADORA HOTELERA SAN PEDRO DEL FUERTE
- 1443 NOVELTY SUITES
- 1444 HOTEL FLORIDA
- 1445 HOTEL BOTERO PLAZA
- 1446 HOTEL COLOMBIA REAL
- 1447 HOTEL COLLINS
- 1448 HOTEL TAMARINDO RESORT
- 1449 HOTEL POBLADO PLAZA
- 1450 HOTEL POSADA SAN SEBASTIÁN
- 1451 PORTÓN DE OCCIDENTE
- 1452 HOTEL MEDITERRÁNEO
- 1453 HOTEL PORTÓN DE LA 10
- 1454 HOSTERÍA EL GAITERO
- 1455 HOTEL RESTAURANTE NOMAR

Apéndice C. Marca País – Acuerdos Aereos.



Campaña “Vive Colombia, el país que llevas en el corazón”.



Acuerdos aereos.

Apndice D. Resultado encuestas.

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2
HOTEL ROSALES PLAZA	A	B
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	B	B
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	B	B
HOTEL BOHEME ROYAL	A	B
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	B	B
HOTEL ESPLENDOR 70	B	B
HOTEL PRINCE PLAZA	B	B
MARRIOTT BOGOTA	A	B
HOTEL VIRREY PARK	A	B
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	B	B
FAMIHOTEL LA POSADA	B	B
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	B	B
EMBASSY SUITES ROSALES	A	B
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	B	B
HOTEL SAN PABLO	A	B
HOTEL POLISUITES	B	B
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	B	B
HOTEL BH BICENTENARIO	A	B
HOTEL HILTON	A	B
HOTEL PANORAMA YARUMAL	B	B
HOTEL LLERAS 10	B	B
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	B	B
HOME CLUB PARAISO	B	B
CLICK CLACK HOTEL	A	B
HOTEL BLUE CONCEPT	B	B
HOTEL CONFORT OBELISK	B	B
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	B	B
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	A	B
HOTEL BAR EL BUHO	B	B
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	A	B
HOTEL EXE BACATA 95	A	B
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	B	B
EMBLEMA CBB	B	B
HOTEL DORADO FERIA	A	B
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	B	B
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	B	B
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	B	B
CASA HOTEL MANGO	B	B
BH EL RETIRO	A	B
HOTEL PARQUE 97 SUITES	A	B
BLUE SUITES HOTEL	A	B
HOTEL DEL PUENTE	B	B
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	B	B
HOTEL CALIMA REAL	B	B
HOTEL AUGUSTA	A	B
MULTIVERSO	B	B
HOTEL MUISCA	A	B
HOTEL CAPILLA DEL MAR	B	B
HOTEL ESTELAR CALLE 100	A	B
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	B	B
HOTEL CARTAGENA COMFORT	B	B
FJ BOUTIQUE HOTEL	A	B
HOTEL PLATINUM SUITE	A	B
HOTEL VILLA REAL SOPETRA	B	B
HOTEL EL DORADO	B	B
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	A	B
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	B	B
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	A	B

JARDIN AZUL	B	B
HOTEL MORRISON	A	B
HOTEL TEQUENDAMA	A	B
GHL 93	A	B
HOTEL SAN FELIPE	B	B
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	B	B
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	A	B
HOTEL SAN FERNANDO REAL	B	B
HOTEL OBELISCO PLAZA	B	B
DAN CARLTON	A	B
METROPOLIS PLAZA SUR	B	B
HOTEL SHERATON	A	B
EMBASSY PARK HOTEL	A	B
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	B	B
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	B	B
CASA DANN CARLTON	A	B
HOTEL SIEM	B	B
HOTEL PUNTO UNO	B	B
HOTEL UNIVERSO PLAZA	B	B
HOTEL BARLOVENTO	B	B
HOTEL LUGANO SUITES	A	B
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	B	B
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	B	B
HOTEL EVEREST	B	B
HOTEL COSTA DEL SOL	B	B
HABITEL	A	B
HOTEL TOURMALET	B	B
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	A	B
HOTEL MOVICH BURO 26	A	B
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	A	B
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	B	B
SARA Y B HOTEL	B	B
TRYP BOGOTA USAQUEN	A	B
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	A	B
HOTEL PREMIUM PLAZA	B	B
HOTEL LA MERCED ROYAL	B	B
HOTEL COSMOS 100	A	B
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	A	B
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	B	B
HOTEL CASA MEDINA	A	B
LA CASA DE ALEJO	B	B
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	B	B
BUDDHA HOSTAL	B	B
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	A	B
HOTEL PORTON BOGOTA	A	B
METROTEL ROYAL PARK	A	B
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	B	B
HOSPEDAJE LOS HALCONES	B	B
CENTRO HOTEL	B	B
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	B	B
HOSPEDAJE MARTHA	B	B
HOTEL EL PEDREGAL	B	B
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	B	B
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	B	B
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	B	B
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	B	B
ESTELAR PARQUE DE LA 93	A	B
GHL 93	A	B
HOTEL MIDAS	B	B
LOBBY PARK HOTEL	B	B
COSMOS INSIGNIA HOTEL	A	B
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	A	B
HOTEL TOSCANA PLAZA	B	B

HOTEL OBELISCO	B	B
HOTEL LA PALMA	B	B
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	B	B
CASA 95	A	B
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	B	B
RESIDENCIAS SU CASA	B	B
HACIENDA ROYAL	A	B
CLUB HOUSE BOGOTA	A	B
MARRIOTT BOGOTA	A	B

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4
HOTEL ROSALES PLAZA	D	Gerente General
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	C	Gerente General
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	D	Gerente de Admon
HOTEL BOHEME ROYAL	D	Gerente General
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	D	Gerente General
HOTEL ESPLENDOR 70	D	Gerente de Admon
HOTEL PRINCE PLAZA	D	Gerente de Admon
MARRIOTT BOGOTA	D	Gerente de Operaciones
HOTEL VIRREY PARK	D	Gerente de Admon
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	D	Gerente de Admon
FAMIHOTEL LA POSADA	D	Gerente de Operaciones
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	D	Gerente de Admon
EMBASSY SUITES ROSALES	D	Gerente General
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	D	Gerente General
HOTEL SAN PABLO	D	Gerente de Operaciones
HOTEL POLISUITES	D	Gerente de Admon
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	D	Gerente de Operaciones
HOTEL BH BICENTENARIO	D	Gerente General
HOTEL HILTON	D	Gerente de Operaciones
HOTEL PANORAMA YARUMAL	D	Gerente de Admon
HOTEL LLERAS 10	D	Gerente de Operaciones
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	D	Gerente General
HOME CLUB PARAISO	D	Gerente de Admon
CLICK CLACK HOTEL	D	Gerente General
HOTEL BLUE CONCEPT	D	Gerente de Operaciones
HOTEL CONFORT OBELISK	C	Gerente de Admon
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	D	Gerente de Admon
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	D	Gerente General
HOTEL BAR EL BUHO	D	Gerente General
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	D	Gerente General
HOTEL EXE BACATA 95	D	Gerente General
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	D	Gerente de Admon
EMBLEMA CBB	D	Gerente de Operaciones
HOTEL DORADO FERAL	D	Gerente General
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	D	Gerente de Admon
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	D	Gerente de Admon
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	D	Gerente General
CASA HOTEL MANGO	D	Gerente de Admon
BH EL RETIRO	D	Gerente de Admon
HOTEL PARQUE 97 SUITES	D	Gerente General
BLUE SUITES HOTEL	D	Gerente General
HOTEL DEL PUENTE	D	Gerente de Admon
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	D	Gerente General
HOTEL CALIMA REAL	D	Gerente de Admon
HOTEL AUGUSTA	D	Gerente de Operaciones
MULTIVERSO	D	Gerente General
HOTEL MUISCA	D	Gerente General
HOTEL CAPILLA DEL MAR	D	Gerente General
HOTEL ESTELAR CALLE 100	D	Gerente General

HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	D	Gerente de Admon
HOTEL CARTAGENA COMFORT	D	Gerente General
FJ BOUTIQUE HOTEL	D	Gerente de Admon
HOTEL PLATINUM SUITE	D	Gerente de Admon
HOTEL VILLA REAL SOPETRA	C	Gerente de Admon
HOTEL EL DORADO	D	Gerente General
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	D	Gerente General
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	D	Gerente General
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	D	Gerente de Admon
JARDIN AZUL	D	Gerente de Admon
HOTEL MORRISON	D	Gerente General
HOTEL TEQUENDAMA	D	Gerente de Operaciones
GHL 93	D	Gerente de Operaciones
HOTEL SAN FELIPE	D	Gerente de Admon
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	D	Gerente de Admon
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	D	Gerente General
HOTEL SAN FERNANDO REAL	D	Gerente General
HOTEL OBELISCO PLAZA	D	Gerente General
DAN CARLTON	D	Gerente de Operaciones
METROPOLIS PLAZA SUR	D	Gerente General
HOTEL SHERATON	D	Gerente de Operaciones
EMBASSY PARK HOTEL	D	Gerente General
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	D	Gerente General
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	D	Gerente de Admon
CASA DANN CARLTON	D	Gerente General
HOTEL SIEM	D	Gerente de Admon
HOTEL PUNTO UNO	D	Gerente de Admon
HOTEL UNIVERSO PLAZA	D	Gerente de Admon
HOTEL BARLOVENTO	D	Gerente de Admon
HOTEL LUGANO SUITES	D	Gerente de Admon
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	D	Gerente General
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	D	Gerente de Operaciones
HOTEL EVEREST	D	Gerente de Admon
HOTEL COSTA DEL SOL	D	Gerente de Operaciones
HABITEL	D	Gerente General
HOTEL TOURMALET	D	Gerente de Operaciones
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	D	Gerente General
HOTEL MOVICH BURO 26	D	Gerente General
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	D	Gerente General
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	D	Gerente de Operaciones
SARA Y B HOTEL	D	Gerente General
TRYP BOGOTA USAQUEN	D	Gerente General
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	D	Gerente General
HOTEL PREMIUM PLAZA	D	Gerente General
HOTEL LA MERCED ROYAL	D	Gerente de Admon
HOTEL COSMOS 100	D	Gerente General
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	D	Gerente de Admon
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	D	Gerente de Admon
HOTEL CASA MEDINA	D	Gerente General
LA CASA DE ALEJO	D	Gerente de Admon
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	D	Gerente de Admon
BUDDHA HOSTAL	D	Gerente de Admon
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	D	Gerente General
HOTEL PORTON BOGOTA	D	Gerente General
METROTEL ROYAL PARK	D	Gerente de Admon
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	D	Gerente General
HOSPEDAJE LOS HALCONES	D	Gerente de Admon
CENTRO HOTEL	D	Gerente de Admon
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	D	Gerente General
HOSPEDAJE MARTHA	D	Gerente de Operaciones
HOTEL EL PEDREGAL	D	Gerente General
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	D	Gerente General
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	D	Gerente General

BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	D	Gerente General
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	D	Gerente de Admon
ESTELAR PARQUE DE LA 93	D	Gerente General
GHL 93	D	Gerente de Admon
HOTEL MIDAS	D	Gerente de Admon
LOBBY PARK HOTEL	D	Gerente General
COSMOS INSIGNIA HOTEL	D	Gerente General
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	D	Gerente General
HOTEL TOSCANA PLAZA	D	Gerente de Admon
HOTEL OBELISCO	D	Gerente de Admon
HOTEL LA PALMA	D	Gerente de Admon
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	C	Gerente de Operaciones
CASA 95	D	Gerente de Operaciones
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	D	Gerente de Admon
RESIDENCIAS SU CASA	D	Gerente General
HACIENDA ROYAL	D	Gerente General
CLUB HOUSE BOGOTA	D	Gerente General
MARRIOTT BOGOTA	D	Gerente de Operaciones

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6
HOTEL ROSALES PLAZA	G	E
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	G	C
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	G	E
HOTEL BOHEME ROYAL	G	E
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	G	E
HOTEL ESPLENDOR 70	G	E
HOTEL PRINCE PLAZA	G	E
MARRIOTT BOGOTA	G	E
HOTEL VIRREY PARK	G	E
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	G	E
FAMIHOTEL LA POSADA	G	E
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	G	E
EMBASSY SUITES ROSALES	G	E
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	G	E
HOTEL SAN PABLO	G	E
HOTEL POLISUITES	G	E
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	G	E
HOTEL BH BICENTENARIO	G	E
HOTEL HILTON	G	E
HOTEL PANORAMA YARUMAL	G	E
HOTEL LLERAS 10	G	E
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	G	E
HOME CLUB PARAISO	G	E
CLICK CLACK HOTEL	G	E
HOTEL BLUE CONCEPT	G	E
HOTEL CONFORT OBELISK	G	D
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	G	E
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	G	E
HOTEL BAR EL BUHO	G	E
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	G	E
HOTEL EXE BACATA 95	G	E
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	G	E
EMBLEMA CBB	G	E
HOTEL DORADO FERIAL	G	E
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	G	E
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	G	D
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	G	E
CASA HOTEL MANGO	G	E
BH EL RETIRO	G	E
HOTEL PARQUE 97 SUITES	G	E

BLUE SUITES HOTEL	G	E
HOTEL DEL PUENTE	G	E
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	G	E
HOTEL CALIMA REAL	G	E
HOTEL AUGUSTA	G	E
MULTIVERSO	G	E
HOTEL MUISCA	G	E
HOTEL CAPILLA DEL MAR	G	E
HOTEL ESTELAR CALLE 100	G	E
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	G	E
HOTEL CARTAGENA COMFORT	G	E
FJ BOUTIQUE HOTEL	G	E
HOTEL PLATINUM SUITE	G	E
HOTEL VILLA REAL SOPETRAN	G	D
HOTEL EL DORADO	G	E
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	G	E
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	G	E
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	G	E
JARDIN AZUL	G	E
HOTEL MORRISON	G	E
HOTEL TEQUENDAMA	G	E
GHL 93	G	E
HOTEL SAN FELIPE	G	E
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	G	E
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	G	E
HOTEL SAN FERNANDO REAL	G	E
HOTEL OBELISCO PLAZA	G	E
DAN CARLTON	G	E
METROPOLIS PLAZA SUR	G	E
HOTEL SHERATON	G	E
EMBASSY PARK HOTEL	G	E
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	G	E
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	G	E
CASA DANN CARLTON	G	E
HOTEL SIEM	G	E
HOTEL PUNTO UNO	G	D
HOTEL UNIVERSO PLAZA	G	E
HOTEL BARLOVENTO	G	E
HOTEL LUGANO SUITES	G	E
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	G	E
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	G	E
HOTEL EVEREST	G	E
HOTEL COSTA DEL SOL	G	D
HABITEL	G	E
HOTEL TOURMALET	G	E
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	G	E
HOTEL MOVICH BURO 26	G	E
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	G	E
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	G	C
SARA Y B HOTEL	G	E
TRYP BOGOTA USAQUEN	G	E
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	G	E
HOTEL PREMIUM PLAZA	G	E
HOTEL LA MERCED ROYAL	G	E
HOTEL COSMOS 100	G	E
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	G	E
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	G	E
HOTEL CASA MEDINA	G	E
LA CASA DE ALEJO	G	E
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	G	E
BUDDHA HOSTAL	G	E
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	G	E
HOTEL PORTON BOGOTA	G	E

METROTEL ROYAL PARK	G	E
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	G	E
HOSPEDAJE LOS HALCONES	G	E
CENTRO HOTEL	G	E
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	G	E
HOSPEDAJE MARTHA	G	D
HOTEL EL PEDREGAL	G	E
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	G	E
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	G	E
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	G	E
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	G	E
ESTELAR PARQUE DE LA 93	G	E
GHL 93	G	E
HOTEL MIDAS	G	E
LOBBY PARK HOTEL	G	E
COSMOS INSIGNIA HOTEL	G	E
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	G	E
HOTEL TOSCANA PLAZA	G	E
HOTEL OBELISCO	G	E
HOTEL LA PALMA	G	E
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	G	E
CASA 95	G	E
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	G	E
RESIDENCIAS SU CASA	G	E
HACIENDA ROYAL	G	E
CLUB HOUSE BOGOTA	G	E
MARRIOTT BOGOTA	G	E

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8
HOTEL ROSALES PLAZA	SI	ISO 9001
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	NO	
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	NO	
HOTEL BOHEME ROYAL	SI	ISO 9001
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	SI	ISO 9001
HOTEL ESPLENDOR 70	NO	
HOTEL PRINCE PLAZA	SI	ISO 9001
MARRIOTT BOGOTA	SI	ISO 9001
HOTEL VIRREY PARK	NO	
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	NO	
FAMIHOTEL LA POSADA	NO	
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	NO	
EMBASSY SUITES ROSALES	SI	ISO 9001
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	SI	ISO 9001
HOTEL SAN PABLO	NO	
HOTEL POLISUITES	NO	
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	SI	ISO 9001
HOTEL BH BICENTENARIO	NO	
HOTEL HILTON	SI	ISO 9001
HOTEL PANORAMA YARUMAL	NO	
HOTEL LLERAS 10	SI	ISO 9001
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	SI	ISO 9001
HOME CLUB PARAISO	NO	
CLICK CLACK HOTEL	SI	ISO 9001
HOTEL BLUE CONCEPT	NO	
HOTEL CONFORT OBELISK	NO	
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	NO	
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	NO	
HOTEL BAR EL BUHO	NO	
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	SI	ISO 9001
HOTEL EXE BACATA 95	SI	ISO 9001

CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	NO	
EMBLEMA CBB	NO	
HOTEL DORADO FERAL	SI	ISO 9001
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	NO	
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	NO	
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	SI	ISO 9001
CASA HOTEL MANGO	NO	
BH EL RETIRO	NO	
HOTEL PARQUE 97 SUITES	NO	
BLUE SUITES HOTEL	SI	ISO 9001
HOTEL DEL PUENTE	NO	
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	NO	
HOTEL CALIMA REAL	NO	
HOTEL AUGUSTA	SI	ISO 9001
MULTIVERSO	SI	ISO 9001
HOTEL MUISCA	NO	
HOTEL CAPILLA DEL MAR	NO	
HOTEL ESTELAR CALLE 100	NO	
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	NO	
HOTEL CARTAGENA COMFORT	SI	ISO 9001
FJ BOUTIQUE HOTEL	NO	
HOTEL PLATINUM SUITE	NO	
HOTEL VILLA REAL SOPETRA	NO	
HOTEL EL DORADO	NO	
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	NO	
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	NO	
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	NO	
JARDIN AZUL	NO	
HOTEL MORRISON	SI	ISO 9001
HOTEL TEQUENDAMA	NO	
GHL 93	SI	ISO 9001
HOTEL SAN FELIPE	NO	
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	NO	
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	SI	ISO 9001
HOTEL SAN FERNANDO REAL	NO	
HOTEL OBELISCO PLAZA	NO	
DAN CARLTON	SI	ISO 9001
METROPOLIS PLAZA SUR	NO	
HOTEL SHERATON	SI	ISO 9001
EMBASSY PARK HOTEL	NO	
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	SI	ISO 9001
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	NO	
CASA DANN CARLTON	SI	ISO 9001
HOTEL SIEM	NO	
HOTEL PUNTO UNO	NO	
HOTEL UNIVERSO PLAZA	NO	
HOTEL BARLOVENTO	NO	
HOTEL LUGANO SUITES	NO	
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	NO	
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	NO	
HOTEL EVEREST	NO	
HOTEL COSTA DEL SOL	NO	
HABITEL	SI	ISO 9001
HOTEL TOURMALET	NO	
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	SI	ISO 9001
HOTEL MOVICH BURO 26	NO	
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	SI	ISO 9001
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	NO	
SARA Y B HOTEL	SI	ISO 9001
TRYP BOGOTA USAQUEN	NO	
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	SI	ISO 9001
HOTEL PREMIUM PLAZA	NO	
HOTEL LA MERCED ROYAL	NO	

