

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE DEL SERVICIO HOTELERO EN
BARICHARA POR MEDIO DE TRIPADVISOR A PARTIR DEL MÉTODO DE
TEXT MINING

MELANNIE STEFHANY ALVAREZ LIZARAZO

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
PROFESIONAL EN TURISMO
BUCARAMANGA
2019

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE DEL SERVICIO HOTELERO EN
BARICHARA POR MEDIO DE TRIPADVISOR A PARTIR DEL MÉTODO DE
TEXT MINING

MELANNIE STEFHANY ALVAREZ LIZARAZO

Código: 2144153

Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Turismo

Director:

JHOHAN FABIÁN MEDINA CONDE

Ingeniero de Sistemas

Codirectora:

LYDA JAZMÍN CASTAÑEDA GONZÁLEZ

Administradora de Empresas Hoteleras y Turísticas

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
PROFESIONAL EN TURISMO
BUCARAMANGA

2019

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a Dios con todo mi amor, quien inspiro mi espíritu para realizar este estudio, por darme la salud y bendición para despertar cada día y ayudarme a alcanzar mis metas como persona y ahora ya pronto como profesional; a mis padres y hermanos, por brindarme su apoyo emocional y económico a lo largo de mi trayectoria porque siempre han sido mi sustento para culminar mi carrera profesional, a mis profesores y los diferentes directivos de la sede UIS socorro, por siempre estar junto a mí, a cada una de las personas que se encuentran en la finalización del proceso educativo, gracias a todos ustedes por sus palabras de motivación y la sabiduría transmitida para el desarrollo profesional y personal.

“Si no persigues lo que quieres, nunca lo tendrás. Si no vas hacia delante, siempre estarás en el mismo lugar”- Nora Roberts.

Álvarez Lizarazo, Melannie S.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por protegerme y guiarme durante todo el camino, y darme las fuerzas para superar cada uno de los obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mis padres Ricardo y Gloria, mis hermanos Jhonatan y Brayan quienes con su apoyo incondicional y constante fe hacia mí, me acompañan hoy en día con cada uno de mis logros y el cumplimiento de mis metas.

A mi director Jhohan Medina, por su acompañamiento durante el proceso de realización de este trabajo, su valiosa guía y asesoramiento para la culminación del mismo.

A mi codirectora Lyda Jazmín Castañeda por sus valiosos aportes en la realización y evaluación en el proceso de investigación del trabajo aquí presentado para su posterior culminación.

Gracias a cada una de las personas que me ayudaron directa o indirectamente en la realización de este proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	18
1. OBJETIVOS	21
1.1 OBJETIVO GENERAL	21
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
2. MARCO TEÓRICO	22
3. METODOLOGÍA	32
4. MUESTRA	34
5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE LA RED SOCIAL TRIPADVISOR	35
5.1 OPINIONES POSITIVAS	41
5.1.1 El modo de escritura.	41
5.1.2 La calificación.	41
5.1.3 La primera opción.	42
5.1.4 Los servicios.	42
5.1.5 Agradecimiento.	43
5.1.6 Consejos dentro del comentario.	44
5.1.7 El personal.	44
5.1.8 Fechas recientes.	45
5.2 OPINIONES NEGATIVAS	45
5.2.1 Servicios erróneos.	46
5.2.2 Personal inconsciente.	46
5.2.3 Textos excesivos.	47
5.2.4 Cobros altos.	48

5.2.5	Calificaciones bajas con justificación.	48
5.2.6	Falencias en el servicio.	49
5.2.7	Malas influencias.	50
6.	APLICACIÓN DEL MÉTODO DE TEXT MINING CON BASE EN LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO	55
6.1	HOTELES CON MAYOR NÚMERO DE COMENTARIOS EN TRIPADVISOR	55
6.1.1	Achiotte Hotel Boutique.	55
6.1.2	Barichara Parque Hostal.	57
6.1.3	Casa Aparicio López.	58
6.1.4	Casa Barichara Boutique.	59
6.1.5	Casa de Huéspedes El Cogollo B&B.	60
6.1.6	Casa Juana.	61
6.1.7	Casa Misia Custodia.	62
6.1.8	Casa Oniri Hotel Boutique.	63
6.1.9	Casona Said.	64
6.1.10	Color De Hormiga Hostel.	65
6.1.11	El Agua Casa de Huéspedes.	66
6.1.12	El Carambolo.	67
6.1.13	Hicasua Hotel Boutique.	69
6.1.14	Hostal Aposentos Patiamarillo.	70
6.1.15	Hostal Casa Nacuma.	71
6.1.16	Hotel Alto del Viento.	72
6.1.17	Hotel Boutique Los Ángeles.	73