HOTEL COSMOS 100	SI	ISO 9001
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	NO	
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	NO	
HOTEL CASA MEDINA	SI	ISO 9001
LA CASA DE ALEJO	NO	
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	NO	
BUDDHA HOSTAL	NO	
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	NO	
HOTEL PORTON BOGOTA	SI	ISO 9001
METROTEL ROYAL PARK	NO	
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	SI	ISO 9001
HOSPEDAJE LOS HALCONES	NO	
CENTRO HOTEL	NO	
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	SI	ISO 9001
HOSPEDAJE MARTHA	NO	
HOTEL EL PEDREGAL	SI	ISO 9001
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	SI	ISO 9001
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	SI	ISO 9001
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	SI	ISO 9001
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	NO	
ESTELAR PARQUE DE LA 93	NO	
GHL 93	NO	
HOTEL MIDAS	NO	
LOBBY PARK HOTEL	NO	
COSMOS INSIGNIA HOTEL	NO	
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	NO	
HOTEL TOSCANA PLAZA	NO	
HOTEL OBELISCO	NO	
HOTEL LA PALMA	NO	
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	NO	
CASA 95	SI	ISO 9001
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	NO	
RESIDENCIAS SU CASA	NO	
HACIENDA ROYAL	NO	
CLUB HOUSE BOGOTA	NO	
MARRIOTT BOGOTA	SI	ISO 9001

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 9	PREGUNTA 6
HOTEL ROSALES PLAZA	A	Deacuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA		Neutro
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE		Neutro
HOTEL BOHEME ROYAL	B	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	B	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70		Neutro
HOTEL PRINCE PLAZA	A	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	B	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK		Deacuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS		Neutro
FAMIHOTEL LA POSADA		En Desacuerdo
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70		Neutro
EMBASSY SUITES ROSALES	A	Deacuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	B	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO		Deacuerdo
HOTEL POLISUITES		Neutro
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	A	Deacuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO		Deacuerdo
HOTEL HILTON	B	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL		Neutro
HOTEL LLERAS 10	A	Deacuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	A	Deacuerdo

HOME CLUB PARAISO		Neutro
CLICK CLACK HOTEL	A	Deacuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT		Deacuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK		Neutro
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA		Neutro
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL		Deacuerdo
HOTEL BAR EL BUHO		Deacuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	A	Deacuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	A	Deacuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS		Neutro
EMBLEMA CBB		En Desacuerdo
HOTEL DORADO FERIAL	A	Deacuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO		Neutro
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL		Neutro
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	A	Deacuerdo
CASA HOTEL MANGO		Neutro
BH EL RETIRO		Neutro
HOTEL PARQUE 97 SUITES		Deacuerdo
BLUE SUITES HOTEL	A	Deacuerdo
HOTEL DEL PUENTE		Neutro
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD		Deacuerdo
HOTEL CALIMA REAL		Neutro
HOTEL AUGUSTA	A	Deacuerdo
MULTIVERSO	A	Deacuerdo
HOTEL MUISCA		Deacuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR		Deacuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100		Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA		Neutro
HOTEL CARTAGENA COMFORT	B	Totalmente de Acuerdo
FJ BOUTIQUE HOTEL		Neutro
HOTEL PLATINUM SUITE		Neutro
HOTEL VILLA REAL SOPETRAN		Neutro
HOTEL EL DORADO		Deacuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA		Deacuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.		Neutro
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS		Neutro
JARDIN AZUL		Neutro
HOTEL MORRISON	A	Deacuerdo
HOTEL TEQUENDAMA		Deacuerdo
GHL 93	B	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE		Neutro
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO		Neutro
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	A	Deacuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL		Deacuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA		Deacuerdo
DAN CARLTON	A	Deacuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR		Deacuerdo
HOTEL SHERATON	A	Deacuerdo
EMBASSY PARK HOTEL		Deacuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	A	Deacuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE		Neutro
CASA DANN CARLTON	A	Deacuerdo
HOTEL SIEM		Neutro
HOTEL PUNTO UNO		Neutro
HOTEL UNIVERSO PLAZA		Neutro
HOTEL BARLOVENTO		Neutro
HOTEL LUGANO SUITES		Neutro
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI		Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI		En Desacuerdo
HOTEL EVEREST		Neutro
HOTEL COSTA DEL SOL		En Desacuerdo
HABITEL	A	Deacuerdo
HOTEL TOURMALET		En Desacuerdo

PARK INN BY RADISSON BOGOTA	B	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26		Deacuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	B	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE		En Desacuerdo
SARA Y B HOTEL	A	Deacuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN		Deacuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	A	Deacuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA		Deacuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL		Neutro
HOTEL COSMOS 100	A	Deacuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA		Neutro
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE		Neutro
HOTEL CASA MEDINA	A	Deacuerdo
LA CASA DE ALEJO		Neutro
HOTEL EDIFICIO KENNEDY		Deacuerdo
BUDDHA HOSTAL		Neutro
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA		Deacuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	A	Deacuerdo
METROTEL ROYAL PARK		Neutro
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	A	Deacuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES		Neutro
CENTRO HOTEL		Neutro
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	A	Deacuerdo
HOSPEDAJE MARTHA		En Desacuerdo
HOTEL EL PEDREGAL	A	Deacuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	A	Deacuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	B	Deacuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	A	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY		Neutro
ESTELAR PARQUE DE LA 93		Deacuerdo
GHL 93		Neutro
HOTEL MIDAS		Neutro
LOBBY PARK HOTEL		Deacuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL		Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE		Deacuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA		Neutro
HOTEL OBELISCO		Neutro
HOTEL LA PALMA		Neutro
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO		En Desacuerdo
CASA 95	A	Deacuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES		
CUBANOS		Neutro
RESIDENCIAS SU CASA		Deacuerdo
HACIENDA ROYAL		Deacuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA		Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	A	Deacuerdo

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 8	PREGUNTA 14
HOTEL ROSALES PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	En Desacuerdo	Neutro
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Neutro	Deacuerdo
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Neutro	Deacuerdo
HOTEL PRINCE PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Neutro	Neutro
FAMIHOTEL LA POSADA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Neutro	Deacuerdo
EMBASSY SUITES ROSALES	Deacuerdo	Deacuerdo

HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL POLISUITES	Neutro	Deacuerdo
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LLERAS 10	Deacuerdo	Deacuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOME CLUB PARAISO	Neutro	Neutro
CLICK CLACK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	Neutro	Neutro
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Deacuerdo	Deacuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Neutro	Deacuerdo
EMBLEMA CBB	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL DORADO FERIA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Deacuerdo	Deacuerdo
CASA HOTEL MANGO	Neutro	Deacuerdo
BH EL RETIRO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL DEL PUENTE	Neutro	Deacuerdo
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CALIMA REAL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL AUGUSTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MULTIVERSO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MUISCA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FJ BOUTIQUE HOTEL	Neutro	Neutro
HOTEL PLATINUM SUITE	Neutro	Deacuerdo
HOTEL VILLA REAL SOPETRA	Neutro	Neutro
HOTEL EL DORADO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Deacuerdo	Neutro
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Neutro	Deacuerdo
JARDIN AZUL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL MORRISON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Deacuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Neutro	Deacuerdo
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
DAN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SHERATON	Deacuerdo	Deacuerdo
EMBASSY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Deacuerdo	Deacuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Neutro	Deacuerdo
CASA DANN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SIEM	Neutro	Deacuerdo
HOTEL PUNTO UNO	Neutro	Neutro

HOTEL UNIVERSO PLAZA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL BARLOVENTO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL LUGANO SUITES	Neutro	Deacuerdo
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EVEREST	Neutro	Deacuerdo
HOTEL COSTA DEL SOL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HABITEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOURMALET	En Desacuerdo	En Desacuerdo
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Deacuerdo	Deacuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	En Desacuerdo	En Desacuerdo
SARA Y B HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Deacuerdo	Deacuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL COSMOS 100	Deacuerdo	Deacuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Neutro	Deacuerdo
HOTEL CASA MEDINA	Deacuerdo	Deacuerdo
LA CASA DE ALEJO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Deacuerdo	Deacuerdo
BUDDHA HOSTAL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Neutro	Deacuerdo
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Neutro	Deacuerdo
CENTRO HOTEL	Neutro	Neutro
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EL PEDREGAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Neutro	Deacuerdo
ESTELAR PARQUE DE LA 93	Deacuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Neutro	Deacuerdo
HOTEL MIDAS	Neutro	Deacuerdo
LOBBY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL OBELISCO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL LA PALMA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	En Desacuerdo	En Desacuerdo
CASA 95	Deacuerdo	Deacuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	Neutro	Deacuerdo
RESIDENCIAS SU CASA	Deacuerdo	Deacuerdo
HACIENDA ROYAL	Deacuerdo	Deacuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo

PREGUNTAS/HOTELES
PREGUNTA 21
PREGUNTA29

HOTEL ROSALES PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	Neutro	Neutro
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Neutro	Neutro
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Neutro	Deacuerdo
HOTEL PRINCE PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Neutro	Deacuerdo
FAMIHOTEL LA POSADA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Neutro	Deacuerdo
EMBASSY SUITES ROSALES	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL POLISUITES	Neutro	Deacuerdo
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LLERAS 10	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOME CLUB PARAISO	Neutro	Neutro
CLICK CLACK HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	Neutro	Neutro
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Neutro	Deacuerdo
EMBLEMA CBB	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL DORADO FERIA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	Neutro	Neutro
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Deacuerdo	Deacuerdo
CASA HOTEL MANGO	Neutro	Neutro
BH EL RETIRO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL DEL PUENTE	Neutro	Deacuerdo
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CALIMA REAL	Neutro	Neutro
HOTEL AUGUSTA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
MULTIVERSO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MUISCA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FJ BOUTIQUE HOTEL	Neutro	Neutro
HOTEL PLATINUM SUITE	Neutro	Neutro
HOTEL VILLA REAL SOPETRA	Neutro	Neutro
HOTEL EL DORADO	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Neutro	Neutro
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Neutro	Neutro
JARDIN AZUL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL MORRISON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Neutro	Neutro
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
DAN CARLTON	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo

METROPOLIS PLAZA SUR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SHERATON	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
EMBASSY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Neutro	Deacuerdo
CASA DANN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SIEM	Neutro	Neutro
HOTEL PUNTO UNO	Neutro	Neutro
HOTEL UNIVERSO PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL BARLOVENTO	Neutro	Neutro
HOTEL LUGANO SUITES	Neutro	Neutro
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EVEREST	Neutro	Deacuerdo
HOTEL COSTA DEL SOL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HABITEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOURMALET	En Desacuerdo	En Desacuerdo
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	En Desacuerdo	En Desacuerdo
SARA Y B HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL COSMOS 100	Deacuerdo	Deacuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Neutro	Neutro
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Neutro	Deacuerdo
HOTEL CASA MEDINA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
LA CASA DE ALEJO	Neutro	Neutro
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Neutro	Deacuerdo
BUDDHA HOSTAL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Neutro	Neutro
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Neutro	Deacuerdo
CENTRO HOTEL	Neutro	Deacuerdo
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EL PEDREGAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Neutro	Neutro
ESTELAR PARQUE DE LA 93	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Neutro	Neutro
HOTEL MIDAS	Neutro	Neutro
LOBBY PARK HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL OBELISCO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL LA PALMA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	En Desacuerdo	En Desacuerdo
CASA 95	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS SU CASA	Deacuerdo	Deacuerdo
HACIENDA ROYAL	Deacuerdo	Deacuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 5	PREGUNTA 27
HOTEL ROSALES PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	En Desacuerdo	Neutro
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Neutro	Deacuerdo
HOTEL PRINCE PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Deacuerdo	Neutro
FAMIHOTEL LA POSADA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Neutro	Deacuerdo
EMBASSY SUITES ROSALES	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL POLISUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	Deacuerdo	Neutro
HOTEL LLERAS 10	Deacuerdo	Deacuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOME CLUB PARAISO	Deacuerdo	Neutro
CLICK CLACK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	Neutro	Neutro
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Deacuerdo	Deacuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Neutro	Deacuerdo
EMBLEMA CBB	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL DORADO FERAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Deacuerdo	Deacuerdo
CASA HOTEL MANGO	Neutro	Deacuerdo
BH EL RETIRO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL DEL PUENTE	Neutro	Deacuerdo
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CALIMA REAL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL AUGUSTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MULTIVERSO	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL MUISCA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FJ BOUTIQUE HOTEL	Neutro	Neutro
HOTEL PLATINUM SUITE	Neutro	Deacuerdo
HOTEL VILLA REAL SOPETRA	Neutro	Neutro
HOTEL EL DORADO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Neutro	Neutro
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Neutro	Deacuerdo
JARDIN AZUL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MORRISON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Deacuerdo	Deacuerdo

GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Neutro	Deacuerdo
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
DAN CARLTON	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL SHERATON	Deacuerdo	Deacuerdo
EMBASSY PARK HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Deacuerdo	Deacuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Neutro	Deacuerdo
CASA DANN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SIEM	Neutro	Deacuerdo
HOTEL PUNTO UNO	Neutro	Neutro
HOTEL UNIVERSO PLAZA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL BARLOVENTO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL LUGANO SUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EVEREST	Neutro	Deacuerdo
HOTEL COSTA DEL SOL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HABITEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOURMALET	En Desacuerdo	En Desacuerdo
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Deacuerdo	Deacuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	En Desacuerdo	En Desacuerdo
SARA Y B HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL COSMOS 100	Deacuerdo	Deacuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Neutro	Deacuerdo
HOTEL CASA MEDINA	Deacuerdo	Deacuerdo
LA CASA DE ALEJO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Neutro	Deacuerdo
BUDDHA HOSTAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Neutro	Deacuerdo
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Neutro	Deacuerdo
CENTRO HOTEL	Deacuerdo	Neutro
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EL PEDREGAL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Deacuerdo	Deacuerdo
ESTELAR PARQUE DE LA 93	Deacuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Neutro	Deacuerdo
HOTEL MIDAS	Deacuerdo	Deacuerdo
LOBBY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL OBELISCO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL LA PALMA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	En Desacuerdo	En Desacuerdo

CASA 95	Deacuerdo	Deacuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	Neutro	Deacuerdo
RESIDENCIAS SU CASA	Deacuerdo	Deacuerdo
HACIENDA ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 3	PREGUNTA 22
HOTEL ROSALES PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	Neutro	Neutro
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Neutro	Neutro
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Neutro	Neutro
HOTEL PRINCE PLAZA	Neutro	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Neutro	Neutro
FAMIHOTEL LA POSADA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Neutro	Neutro
EMBASSY SUITES ROSALES	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL POLISUITES	Neutro	Neutro
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Neutro	Deacuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LLERAS 10	Neutro	Deacuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOME CLUB PARAISO	Neutro	Neutro
CLICK CLACK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	Neutro	Neutro
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Deacuerdo	Deacuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Neutro	Neutro
EMBLEMA CBB	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL DORADO FERIA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	Neutro	Neutro
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Deacuerdo	Deacuerdo
CASA HOTEL MANGO	Neutro	Neutro
BH EL RETIRO	Neutro	Neutro
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL DEL PUENTE	Neutro	Neutro
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CALIMA REAL	Neutro	Neutro
HOTEL AUGUSTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MULTIVERSO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MUISCA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Neutro	Neutro
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FJ BOUTIQUE HOTEL	Neutro	Neutro

HOTEL PLATINUM SUITE	Neutro	Neutro
HOTEL VILLA REAL SOPETRAN	En Desacuerdo	Neutro
HOTEL EL DORADO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Neutro	Neutro
JARDIN AZUL	Neutro	Neutro
HOTEL MORRISON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Deacuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Neutro	Neutro
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Neutro	Neutro
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
DAN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SHERATON	Deacuerdo	Deacuerdo
EMBASSY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Deacuerdo	Deacuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Neutro	Neutro
CASA DANN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SIEM	Neutro	Neutro
HOTEL PUNTO UNO	En Desacuerdo	Neutro
HOTEL UNIVERSO PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL BARLOVENTO	Neutro	Neutro
HOTEL LUGANO SUITES	Neutro	Neutro
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EVEREST	Neutro	Neutro
HOTEL COSTA DEL SOL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HABITEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOURMALET	En Desacuerdo	En Desacuerdo
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Deacuerdo	Deacuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	En Desacuerdo	En Desacuerdo
SARA Y B HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Deacuerdo	Deacuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	Neutro	Neutro
HOTEL COSMOS 100	Deacuerdo	Deacuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Neutro	Neutro
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Neutro	Neutro
HOTEL CASA MEDINA	Deacuerdo	Deacuerdo
LA CASA DE ALEJO	Neutro	Neutro
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Deacuerdo	Neutro
BUDDHA HOSTAL	Deacuerdo	Neutro
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Neutro	Neutro
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Neutro	Neutro
CENTRO HOTEL	Neutro	Neutro
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EL PEDREGAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Deacuerdo	Neutro
ESTELAR PARQUE DE LA 93	Deacuerdo	Deacuerdo

GHL 93	Neutro	Neutro
HOTEL MIDAS	Neutro	Neutro
LOBBY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL OBELISCO	Neutro	Neutro
HOTEL LA PALMA	Neutro	Neutro
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	En Desacuerdo	En Desacuerdo
CASA 95	Deacuerdo	Deacuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS SU CASA	Deacuerdo	Deacuerdo
HACIENDA ROYAL	Deacuerdo	Deacuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 23	PREGUNTA 31
HOTEL ROSALES PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	Neutro	En Desacuerdo
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Deacuerdo	Neutro
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Deacuerdo	Neutro
HOTEL PRINCE PLAZA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Neutro	En Desacuerdo
FAMIHOTEL LA POSADA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Neutro	Neutro
EMBASSY SUITES ROSALES	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL POLISUITES	Neutro	Neutro
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL LLERAS 10	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOME CLUB PARAISO	Neutro	En Desacuerdo
CLICK CLACK HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK	Neutro	En Desacuerdo
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	Neutro	En Desacuerdo
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Deacuerdo	Neutro
EMBLEMA CBB	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL DORADO FERIA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	f	Neutro
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CASA HOTEL MANGO	Deacuerdo	Neutro
BH EL RETIRO	Deacuerdo	Neutro
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL DEL PUENTE	Deacuerdo	Neutro
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Deacuerdo	Deacuerdo