6.1.18	Hotel Boutique Spa Terra Barichara.	74
6.1.19	Hotel Boutique Venturi.	76
6.1.20	Hotel Casa del Marques de Bahiachala.	77
6.1.21	Hotel Corata.	78
6.1.22	Hotel Hacienda Macedonia.	79
6.1.23	Hotel Hicasua.	80
6.1.24	Hotel Misión Santa Bárbara.	81
6.1.25	Hotel Portal de Barichara.	83
6.1.26	Hotel Santos de Piedra.	84
6.1.27	La Casa de Hercilia.	85
6.1.28	La Castiza.	86
6.1.29	La Loma Hotel Barichara.	88
6.1.30	La Mansión de Virginia.	89
6.1.31	La Nube Posada.	90
6.1.32	Posada del Campanario.	91
6.1.33	Posada Sueños de Antonio.	92
6.1.34	Tinto Hostel.	94
6.2	HOTELES CON MENOS DE 13 COMENTARIOS	95
6.2.1	Al Filo del Mundo.	95
6.2.2	Casa Bocore Hotel Boutique.	95
6.2.3	Casa Canela.	96
6.2.4	Casa Huéspedes Chara.	97
6.2.5	El Zaguan.	97

6.2.6	Hospedaje Las Colonias de Mi Pueblo.	98
6.2.7	Hostal Juan Pablo de Barichara.	98
6.2.8	Hotel Campestre El Santuario.	99
6.2.9	Hotel Victoria Barichara.	99
6.2.10	La Posada de Doña Flor.	100
6.2.11	Mi Ranchito.	100
6.2.12	La Posada de Robinson.	101
6.3	HOTELES CON MENOS DE 7 COMENTARIOS	104
6.3.1	Aires del Sauzalito.	104
6.3.2	Casa de Teja Barichara.	104
6.3.3	Casa Lanu Hostal.	105
6.3.4	Hospedaje La Loma.	106
6.3.5	Hostal Casa Bakú.	106
6.3.6	Hotel San Miguel.	107
6.3.7	Hotel Tamangaro.	107
6.3.8	Posada del Alfarero.	107
6.3.9	Zuasinca.	108
7.	ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN COMO RECURSO ÚTIL PARA LA OFERTA DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO	112
7.1	SERVICIOS DEL ALOJAMIENTO	112
7.1.1	Género.	113
7.1.2	Procedencia.	114
7.1.3	Acompañamiento.	115
7.1.4	Aspectos de la habitación.	115

7.1.5	Motivos de visita.	116
7.1.6	Atención al cliente.	117
7.1.7	Ambiente de la habitación.	117
7.2	ATENCIÓN AL CLIENTE	119
7.2.1	Capacitación del personal.	119
7.2.2	Medios de pago.	120
7.3	ALOJAMIENTO	120
7.3.1	Habitaciones.	120
7.3.2	Ruidos internos y externos.	122
7.3.3	Artículos de tocador.	122
7.4	ZONAS COMUNES	122
7.4.1	Acceso a internet.	123
7.5	ALIMENTOS Y BEBIDAS	124
7.5.1	Servicio de alimentación.	124
7.5.2	Manejo de redes sociales.	125
8.	RECOMENDACIONES	126
9.	CONCLUSIONES	127
	BIBLIOGRAFIA	128
	ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de comentarios encontrados en Tripadvisor	51
Tabla 2. Resumen de datos en hoteles de menos de 13 comentarios	102
Tabla 3. Resumen en hoteles con menos de 7 comentarios	110
Tabla 4. Servicio percibidos por el cliente.....	113
Tabla 5. Porcentaje de Genero	113
Tabla 6. Porcentaje del lugar de procedencia.....	114
Tabla 7. Porcentaje del tipo de acompañamiento	115
Tabla 8. Porcentaje de aspectos de habitación	115
Tabla 9. Porcentaje de los motivos de visita al municipio	116
Tabla 10. Porcentaje de atención al cliente	117
Tabla 11. Porcentaje de tipos de ambientes de la habitación	117
Tabla 12. Porcentajes negativos de los diferentes servicios.....	118