HOTEL CALIMA REAL	Deacuerdo	Neutro
HOTEL AUGUSTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MULTIVERSO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MUISCA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Deacuerdo	Neutro
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FJ BOUTIQUE HOTEL	Deacuerdo	Neutro
HOTEL PLATINUM SUITE	Deacuerdo	Neutro
HOTEL VILLA REAL SOPETRAN	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL EL DORADO	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Deacuerdo	Neutro
JARDIN AZUL	Deacuerdo	Neutro
HOTEL MORRISON	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Neutro	Neutro
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Neutro	Neutro
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
DAN CARLTON	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SHERATON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
EMBASSY PARK HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Deacuerdo	Neutro
CASA DANN CARLTON	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SIEM	Deacuerdo	Neutro
HOTEL PUNTO UNO	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL UNIVERSO PLAZA	Deacuerdo	Neutro
HOTEL BARLOVENTO	Deacuerdo	Neutro
HOTEL LUGANO SUITES	Neutro	Neutro
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EVEREST	Deacuerdo	Neutro
HOTEL COSTA DEL SOL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HABITEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TOURMALET	En Desacuerdo	En Desacuerdo
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	En Desacuerdo	En Desacuerdo
SARA Y B HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	Neutro	Neutro
HOTEL COSMOS 100	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Deacuerdo	Neutro
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Deacuerdo	Neutro
HOTEL CASA MEDINA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
LA CASA DE ALEJO	Neutro	Neutro
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Neutro	Deacuerdo
BUDDHA HOSTAL	Deacuerdo	Neutro
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Neutro	Neutro
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Neutro	Deacuerdo

CENTRO HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EL PEDREGAL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Neutro	Neutro
ESTELAR PARQUE DE LA 93	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
GHL 93	Neutro	Neutro
HOTEL MIDAS	Deacuerdo	Deacuerdo
LOBBY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL OBELISCO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL LA PALMA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	En Desacuerdo	En Desacuerdo
CASA 95	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	Deacuerdo	Neutro
RESIDENCIAS SU CASA	Deacuerdo	Deacuerdo
HACIENDA ROYAL	Deacuerdo	Deacuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 32	PREGUNTA 35
HOTEL ROSALES PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	Neutro	Neutro
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Neutro	Neutro
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Neutro	Neutro
HOTEL PRINCE PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Neutro	Neutro
FAMIHOTEL LA POSADA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Neutro	Neutro
EMBASSY SUITES ROSALES	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL POLISUITES	Neutro	Neutro
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LLERAS 10	Deacuerdo	Deacuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOME CLUB PARAISO	Neutro	Neutro
CLICK CLACK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	Neutro	Neutro
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Neutro	Neutro
EMBLEMA CBB	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL DORADO FERIAL	Deacuerdo	Deacuerdo

HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	Neutro	Neutro
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Deacuerdo	Deacuerdo
CASA HOTEL MANGO	Neutro	Neutro
BH EL RETIRO	Neutro	Neutro
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL DEL PUENTE	Neutro	Neutro
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CALIMA REAL	Neutro	Neutro
HOTEL AUGUSTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MULTIVERSO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MUISCA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FJ BOUTIQUE HOTEL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL PLATINUM SUITE	Neutro	Neutro
HOTEL VILLA REAL SOPETRA	Neutro	Neutro
HOTEL EL DORADO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Neutro	Neutro
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Neutro	Deacuerdo
JARDIN AZUL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL MORRISON	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Neutro	Neutro
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Neutro	Neutro
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
DAN CARLTON	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SHERATON	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
EMBASSY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Deacuerdo	Deacuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Neutro	Neutro
CASA DANN CARLTON	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SIEM	Neutro	Neutro
HOTEL PUNTO UNO	Neutro	Neutro
HOTEL UNIVERSO PLAZA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL BARLOVENTO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL LUGANO SUITES	Neutro	Neutro
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EVEREST	Neutro	Neutro
HOTEL COSTA DEL SOL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HABITEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOURMALET	En Desacuerdo	En Desacuerdo
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Deacuerdo	Deacuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	En Desacuerdo	En Desacuerdo
SARA Y B HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Deacuerdo	Deacuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL COSMOS 100	Deacuerdo	Deacuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Neutro	Neutro

HOTEL CASA MEDINA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
LA CASA DE ALEJO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Deacuerdo	Deacuerdo
BUDDHA HOSTAL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Neutro	Neutro
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Neutro	Neutro
CENTRO HOTEL	Neutro	Neutro
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	En Desacuerdo	Neutro
HOTEL EL PEDREGAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Neutro	Neutro
ESTELAR PARQUE DE LA 93	Deacuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Neutro	Neutro
HOTEL MIDAS	Neutro	Neutro
LOBBY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL OBELISCO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL LA PALMA	Neutro	Neutro
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	En Desacuerdo	En Desacuerdo
CASA 95	Deacuerdo	Deacuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS SU CASA	Deacuerdo	Deacuerdo
HACIENDA ROYAL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 7	PREGUNTA 13
HOTEL ROSALES PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	Neutro	En Desacuerdo
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Neutro	Neutro
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Neutro	Neutro
HOTEL PRINCE PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Neutro	Neutro
FAMIHOTEL LA POSADA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Neutro	Neutro
EMBASSY SUITES ROSALES	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL POLISUITES	Neutro	Neutro
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL LLERAS 10	Deacuerdo	Deacuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOME CLUB PARAISO	Neutro	En Desacuerdo
CLICK CLACK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Deacuerdo	Deacuerdo

HOTEL CONFORT OBELISK	Neutro	En Desacuerdo
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	Neutro	En Desacuerdo
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Deacuerdo	Deacuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Neutro	Neutro
EMBLEMA CBB	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL DORADO FERIA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	Neutro	Neutro
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Deacuerdo	Deacuerdo
CASA HOTEL MANGO	Neutro	Neutro
BH EL RETIRO	Neutro	Neutro
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL DEL PUENTE	Neutro	Neutro
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CALIMA REAL	Neutro	Neutro
HOTEL AUGUSTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MULTIVERSO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MUISCA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Neutro	Neutro
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FJ BOUTIQUE HOTEL	Neutro	Neutro
HOTEL PLATINUM SUITE	Neutro	Neutro
HOTEL VILLA REAL SOPETRA	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL EL DORADO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Neutro	Neutro
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Neutro	Neutro
JARDIN AZUL	Neutro	Neutro
HOTEL MORRISON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Deacuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Neutro	Neutro
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Neutro	Neutro
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
DAN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SHERATON	Deacuerdo	Deacuerdo
EMBASSY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Deacuerdo	Deacuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Neutro	Neutro
CASA DANN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SIEM	Neutro	Neutro
HOTEL PUNTO UNO	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL UNIVERSO PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL BARLOVENTO	Neutro	Neutro
HOTEL LUGANO SUITES	Neutro	Neutro
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EVEREST	Neutro	Neutro
HOTEL COSTA DEL SOL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HABITEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOURMALET	En Desacuerdo	En Desacuerdo
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Deacuerdo	Deacuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	En Desacuerdo	En Desacuerdo
SARA Y B HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Deacuerdo	Deacuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	Neutro	Neutro
HOTEL COSMOS 100	Deacuerdo	Deacuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Neutro	Neutro
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Neutro	Neutro
HOTEL CASA MEDINA	Deacuerdo	Deacuerdo
LA CASA DE ALEJO	Neutro	Neutro
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Deacuerdo	Neutro
BUDDHA HOSTAL	Neutro	Neutro
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Neutro	Neutro
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Neutro	Neutro
CENTRO HOTEL	Neutro	Neutro
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EL PEDREGAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Neutro	Neutro
ESTELAR PARQUE DE LA 93	Deacuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Neutro	Neutro
HOTEL MIDAS	Neutro	Neutro
LOBBY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL OBELISCO	Neutro	Neutro
HOTEL LA PALMA	Neutro	Neutro
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	En Desacuerdo	En Desacuerdo
CASA 95	Deacuerdo	Deacuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS SU CASA	Deacuerdo	Deacuerdo
HACIENDA ROYAL	Deacuerdo	Deacuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo

PREGUNTAS/HOTELES

PREGUNTA 15

PREGUNTA 34

HOTEL ROSALES PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	Neutro	En Desacuerdo
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Neutro	Neutro
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Neutro	Neutro
HOTEL PRINCE PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Neutro	Neutro
FAMIHOTEL LA POSADA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Neutro	Neutro
EMBASSY SUITES ROSALES	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL POLISUITES	Neutro	Neutro

HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL LLERAS 10	Deacuerdo	Deacuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOME CLUB PARAISO	Neutro	En Desacuerdo
CLICK CLACK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK	Neutro	En Desacuerdo
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	Neutro	En Desacuerdo
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Deacuerdo	Deacuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Neutro	Neutro
EMBLEMA CBB	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL DORADO FERIAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	Neutro	Neutro
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Deacuerdo	Deacuerdo
CASA HOTEL MANGO	Neutro	Neutro
BH EL RETIRO	Neutro	Neutro
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL DEL PUENTE	Neutro	Neutro
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CALIMA REAL	Neutro	Neutro
HOTEL AUGUSTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MULTIVERSO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MUISCA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Neutro	Neutro
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FJ BOUTIQUE HOTEL	Neutro	Neutro
HOTEL PLATINUM SUITE	Neutro	Neutro
HOTEL VILLA REAL SOPETRA	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL EL DORADO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Neutro	Neutro
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Neutro	Neutro
JARDIN AZUL	Neutro	Neutro
HOTEL MORRISON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Deacuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Neutro	Neutro
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Neutro	Neutro
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
DAN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SHERATON	Deacuerdo	Deacuerdo
EMBASSY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Deacuerdo	Deacuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Neutro	Neutro
CASA DANN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SIEM	Neutro	Neutro
HOTEL PUNTO UNO	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL UNIVERSO PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL BARLOVENTO	Neutro	Neutro
HOTEL LUGANO SUITES	Neutro	Neutro

HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EVEREST	Neutro	Neutro
HOTEL COSTA DEL SOL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HABITEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOURMALET	En Desacuerdo	En Desacuerdo
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Deacuerdo	Deacuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	En Desacuerdo	En Desacuerdo
SARA Y B HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Deacuerdo	Deacuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	Neutro	Neutro
HOTEL COSMOS 100	Deacuerdo	Deacuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Neutro	Neutro
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Neutro	Neutro
HOTEL CASA MEDINA	Deacuerdo	Deacuerdo
LA CASA DE ALEJO	Neutro	Neutro
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Deacuerdo	Deacuerdo
BUDDHA HOSTAL	Neutro	Neutro
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Neutro	Neutro
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Neutro	Neutro
CENTRO HOTEL	Neutro	Neutro
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EL PEDREGAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Neutro	Neutro
ESTELAR PARQUE DE LA 93	Deacuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Neutro	Neutro
HOTEL MIDAS	Neutro	Neutro
LOBBY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL OBELISCO	Neutro	Neutro
HOTEL LA PALMA	Neutro	Neutro
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	En Desacuerdo	En Desacuerdo
CASA 95	Deacuerdo	Deacuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS SU CASA	Deacuerdo	Deacuerdo
HACIENDA ROYAL	Deacuerdo	Deacuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo

PREGUNTAS/HOTELES

PREGUNTA 1

PREGUNTA 12

HOTEL ROSALES PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	Neutro	En Desacuerdo
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Neutro	Neutro
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Neutro	Neutro
HOTEL PRINCE PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo

MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Neutro	Neutro
FAMIHOTEL LA POSADA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Neutro	Neutro
EMBASSY SUITES ROSALES	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL POLISUITES	Neutro	Neutro
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL LLERAS 10	Deacuerdo	Deacuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOME CLUB PARAISO	Neutro	En Desacuerdo
CLICK CLACK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK	Neutro	En Desacuerdo
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	Neutro	En Desacuerdo
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Deacuerdo	Deacuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Neutro	Neutro
EMBLEMA CBB	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL DORADO FERAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	Neutro	Neutro
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Deacuerdo	Deacuerdo
CASA HOTEL MANGO	Neutro	Neutro
BH EL RETIRO	Neutro	Neutro
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL DEL PUENTE	Neutro	Neutro
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CALIMA REAL	Neutro	Neutro
HOTEL AUGUSTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MULTIVERSO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MUISCA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Neutro	Neutro
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FJ BOUTIQUE HOTEL	Neutro	Neutro
HOTEL PLATINUM SUITE	Neutro	Neutro
HOTEL VILLA REAL SOPETRA	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL EL DORADO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Neutro	Neutro
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Neutro	Neutro
JARDIN AZUL	Neutro	Neutro
HOTEL MORRISON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Deacuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Neutro	Neutro
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Neutro	Neutro
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
DAN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SHERATON	Deacuerdo	Deacuerdo

EMBASSY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Deacuerdo	Deacuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Neutro	Neutro
CASA DANN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SIEM	Neutro	Neutro
HOTEL PUNTO UNO	Neutro	Neutro
HOTEL UNIVERSO PLAZA	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL BARLOVENTO	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL LUGANO SUITES	Neutro	Neutro
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EVEREST	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL COSTA DEL SOL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HABITEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOURMALET	En Desacuerdo	En Desacuerdo
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Deacuerdo	Deacuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	En Desacuerdo	En Desacuerdo
SARA Y B HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Deacuerdo	Deacuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL COSMOS 100	Deacuerdo	Deacuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Neutro	Neutro
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Neutro	En Desacuerdo
HOTEL CASA MEDINA	Deacuerdo	Deacuerdo
LA CASA DE ALEJO	Neutro	Neutro
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Deacuerdo	Deacuerdo
BUDDHA HOSTAL	Neutro	Neutro
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Neutro	Neutro
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Neutro	Neutro
CENTRO HOTEL	Neutro	Neutro
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EL PEDREGAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Neutro	Neutro
ESTELAR PARQUE DE LA 93	Deacuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Neutro	Neutro
HOTEL MIDAS	Neutro	Neutro
LOBBY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL OBELISCO	Neutro	Neutro
HOTEL LA PALMA	Neutro	Neutro
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	En Desacuerdo	En Desacuerdo
CASA 95	Deacuerdo	Deacuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS SU CASA	Deacuerdo	Deacuerdo
HACIENDA ROYAL	Deacuerdo	Deacuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 16	PREGUNTA 20
HOTEL ROSALES PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Neutro	Neutro
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Neutro	Neutro
HOTEL PRINCE PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Neutro	Neutro
FAMIHOTEL LA POSADA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Neutro	Neutro
EMBASSY SUITES ROSALES	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL POLISUITES	Neutro	Neutro
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL LLERAS 10	Deacuerdo	Deacuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOME CLUB PARAISO	En Desacuerdo	En Desacuerdo
CLICK CLACK HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK	En Desacuerdo	En Desacuerdo
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Neutro	Neutro
EMBLEMA CBB	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL DORADO FERAL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	Neutro	Neutro
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Deacuerdo	Deacuerdo
CASA HOTEL MANGO	Neutro	Neutro
BH EL RETIRO	Neutro	Neutro
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL DEL PUENTE	Neutro	Neutro
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL CALIMA REAL	Neutro	Neutro
HOTEL AUGUSTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MULTIVERSO	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL MUISCA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Neutro	Neutro
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FJ BOUTIQUE HOTEL	Neutro	Neutro
HOTEL PLATINUM SUITE	Neutro	Neutro
HOTEL VILLA REAL SOPETRA	En Desacuerdo	Neutro
HOTEL EL DORADO	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Neutro	Neutro
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Neutro	Neutro
JARDIN AZUL	Neutro	Neutro
HOTEL MORRISON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo

GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Neutro	Neutro
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Neutro	Neutro
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
DAN CARLTON	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SHERATON	Deacuerdo	Deacuerdo
EMBASSY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Neutro	Neutro
CASA DANN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SIEM	Neutro	Neutro
HOTEL PUNTO UNO	Neutro	Neutro
HOTEL UNIVERSO PLAZA	En Desacuerdo	Neutro
HOTEL BARLOVENTO	En Desacuerdo	Neutro
HOTEL LUGANO SUITES	Neutro	Neutro
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EVEREST	En Desacuerdo	Neutro
HOTEL COSTA DEL SOL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HABITEL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOURMALET	En Desacuerdo	En Desacuerdo
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	En Desacuerdo	En Desacuerdo
SARA Y B HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Deacuerdo	Deacuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	En Desacuerdo	Neutro
HOTEL COSMOS 100	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Neutro	Neutro
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Neutro	Neutro
HOTEL CASA MEDINA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
LA CASA DE ALEJO	Neutro	Neutro
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Deacuerdo	Deacuerdo
BUDDHA HOSTAL	Neutro	Neutro
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Neutro	Neutro
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Neutro	Neutro
CENTRO HOTEL	Neutro	Neutro
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EL PEDREGAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Neutro	Neutro
ESTELAR PARQUE DE LA 93	Deacuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Neutro	Neutro
HOTEL MIDAS	Neutro	Neutro
LOBBY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL OBELISCO	Neutro	Neutro
HOTEL LA PALMA	Neutro	Neutro
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	En Desacuerdo	Neutro

CASA 95	Deacuerdo	Deacuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS SU CASA	Deacuerdo	Deacuerdo
HACIENDA ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 28	PREGUNTA 4
HOTEL ROSALES PLAZA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Neutro	Neutro
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Neutro	Neutro
HOTEL PRINCE PLAZA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Neutro	Neutro
FAMIHOTEL LA POSADA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Neutro	Neutro
EMBASSY SUITES ROSALES	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL POLISUITES	Neutro	Neutro
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL LLERAS 10	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOME CLUB PARAISO	En Desacuerdo	En Desacuerdo
CLICK CLACK HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK	En Desacuerdo	En Desacuerdo
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Neutro	Neutro
EMBLEMA CBB	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL DORADO FERIA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	Neutro	Neutro
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
CASA HOTEL MANGO	Neutro	Neutro
BH EL RETIRO	Neutro	Neutro
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL DEL PUENTE	Neutro	Neutro
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CALIMA REAL	Neutro	Neutro
HOTEL AUGUSTA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
MULTIVERSO	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MUISCA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Neutro	Neutro
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

FJ BOUTIQUE HOTEL	Neutro	Neutro
HOTEL PLATINUM SUITE	Neutro	Neutro
HOTEL VILLA REAL SOPETRAN	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EL DORADO	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Neutro	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Neutro	Neutro
JARDIN AZUL	Neutro	Neutro
HOTEL MORRISON	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Neutro	Neutro
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Neutro	Neutro
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
DAN CARLTON	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SHERATON	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
EMBASSY PARK HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Neutro	Neutro
CASA DANN CARLTON	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SIEM	Neutro	Neutro
HOTEL PUNTO UNO	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL UNIVERSO PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL BARLOVENTO	Neutro	Neutro
HOTEL LUGANO SUITES	Neutro	Neutro
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EVEREST	Neutro	Neutro
HOTEL COSTA DEL SOL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HABITEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TOURMALET	En Desacuerdo	En Desacuerdo
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	En Desacuerdo	En Desacuerdo
SARA Y B HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	Neutro	Neutro
HOTEL COSMOS 100	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Neutro	Neutro
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Neutro	Neutro
HOTEL CASA MEDINA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
LA CASA DE ALEJO	Neutro	Neutro
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Deacuerdo	Deacuerdo
BUDDHA HOSTAL	Neutro	Neutro
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Neutro	Neutro
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Neutro	Neutro
CENTRO HOTEL	Neutro	Neutro
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EL PEDREGAL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Neutro	Neutro