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Página oficial de Tripadvisor.....	38
Figura 2. Partes del comentario	40
Figura 3. Comentario 1 página oficial Tripadvisor.....	41
Figura 4. Comentario 2 página oficial Tripadvisor.....	42
Figura 5. Comentario 3 página oficial Tripadvisor.....	42
Figura 6. Comentario 4 página oficial Tripadvisor.....	43
Figura 7. Comentario 5 página oficial Tripadvisor.....	43
Figura 8. Comentario 6 página oficial Tripadvisor.....	44
Figura 9. Comentario 7 página oficial Tripadvisor.....	45
Figura 10. Comentario 8 página oficial Tripadvisor.....	45
Figura 11. Comentario 9 página oficial Tripadvisor.....	46
Figura 12. Comentario 10 página oficial Tripadvisor.....	47
Figura 13. Comentario 11 página oficial Tripadvisor.....	47
Figura 14. Comentario 12 página oficial Tripadvisor.....	48
Figura 15. Comentario 13 página oficial Tripadvisor.....	49
Figura 16. Comentario 14 página oficial Tripadvisor.....	49
Figura 17. Comentario 16 página oficial Tripadvisor.....	50

LISTA DE ANEXOS

“Los anexos están adjuntos en el CD en la carpeta Apéndices y puede visualizarlos en base de datos de la biblioteca UIS”

- ANEXO 1. Gráficas hotel Achiotte Hotel Boutique
- ANEXO 2. Gráficas Barichara Parque Hostal
- ANEXO 3. Gráficas Casa Aparicio López
- ANEXO 4. Gráficas Casa Barichara Boutique
- ANEXO 5. Gráficas Casa De Huéspedes El Cogollo B&B
- ANEXO 6. Gráficas Casa Juana
- ANEXO 7. Gráficas Casa Misia Custodia
- ANEXO 8. Gráficas Casa Oniri Hotel Boutique
- ANEXO 9. Gráficas Casona Said
- ANEXO 10. Gráficas Color de Hormiga Hostel
- ANEXO 11. Gráficas El Agua Casa de Huéspedes
- ANEXO 12. Gráficas El Carambolo
- ANEXO 13. Gráficas Hicasua Hotel Boutique
- ANEXO 14. Gráficas Hostal Aposentos Patiamarillo
- ANEXO 15. Gráficas Hostal Casa Nacuma
- ANEXO 16. Gráficas Hotel Alto del Viento
- ANEXO 17. Gráficas Hotel Boutique Los Ángeles
- ANEXO 18. Gráficas Hotel Boutique Spa Terra Barichara

- ANEXO 19. Gráficas Hotel Boutique Venturi
- ANEXO 20. Gráficas Hotel Casa del Marques de Bahiachala
- ANEXO 21. Gráficas Hotel Corata
- ANEXO 22. Gráficas Hotel Hacienda Macedonia
- ANEXO 23. Gráficas Hotel Hicasua
- ANEXO 24. Gráficas Hotel Misión Santa Bárbara
- ANEXO 25. Gráficas Hotel Portal de Barichara
- ANEXO 26. Gráficas Hotel Santos de Piedra
- ANEXO 27. Gráficas La Casa de Hercilia
- ANEXO 28. Gráficas La Castiza
- ANEXO 29. Gráficas La Loma Hotel Barichara
- ANEXO 30. Gráficas La Mansión de Virginia
- ANEXO 31. Gráficas La Nube Posada
- ANEXO 32. Gráficas Posada El Campanario
- ANEXO 33. Gráficas Posada Sueños de Antonio
- ANEXO 34. Gráficas Tinto Hostel
- ANEXO 35. Gráficas hoteles que contienen menos de 13 comentarios en TripAdvisor:
- ANEXO 36. Gráficas hoteles con menos de 7 comentarios en TripAdvisor

RESUMEN

TÍTULO: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE DEL SERVICIO HOTELERO EN BARICHARA POR MEDIO DE TRIPADVISOR A PARTIR DEL METODO DE TEXT MINING*

AUTOR: MELANNIE STEFHANY ALVAREZ LIZARAZO**

PALABRAS CLAVE: Satisfacción, hotel, servicio, cliente, comentario, text mining.

DESCRIPCIÓN:

La estructura de análisis de datos Text Mining junto con la red social Tripadvisor busca conocer la opinión de usuarios, donde expresan como fue su estadía, los servicios a los que se accedió y dar a conocer a través de la opinión su experiencia a un nuevo usuario; el proyecto se enmarca en la opinión de cada persona llevándose esta información a una base de datos en la cual se almaceno datos para su posterior análisis sobre la satisfacción del cliente y los servicios recibidos.

Para el desarrollo de cada objetivo propuesto en el documento, la investigación fue de carácter descriptivo y cualitativo, en donde se tomaron datos de referencia basados en la información existente en Tripadvisor (lugar de procedencia, ciudad, edad, genero, calificación, beneficios y costos en el servicio), además de una investigación descriptiva en donde la concurrencia de datos a través de los comentarios de la red social llevo al desarrollo de una base de datos que fue analizada en Microsoft Excel, herramienta informática para el análisis de la información sustraída de la red social y juntada en una base de datos.

Tripadvisor es un referente fuerte en la búsqueda de información sobre hotelería, en donde se reconoce mayor entrada de usuarios colombianos y pocos extranjeros, la red social analizada a través de Text Mining, dio como referente que las ofertas muestran sus productos y servicios, donde cada uno de los usuarios acceden a tomar una oferta a través de opiniones, y es allí que se reconoce las fallas en los servicios de hotel y se enmarcan las mejores ofertas, pero se denota baja respuesta a quejas y reclamos, del 100% de comentarios contenidos, el 85% es ignorado por el gerente de la oferta y pierde importancia la opinión del cliente para el mejorar del hotel.

* Trabajo de grado

** Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Profesional en Turismo. Director: Jhohan Fabián Medina Conde, Ingeniero de Sistemas y Lyda Jazmín Castañeda González Administradora de Empresas Hoteleras y Turísticas.

ABSTRACT

TITLE: EVALUATION OF CUSTOMER SATISFACTION OF HOTEL SERVICE IN BARICHARA THROUGH TRIPADVISOR FROM TEXT MINING METHOD*

AUTHOR: MELANNIE STEFHANY ALVAREZ LIZARAZO**

KEYWORDS: Satisfaction, hotel, service, customer, comment, text mining.

DESCRIPTION:

The structure of data analysis Text Mining together with the social network TripAdvisor seeks to know the opinion of users, where they express how their stay was, the services that were accessed and make known through experience their experience to a new user. The project is framed in the opinion of each person that takes this information to a database in which the data are stored for a deeper analysis on customer satisfaction and the services received.

For the development of each objective proposed in the document, the research was descriptive and qualitative, where reference data were taken based on the existing information on Tripadvisor (place of origin, city, age, gender, qualification, benefits and costs in the service), in addition to a descriptive investigation in which the concurrence of data through the comments of the social network led to the development of a database that was analyzed in Microsoft Excel, a computer tool for the analysis of stolen information of the social network and gathered in a database.

Tripadvisor is a solid reference in the search for information about hotels, where Colombian users and few foreigners recognize the greatest access, the social network analyzed through Text Mining, gave as reference that the offers show their products and services, where each one of them the users accept to receive an offer through the opinions, and it is there where the faults in the services of the hotel are recognized and the best offers are framed, but it is denoted a low answer to the complaints and claims, of 100% of the comments contained, 85% is ignored By the manager of the offer and the opinion of the client for the improvement of the hotel loses importance.

* Graduate work.

** Institute of Regional Projection and Distance Education. Tourism Professional. Director: Jhohan Fabián Medina Conde, Systems Engineer and Lyda Jazmín Castañeda González Administrator of Hotel and Tourism Companies

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación hace referencia al análisis de los comentarios encontrados en la red social de Tripadvisor en donde los clientes evalúan la prestación del servicio de alojamiento del municipio de Barichara, siendo este el destino turístico más visitado por ser el pueblito más lindo de Colombia. Con la evaluación de los comentarios de la red social se tuvo en cuenta la aplicación del método de Text Mining, el cual se entiende como “La definición general la considera, como todo tipo de procesamiento de textos que trata con la localización, organización y análisis de la información, para crear una nueva información que no es obvia en la colección de documentos”.¹

Este modelo de Text Mining es hoy en día una herramienta útil para las empresas por la fusión que ha tenido con el marketing, pues es una herramienta muy accesible en su costo y calidad en cuanto a la recepción y análisis de los datos que se recopilan, además que es una herramienta mucho más sencilla para que los analistas de mercado puedan a través de ella identificar y conocer a sus clientes a través de palabras, frases o comentarios, criterios claves que permite analizar sus gustos y preferencias, logrando conocer esto de los clientes a través de la información ingresada a la web y que se convierta en grandes montañas de datos, posteriormente será analizada para la toma de decisiones.