ESTELAR PARQUE DE LA 93	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
GHL 93	Neutro	Neutro
HOTEL MIDAS	Neutro	Neutro
LOBBY PARK HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL OBELISCO	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL LA PALMA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	En Desacuerdo	En Desacuerdo
CASA 95	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS SU CASA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HACIENDA ROYAL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 11	PREGUNTA 18
HOTEL ROSALES PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	Neutro	Neutro
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Neutro	Neutro
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Neutro	Neutro
HOTEL PRINCE PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Neutro	Deacuerdo
FAMIHOTEL LA POSADA	Neutro	Neutro
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Neutro	Deacuerdo
EMBASSY SUITES ROSALES	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL POLISUITES	Neutro	Deacuerdo
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LLERAS 10	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOME CLUB PARAISO	Neutro	Neutro
CLICK CLACK HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK	Neutro	Deacuerdo
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	Neutro	Deacuerdo
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Neutro	Deacuerdo
EMBLEMA CBB	Neutro	Neutro
HOTEL DORADO FERIAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CASA HOTEL MANGO	Neutro	Deacuerdo
BH EL RETIRO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

HOTEL DEL PUENTE	Neutro	Deacuerdo
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CALIMA REAL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL AUGUSTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
MULTIVERSO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MUISCA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FJ BOUTIQUE HOTEL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL PLATINUM SUITE	Neutro	Deacuerdo
HOTEL VILLA REAL SOPETRA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL EL DORADO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Neutro	Deacuerdo
JARDIN AZUL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL MORRISON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Neutro	Deacuerdo
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
DAN CARLTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL SHERATON	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
EMBASSY PARK HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Neutro	Deacuerdo
CASA DANN CARLTON	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
HOTEL SIEM	Neutro	Deacuerdo
HOTEL PUNTO UNO	Neutro	Neutro
HOTEL UNIVERSO PLAZA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL BARLOVENTO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL LUGANO SUITES	Neutro	Deacuerdo
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	Neutro	Deacuerdo
HOTEL EVEREST	Neutro	Deacuerdo
HOTEL COSTA DEL SOL	Neutro	Deacuerdo
HABITEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TOURMALET	Neutro	Deacuerdo
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Neutro	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	Neutro	Deacuerdo
SARA Y B HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	Neutro	Deacuerdo
HOTEL COSMOS 100	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CASA MEDINA	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
LA CASA DE ALEJO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Deacuerdo	Deacuerdo
BUDDHA HOSTAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SOFTEL VICTORIA REGIA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Deacuerdo	Deacuerdo

FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Deacuerdo	Deacuerdo
CENTRO HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	Neutro	Neutro
HOTEL EL PEDREGAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Deacuerdo	Deacuerdo
ESTELAR PARQUE DE LA 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
GHL 93	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MIDAS	Deacuerdo	Deacuerdo
LOBBY PARK HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Neutro	Deacuerdo
HOTEL OBELISCO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL LA PALMA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	Neutro	Neutro
CASA 95	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	Neutro	Deacuerdo
RESIDENCIAS SU CASA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HACIENDA ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 30	PREGUNTA 33
HOTEL ROSALES PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	Neutro	Neutro
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Neutro	Neutro
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PRINCE PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Neutro	Neutro
FAMIHOTEL LA POSADA	Neutro	Neutro
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Deacuerdo	Deacuerdo
EMBASSY SUITES ROSALES	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL POLISUITES	Deacuerdo	Neutro
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LLERAS 10	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOME CLUB PARAISO	Neutro	Neutro
CLICK CLACK HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK	Deacuerdo	Deacuerdo
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Deacuerdo	Deacuerdo
EMBLEMA CBB	Neutro	Neutro
HOTEL DORADO FERAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	Deacuerdo	Neutro
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CASA HOTEL MANGO	Deacuerdo	Neutro
BH EL RETIRO	Deacuerdo	Neutro
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL DEL PUENTE	Deacuerdo	Neutro
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CALIMA REAL	Deacuerdo	Neutro
HOTEL AUGUSTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
MULTIVERSO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MUISCA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FJ BOUTIQUE HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PLATINUM SUITE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL VILLA REAL SOPETRA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EL DORADO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Deacuerdo	Deacuerdo
JARDIN AZUL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MORRISON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
DAN CARLTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SHERATON	Deacuerdo	Deacuerdo
EMBASSY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Deacuerdo	Deacuerdo
CASA DANN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SIEM	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PUNTO UNO	Neutro	Neutro
HOTEL UNIVERSO PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BARLOVENTO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL LUGANO SUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EVEREST	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL COSTA DEL SOL	Deacuerdo	Deacuerdo
HABITEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TOURMALET	Deacuerdo	Deacuerdo
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	Deacuerdo	Deacuerdo
SARA Y B HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	Deacuerdo	Deacuerdo

HOTEL COSMOS 100	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CASA MEDINA	Deacuerdo	Deacuerdo
LA CASA DE ALEJO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Deacuerdo	Deacuerdo
BUDDHA HOSTAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Deacuerdo	Deacuerdo
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Deacuerdo	Deacuerdo
CENTRO HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	Neutro	Neutro
HOTEL EL PEDREGAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Deacuerdo	Deacuerdo
ESTELAR PARQUE DE LA 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
GHL 93	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MIDAS	Deacuerdo	Deacuerdo
LOBBY PARK HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OBELISCO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL LA PALMA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	Neutro	Neutro
CASA 95	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	Deacuerdo	Deacuerdo
RESIDENCIAS SU CASA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HACIENDA ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 2	PREGUNTA 17
HOTEL ROSALES PLAZA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	Neutro	Neutro
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Neutro	Neutro
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Neutro	Neutro
HOTEL PRINCE PLAZA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Neutro	Neutro
FAMIHOTEL LA POSADA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Neutro	Neutro
EMBASSY SUITES ROSALES	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL POLISUITES	Neutro	Neutro
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LLERAS 10	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo

LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOME CLUB PARAISO	Neutro	Neutro
CLICK CLACK HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	Neutro	Neutro
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Neutro	Neutro
EMBLEMA CBB	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL DORADO FERIAL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	Neutro	Neutro
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
CASA HOTEL MANGO	Neutro	Neutro
BH EL RETIRO	Neutro	Neutro
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL DEL PUENTE	Neutro	Neutro
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CALIMA REAL	Neutro	Neutro
HOTEL AUGUSTA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
MULTIVERSO	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MUISCA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Neutro	Neutro
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FJ BOUTIQUE HOTEL	Neutro	Neutro
HOTEL PLATINUM SUITE	Neutro	Neutro
HOTEL VILLA REAL SOPETRA	Neutro	Neutro
HOTEL EL DORADO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Neutro	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Neutro	Neutro
JARDIN AZUL	Neutro	Neutro
HOTEL MORRISON	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Deacuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Neutro	Neutro
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Neutro	Neutro
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
DAN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SHERATON	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
EMBASSY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Neutro	Neutro
CASA DANN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SIEM	Neutro	Neutro
HOTEL PUNTO UNO	Neutro	Neutro
HOTEL UNIVERSO PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL BARLOVENTO	Neutro	Neutro
HOTEL LUGANO SUITES	Neutro	Neutro
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EVEREST	Neutro	Neutro
HOTEL COSTA DEL SOL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HABITEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo

HOTEL TOURMALET	En Desacuerdo	En Desacuerdo
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	En Desacuerdo	En Desacuerdo
SARA Y B HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	Neutro	Neutro
HOTEL COSMOS 100	Deacuerdo	Deacuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Neutro	Neutro
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Neutro	Neutro
HOTEL CASA MEDINA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
LA CASA DE ALEJO	Neutro	Neutro
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Deacuerdo	Deacuerdo
BUDDHA HOSTAL	Neutro	Neutro
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Neutro	Neutro
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Neutro	Neutro
CENTRO HOTEL	Neutro	Neutro
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EL PEDREGAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Neutro	Neutro
ESTELAR PARQUE DE LA 93	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
GHL 93	Neutro	Deacuerdo
HOTEL MIDAS	Neutro	Deacuerdo
LOBBY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL OBELISCO	Neutro	Deacuerdo
HOTEL LA PALMA	Neutro	Neutro
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	En Desacuerdo	En Desacuerdo
CASA 95	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES		
CUBANOS	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS SU CASA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HACIENDA ROYAL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo

PREGUNTAS/HOTELES

PREGUNTA 25

PREGUNTA 26

HOTEL ROSALES PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	Neutro	Neutro
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PRINCE PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Deacuerdo	Deacuerdo
FAMIHOTEL LA POSADA	En Desacuerdo	Neutro

HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Deacuerdo	Deacuerdo
EMBASSY SUITES ROSALES	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL POLISUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LLERAS 10	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOME CLUB PARAISO	Neutro	Neutro
CLICK CLACK HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	Neutro	Neutro
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Deacuerdo	Deacuerdo
EMBLEMA CBB	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL DORADO FERIAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CASA HOTEL MANGO	Deacuerdo	Deacuerdo
BH EL RETIRO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL DEL PUENTE	Deacuerdo	Neutro
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CALIMA REAL	Deacuerdo	Neutro
HOTEL AUGUSTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
MULTIVERSO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MUISCA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FJ BOUTIQUE HOTEL	Deacuerdo	Neutro
HOTEL PLATINUM SUITE	Deacuerdo	Neutro
HOTEL VILLA REAL SOPETRAN	Neutro	Neutro
HOTEL EL DORADO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Deacuerdo	Deacuerdo
JARDIN AZUL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MORRISON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Deacuerdo	Neutro
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
DAN CARLTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SHERATON	Totalmente de Acuerdo	Deacuerdo
EMBASSY PARK HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Deacuerdo	Deacuerdo
CASA DANN CARLTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