En el sector turístico este método ha tomado un lugar importante porque permite “hallar patrones de comportamiento y tendencias de consumo que, con métodos y técnicas tradicionales, resultan casi imposibles de detectar. Esta ventaja permite la elaboración de segmentos de mercados y estudios particularizados, gracias a la recolección e integración de datos procedentes

¹ MARTINEZ MERCADO, Sergio Javier. Aplicación y calidad de la minería de textos en el diseño curricular sustentable. La Habana, CU: Editorial Universitaria, 2005. p. 7.

de múltiples canales, como tiendas físicas, call centers, dispositivos móviles, comercio electrónico o medios sociales, entre otros.”²

Este mecanismo en el sector turístico hace mucho más fácil el trabajo de un vendedor porque al utilizar el Text Mining permite clasificar los diferentes mercados y predecir sus comportamientos. Es por esto la importancia de introducir este método en los sistemas de mercadeo que maneje el municipio de Barichara en cuanto a la recopilación y descubrimiento de sus diferentes mercados receptores, para conocer porque ellos elijen a este municipio como un destino turístico.

En cuanto a la atención del cliente, es importante generar a través de la red social Tripadvisor, bases de datos que contengan la información del turista, por medio del análisis de comentarios de las experiencias de cada uno de los usuarios en las distintas ofertas hoteleras que se ofrecen en el sitio web, críticas y factores buenos en cuanto a la prestación del servicio, para que sea más sencillo para un nuevo cliente acceder a un servicio a través de la información que se encuentra allí.

Barichara, y su oferta en alojamiento parece tener muy poco conocimiento en cuanto al manejo de las redes sociales, pues carece de información acerca de la importancia del marketing con el Text Mining como un modo de digitalizar esta información y el costo-beneficio que se puede llegar a lograr si se sabe que se debe mejorar el servicio a través de los comentarios que se reciben en los portales web.

Es por esto que se hace necesaria la adopción y análisis de redes sociales para medir la satisfacción de los clientes, eligiéndose para el presente trabajo de investigación el análisis de la red social Tripadvisor, para conocer lo que comenta el turista tanto nacional como el extranjero en las diferentes ofertas planteadas en el sitio web y a partir de esto responder a los interrogantes.

² SOCIAL DOOR. Data Mining y Turismo [en línea]. <<https://socialdoor.es/data-mining-y-turismo/>> [citado el 3 de marzo de 2017]

¿Es Tripadvisor una buena fuente de consulta para evaluar la satisfacción de clientes en la calidad de servicios hoteleros en el municipio de Barichara?

¿Qué tipos de comentarios describen los diferentes servicios ofrecidos por las ofertas hoteleras?

1. OBJETIVOS

A partir de los interrogantes anteriores se podrá conocer más a fondo la situación de Barichara en la red social de Tripadvisor, y dando cumplimiento a los siguientes objetivos para la realización del documento:

1.1 OBJETIVO GENERAL

- Evaluar la satisfacción del cliente a través de la red social Tripadvisor, aplicando el método de Text Mining, y proponiendo estrategias de fidelización como recurso útil para el servicio de alojamiento del municipio de Barichara.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar los criterios de evaluación del servicio de alojamiento de la red social Tripadvisor mediante la clasificación de los comentarios que influyen en la toma de decisiones de los futuros huéspedes.
- Aplicar el método de Text Mining con base en los criterios de evaluación del servicio de alojamiento registrados en la red social de Tripadvisor del municipio de Barichara.
- Proponer estrategias de fidelización como recurso útil para la oferta de servicio de alojamiento del municipio de Barichara.

2. MARCO TEÓRICO

La estadística fue una de las primeras ciencias históricamente hablando que mediante el uso de las tecnologías procedentes de las matemáticas empezó a dar uso a los computadores como apoyo para crear el concepto de “Machine learning” traducido como aprendizaje automático, con el ya aumento y estructuración de los datos alojados en la web, en donde se inicia a hablar acerca de la “minería de datos” pues es de saberse que desde los años sesenta los estadísticos manejaban términos como data fishing, data mining o data archaeology con la idea de encontrar correlaciones entre ellos.³

A principios de los años ochenta Rakesh Agrawal, Gio Wiederhold, Robert Blum y Gregory Piatetsky-Shapiro, entre otras personas empezaron a consolidar los términos de data mining a finales de los años ochenta; pues en ese entonces existían pocas empresas dedicadas a esta tecnología, actualmente en el nuevo siglo existen más de cien empresas que se dedican a dar soluciones respecto al análisis de los datos⁴. Los propósitos de la minería de datos son:

- Explorar los datos que se encuentran en las profundidades de las bases de datos, como los almacenes de datos, que algunas veces contienen información almacenada durante varios años. En algunos casos, los datos se consolidan en un almacén de datos y en mercados de datos y otros, se mantienen en servidores de Internet e intranet.

- Las herramientas de la minería de datos ayudan a extraer el mineral de la información enterrado en archivos corporativos o en registros

³ Epsilon technologies. Identificando patrones en redes sociales con la minería de datos [en línea]. <<https://www.epsilontec.com/identificando-patrones-en-redes-sociales-con-la-mineria-de-datos/>> [citado el 27 de septiembre de 2018]

⁴ Ibíd.

- públicos y archivados.
- Clasificar un dato dentro de una de las clases categóricas predefinidas y con preguntas tales como: ¿Cuál es el riesgo de conceder un crédito a este cliente?
 - Agrupar registros, observaciones o casos en clases de objetos similares.
 - Generar reglas en referencia al descubrimiento de relaciones de asociación.⁵

Entonces llamamos “minería de datos” al conjunto de técnicas y herramientas que intentan descubrir patrones en grandes volúmenes de conjuntos de datos, esto es, convertir los datos en información previamente desconocida y que pueda resultar de utilidad.

Existen dos grandes modelos de minería de datos:

- **Predictivos:** estiman el valor futuro de una “variable objetivo” Dentro de este modelo estaría la minería de datos en base a una clasificación.
- **Descriptivos:** detectan patrones en los datos que organizan la información de maneras nuevas y facilitan el análisis, pero no pretenden predecir el comportamiento futuro.⁶

La minería de datos o “Text Mining” es parte importante para la investigación presentada en este documento donde la información de un negocio aporta una perspectiva profunda y completa de los datos que serán después analizados y que

⁵ Minería de datos. ORIGEN Y PROPÓSITO DE LA MINERÍA DE DATOS [en línea]. <<http://mineria-datos.actualidad.blogspot.com/2012/05/origen-y-proposito-de-la-mineria-de-12.html>> [citado el 27 de septiembre de 2018]

⁶ Epsilon technologies. Identificando patrones en redes sociales con la minería de datos [en línea]. <<https://www.epsilontec.com/identificando-patrones-en-redes-sociales-con-la-mineria-de-datos/>> [citado el 27 de septiembre de 2018]

proporcionarán un nuevo conocimiento a partir de lo recolectado, en este documento se analiza la red social de Tripadvisor para llegar a un diagnóstico detallado de cómo es tomado por cada usuario los servicios hoteleros del municipio de Barichara, Santander Colombia; a través de sus opiniones y calificaciones en el portal se busca conocer las tendencias de turismo y las falencias en el servicio de cada uno de los hoteles que serán analizados a través del método aquí presentado.

La aplicación de las técnicas de minería de datos sobre los datos provenientes de redes sociales puede conceder patrones sobre cada uno de los individuos inmersos en el ambiente compartido y producir conocimiento que antes no era fácil de encontrar debido a la variedad y complejidad del manejo de la información. Es por esto que hoy en día es común relacionar varios conceptos cuando se habla de analizar el comportamiento o la información de los clientes que se manejan en una red social, el análisis de los datos se ha hecho de manera novedosa en este siglo a partir del uso de la minería de datos y sus conceptos, pues puede utilizar no solo datos numéricos, sino que también datos de voz, texto, entre otros.

“Finalmente las herramientas de Minería de Datos, permiten agrupar individuos basados en su comportamiento, utilizando técnicas de *Clusterización*. Estas técnicas, permiten ejecutar acciones sobre grupos de individuos, para lograr comportamientos esperados”.⁷

En la actualidad cientos de aplicaciones generan grandes volúmenes de información en forma de streams de datos. Un stream es una secuencia continua, potencialmente infinita, de datos que llegan en determinados instantes de tiempo a un sistema para su almacenamiento o procesamiento, y son los provenientes de sensores, sistemas de vigilancia, transacciones bancarias, procesos de marketing, mercados de valores y sistemas

⁷ HEREDIA, RAMON. Minería de Datos y Big Data. Las oportunidades para la Banca Digital [en línea]. <<https://es.linkedin.com/pulse/miner%C3%ADa-de-datos-y-big-data-las-oportunidades-para-la-ramon-heredia>> [citado el 27 de septiembre de 2018]

Groupware. Estos últimos tienen como objetivo fundamental soportar a grupos de personas que trabajan para lograr una tarea común y proveen una interfaz para el ambiente compartido.⁸

Algunas de las redes sociales reconocidas que se encuentran al servicio del análisis de datos a través del Text Mining, son:

Facebook: La cual es una red social que permite la conexión de una persona entre sus amigos y otras personas que lo relacionan, esta red social ofrece servicios como creación de grupos, mensajería, video llamadas, creación de páginas, comunidades de amigos, listado de intereses y manejo de eventos. A través de Facebook la minería de datos es usada en las tendencias de creación de grupos a través de usuarios, generación de perfiles que muestran la procedencia del usuario, y la creación de páginas para crear presencia y mostrar sus servicios.