HOTEL SIEM	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PUNTO UNO	Neutro	Neutro
HOTEL UNIVERSO PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BARLOVENTO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL LUGANO SUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EVEREST	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL COSTA DEL SOL	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HABITEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TOURMALET	En Desacuerdo	En Desacuerdo
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	Neutro	Neutro
SARA Y B HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL COSMOS 100	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CASA MEDINA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
LA CASA DE ALEJO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Deacuerdo	Deacuerdo
BUDDHA HOSTAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Deacuerdo	Deacuerdo
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Deacuerdo	Deacuerdo
CENTRO HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	Neutro	Neutro
HOTEL EL PEDREGAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Deacuerdo	Deacuerdo
ESTELAR PARQUE DE LA 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
GHL 93	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MIDAS	Deacuerdo	Deacuerdo
LOBBY PARK HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OBELISCO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL LA PALMA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	Neutro	Neutro
CASA 95	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	Deacuerdo	Deacuerdo
RESIDENCIAS SU CASA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HACIENDA ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10
HOTEL ROSALES PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	Neutro	Neutro
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Neutro	Neutro
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PRINCE PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Deacuerdo	Deacuerdo
FAMIHOTEL LA POSADA	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Deacuerdo	Deacuerdo
EMBASSY SUITES ROSALES	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL POLISUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LLERAS 10	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOME CLUB PARAISO	Neutro	Neutro
CLICK CLACK HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	Neutro	Neutro
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Deacuerdo	Deacuerdo
EMBLEMA CBB	Neutro	Neutro
HOTEL DORADO FERIA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CASA HOTEL MANGO	Deacuerdo	Deacuerdo
BH EL RETIRO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL DEL PUENTE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CALIMA REAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL AUGUSTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
MULTIVERSO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MUISCA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FJ BOUTIQUE HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PLATINUM SUITE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL VILLA REAL SOPETRA	Neutro	Neutro
HOTEL EL DORADO	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Deacuerdo	Deacuerdo
JARDIN AZUL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MORRISON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
DAN CARLTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SHERATON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
EMBASSY PARK HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Deacuerdo	Deacuerdo
CASA DANN CARLTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SIEM	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PUNTO UNO	Neutro	Neutro
HOTEL UNIVERSO PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BARLOVENTO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL LUGANO SUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	Neutro	Neutro
HOTEL EVEREST	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL COSTA DEL SOL	Neutro	Neutro
HABITEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TOURMALET	Neutro	Neutro
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	Neutro	Neutro
SARA Y B HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL COSMOS 100	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CASA MEDINA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
LA CASA DE ALEJO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Deacuerdo	Deacuerdo
BUDDHA HOSTAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Deacuerdo	Deacuerdo
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Deacuerdo	Deacuerdo
CENTRO HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	Neutro	Neutro
HOTEL EL PEDREGAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Deacuerdo	Deacuerdo
ESTELAR PARQUE DE LA 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
GHL 93	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MIDAS	Deacuerdo	Deacuerdo
LOBBY PARK HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OBELISCO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL LA PALMA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	Neutro	Neutro

CASA 95	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES		
CUBANOS	Deacuerdo	Deacuerdo
RESIDENCIAS SU CASA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HACIENDA ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

PREGUNTAS/HOTELES	PREGUNTA 19	PREGUNTA 24
HOTEL ROSALES PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL, RESTAURANTE Y EVENTOS JIMMY PLAZA	Neutro	En Desacuerdo
SANTA MONICA HOTEL BOUTIQUE	Neutro	Neutro
HOTEL BOHEME ROYAL	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ARTHUR DE SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL ESPLENDOR 70	Neutro	Neutro
HOTEL PRINCE PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL VIRREY PARK	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ECOTURISTICO BALCON DE LAS HELICONIAS	Neutro	Neutro
FAMIHOTEL LA POSADA	En Desacuerdo	Neutro
HOTEL QUINTA AVENIDA MEDELLIN 70	Neutro	Neutro
EMBASSY SUITES ROSALES	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CASA SAN AGUSTIN	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN PABLO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL POLISUITES	Neutro	Neutro
HOTEL TORRE DEL VIENTO CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BH BICENTENARIO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL HILTON	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL PANORAMA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LLERAS 10	Deacuerdo	Deacuerdo
LAS PALMERAS COLONIAL HOTEL BOUTIQUE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOME CLUB PARAISO	Neutro	Neutro
CLICK CLACK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BLUE CONCEPT	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CONFORT OBELISK	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS Y RESTAURANTE REY Y EVA	Neutro	Neutro
HOLIDAY INN EXPRESS HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL BAR EL BUHO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTA AIRPORT	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EXE BACATA 95	Deacuerdo	Deacuerdo
CLUB VACACIONAL EL PARAISO DE LAS AGUAS	Neutro	Neutro
EMBLEMA CBB	En Desacuerdo	Neutro
HOTEL DORADO FERIA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL EMBLEMA PLAYA MANZANILLO	Neutro	Neutro
HOTEL REAL PLAZA YARUMAL	Neutro	Neutro
HOTEL LOS MOLINOS SUITE	Deacuerdo	Deacuerdo
CASA HOTEL MANGO	Neutro	Neutro
BH EL RETIRO	Neutro	Neutro
HOTEL PARQUE 97 SUITES	Deacuerdo	Deacuerdo
BLUE SUITES HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL DEL PUENTE	Neutro	Neutro
HOTEL CASA DE LA TRINIDAD	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CALIMA REAL	Neutro	Neutro
HOTEL AUGUSTA	Deacuerdo	Deacuerdo
MULTIVERSO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL MUISCA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CAPILLA DEL MAR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR CALLE 100	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE BALCONES DEL CAUCA	Neutro	Neutro
HOTEL CARTAGENA COMFORT	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

FJ BOUTIQUE HOTEL	Neutro	Neutro
HOTEL PLATINUM SUITE	Neutro	Neutro
HOTEL VILLA REAL SOPETRAN	Neutro	Neutro
HOTEL EL DORADO	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL CHARLOTTE BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL VIZCAYA REAL S.A.	Neutro	Neutro
HOTEL MACAO COLOMBIA SAS	Neutro	Neutro
JARDIN AZUL	Neutro	Neutro
HOTEL MORRISON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TEQUENDAMA	Deacuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL SAN FELIPE	Neutro	Neutro
HOTEL ESTACION PLAZA SAN PEDRO	Neutro	Neutro
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SAN FERNANDO REAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OBELISCO PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
DAN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
METROPOLIS PLAZA SUR	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SHERATON	Deacuerdo	Deacuerdo
EMBASSY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
CIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA.	Deacuerdo	Deacuerdo
FINCA HOTEL Y ECO SPA RIVENDELL PARADISE	Neutro	Neutro
CASA DANN CARLTON	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL SIEM	Neutro	Neutro
HOTEL PUNTO UNO	Neutro	Neutro
HOTEL UNIVERSO PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL BARLOVENTO	Neutro	Neutro
HOTEL LUGANO SUITES	Neutro	Neutro
HOTEL SPIWAK CHIPICHAPE CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE TROPICALI	En Desacuerdo	En Desacuerdo
HOTEL EVEREST	Neutro	Neutro
HOTEL COSTA DEL SOL	En Desacuerdo	Neutro
HABITEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOURMALET	En Desacuerdo	Neutro
PARK INN BY RADISSON BOGOTA	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL MOVICH BURO 26	Deacuerdo	Deacuerdo
BIOHOTEL ORGANIC SUITES BOGOTA D.C.	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
HOTEL HOSPEDAJE SILENCIO CARIBE	En Desacuerdo	Neutro
SARA Y B HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
TRYP BOGOTA USAQUEN	Deacuerdo	Deacuerdo
RADISSON ROYAL BOGOTA HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PREMIUM PLAZA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL LA MERCED ROYAL	Neutro	Neutro
HOTEL COSMOS 100	Deacuerdo	Deacuerdo
SANTA LUCIA HOTEL BOUTIQUE SPA	Neutro	Neutro
HOTEL PUERTAS DEL NORDESTE	Neutro	Neutro
HOTEL CASA MEDINA	Deacuerdo	Deacuerdo
LA CASA DE ALEJO	Neutro	Neutro
HOTEL EDIFICIO KENNEDY	Deacuerdo	Deacuerdo
BUDDHA HOSTAL	Neutro	Neutro
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL PORTON BOGOTA	Deacuerdo	Deacuerdo
METROTEL ROYAL PARK	Neutro	Neutro
FINCAHOTEL LAGOS DEL CITARÁ	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE LOS HALCONES	Neutro	Neutro
CENTRO HOTEL	Neutro	Neutro
NUEVO HOTEL INTERNACIONAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOSPEDAJE MARTHA	En Desacuerdo	Neutro
HOTEL EL PEDREGAL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON CALI	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL OCEANIA S.A.S. CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
BALCONES DE VENECIA CARTAGENA	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL Y RESTAURANTE GUALANDAY	Neutro	Neutro

ESTELAR PARQUE DE LA 93	Deacuerdo	Deacuerdo
GHL 93	Neutro	Neutro
HOTEL MIDAS	Neutro	Neutro
LOBBY PARK HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
COSMOS INSIGNIA HOTEL	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL ESTELAR WINDSOR HOUSE	Deacuerdo	Deacuerdo
HOTEL TOSCANA PLAZA	Neutro	Neutro
HOTEL OBELISCO	Neutro	Neutro
HOTEL LA PALMA	Neutro	Neutro
HOTEL Y RESTAURANTE DON CAMILO	En Desacuerdo	Neutro
CASA 95	Deacuerdo	Deacuerdo
CENTRO DE EVENTOS CARIBE TROPICAL SOCIAL CLUB AIRES CUBANOS	Neutro	Neutro
RESIDENCIAS SU CASA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
HACIENDA ROYAL	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
CLUB HOUSE BOGOTA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo
MARRIOTT BOGOTA	Deacuerdo	Totalmente de Acuerdo