“Los resultados evidencian que la creación de grupos en Facebook para manejar aspectos referentes al área de Bibliotecología, Archivística y Documentación, crece con el paso de los años, lo cual tiene coherencia con la tendencia impuesta por la Web 2.0 de compartir información”⁹.

Twitter: Es una red que permite conectarse con amigos y obtener información de eventos y temas de interés en tiempo real, un tuit es una publicación en la plataforma o es una actualización en el estado del usuario que lo realiza.

Los tuits pueden acompañarse de etiquetas que permitan precisar el enfoque de la publicación, o crear una relación con un tema de conversación que es debido a la trascendencia que este haya tenido entre la comunidad de seguidores. Twitter ofrece la posibilidad de fijar tuits para darle una mayor

⁸ Información, cultura y sociedad. MINERÍA DE DATOS SOBRE STREAMS DE REDES SOCIALES, UNA HERRAMIENTA AL SERVICIO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA [en línea]. <<http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/1182>> [citado el 27 de septiembre de 2018]

⁹ Ibíd.

visibilidad a un mensaje dentro de la línea de tiempo y determinar los tuits que son temas relevantes en el momento, dependiendo del interés generado o por la importancia del tema dentro de la comunidad.¹⁰

A través de estos mensajes se puede conocer en tiempo real los servicios de referencia e información proporcionados por el usuario, el tipo de persona que tuitea por un tema en específico y los seguidores que lo acompañan, en donde se puede determinar temáticas de libros, gustos y preferencias, temas de interés cultural y colectivo, entre otras cosas, esta información puede aplicarse con fines de análisis de usuarios a través de la información posteada en la red social.

Google: la principal compañía en la especialización de productos y servicios relacionados con internet, software, dispositivos electrónicos, entre otras tecnologías; es el principal motor de búsqueda de contenido en la internet, también ofreciendo servicios de correo electrónico (Gmail), servicios de mapas (Google Maps, Google Street View y Google Earth), YouTube y otras herramientas útiles en la web.

Google a través de sus servicios recolecta gran cantidad de datos de los nuevos usuarios que son almacenados y correlacionados según sus políticas de privacidad y que a través del análisis por “Text Mining” se crean diferentes productos para el interés del usuario, pues es de recordar que cada uno de nosotros creamos perfiles y mostramos intereses según el uso, esto es válido para que Google cree nuevos servicios a gusto de la persona.

¹⁰ Ibíd.

“Las empresas como Google y Facebook, llevan una ventaja importante respecto al análisis de datos, sobre todo considerando que es la base de su negocio”.¹¹

Tripadvisor: Es una red social que surgió a partir de que Stephen Kaufer (fundador) y su esposa asistieron a una agencia de viajes y comprobaron en la red que solo los hoteles colocaban descripciones asépticas de los mismos y otros establecimientos, decidieron junto a un equipo de trabajo fundar la compañía que daría inicio a las múltiples críticas a establecimientos y donde el negocio estaba comprobado en los comentarios de los propios usuarios de la red social.¹²

“Hoy su valor en bolsa asciende a 11.500 millones de euros. Nacida en 1999, su éxito se basa en los comentarios que realizan otros viajeros acerca de los múltiples lugares de los que habla el *site*”.¹³

Es por esto que TripAdvisor domina el sector de viajes por medio de internet, y tiene una enorme influencia entre usuarios y establecimientos, además de hacer cambiar la política de precios de los hoteles; siendo la más influyente con 315 millones de visitantes al mes, y con más de doscientos millones de comentarios y opiniones sobre 4.5 millones de alojamientos y restaurantes.

Empezó en el 2000 con siete empleados y que hoy cuenta con más de 2.700, la publicidad es casi la única fuente de ingresos. Sus tres modalidades son: Pago por clic de las empresas con las que enlazan (seis de cada 10 dólares

¹¹ HEREDIA, RAMON. Minería de Datos y Big Data. Las oportunidades para la Banca Digital [en línea]. <<https://es.linkedin.com/pulse/miner%C3%ADa-de-datos-y-big-data-las-oportunidades-para-la-ramon-heredia>> [citado el 27 de septiembre de 2018]

¹² EAE Business School. Historia de éxito: Tripadvisor, o cómo una gran idea en 1999 hoy vale más de 11.500 millones [en línea]. <<https://www.eaeprogramas.es/blog/historia-de-exito-tripadvisor-o-como-una-gran-idea-en-1999-hoy-vale-mas-de-11500-millones>> [citado el 27 de septiembre de 2018]

¹³ Ibíd.

llegó por esta vía en 2014), suscripciones anuales de compañías para diferenciarse (25%) y banners (13%).¹⁴

Es importante destacar que la red social de Tripadvisor tiene en cuenta la *Ley 1581 de 2012 Decreto 1377 de 2013* de la Constitución Nacional de Colombia en donde se expone el marco general de la protección de los datos personales en Colombia, en cada uno de los artículos que allí se presentan se premisa la importancia al recolectar datos informáticos personales de personas para la elaboración de diferentes patrones de conocimiento, teniendo en cuenta procedimientos para él solicite de información, tener responsabilidades y permisos del titular que realizara el tratamiento de los datos, conociéndose allí datos sobre los diferentes formas de recopilación y el seguimiento.

Según el artículo 13 encontrado en esta ley se establece lo siguiente: “Los responsables del Tratamiento deberán desarrollar sus políticas para el Tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas. Las políticas de Tratamiento de la información deberán constar en medio físico o electrónico, en un lenguaje claro y sencillo y ser puestas en conocimiento de los Titulares.”¹⁵

También tienen en cuenta la *Ley de Delitos Informáticos en Colombia*, en donde el 5 de enero de 2009, se crean nuevos tipos de penas relacionadas con delitos informáticos, la protección de la información y de los datos con penas de prisión de hasta 120 meses y multas de hasta 1500 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

¹⁴ Ibid.

¹⁵ COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Ley 1581 de 2012 Decreto 1377 de 2013. (27, julio, 2013), Protección de Datos Personales en Colombia. Bogotá, 2013. p. 11.

“Dicha ley tipificó como delitos una serie de conductas relacionadas con el manejo de datos personales, por lo que es de gran importancia que las empresas se blinden jurídicamente para evitar incurrir en alguno de estos tipos penales.”¹⁶

Keilyn Rodríguez Perojo, autor del libro titulado *Acimed: El Web como un sistema de Información*, expone que la evolución del internet como una red de impacto global ha desarrollado la necesidad de compartir información, creándose así espacios para la interacción del hombre con toda aquella información recopilada como una herramienta de los servicios ofrecidos por múltiples empresas, en donde explica que la organización debe poseer los siguientes componentes:

“Usuarios; Mecanismos de entrada y salida de la información; Almacenes de datos, información y conocimiento; Mecanismos de recuperación de información.”¹⁷

Por lo anterior, el presente trabajo de investigación analiza la red social Tripadvisor, como la plataforma de mayor credibilidad elegido por los huéspedes para la toma de decisiones, de allí la importancia de aplicar el método de Text Mining con el fin de conocer en tiempo real la percepción de los clientes en cuanto a la oferta del servicio de alojamiento en el municipio de Barichara.

Para la realización del marco teórico también se tuvo en cuenta a autores como: el autor José Ramón Sarmiento Guede, en su libro *Marketing de relaciones*:

¹⁶ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley de Delitos Informáticos en Colombia. (5, enero, 2009). Ley de Delitos Informáticos en Colombia. Bogotá, 2009.

¹⁷ RODRÍGUEZ PEROJO, Keilyn, y RONDA LEÓN, Rodrigo. El web como sistema de información. La Habana, CU: Scielo Cuba, 2007.

aproximación a las relaciones virtuales, afirma que “el rápido desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en las últimas dos décadas ha actuado como un catalizador para un enfoque más interactivo del mercado. La capacidad para almacenar y extraer los datos que ofrecen las nuevas tecnologías, permite lo que se conoce comúnmente como almacén de datos o minería de datos, aumentar la capacidad de las organizaciones para afrontar una gran cantidad de información de los clientes que de otro modo resultaría impensable.”¹⁸

Para que las diferentes empresas puedan realizar el cumplimiento de sus fines deben recoger, procesar y almacenar datos procedentes tanto de la organización como de otras fuentes fuera de la empresa para facilitar su recuperación, elaboración y presentación, los sistemas de información actualmente se encuentran al alcance de cualquier usuario por medio de internet, en donde estos interactúan con la información de dicha empresa para satisfacer necesidades del cliente.

Text Mining identifica los aspectos en cuanto a la satisfacción de los clientes, “la calidad de servicio se ha convertido en un área de investigación más importante para profesionales, investigadores, a causa de su fuerte impacto en el rendimiento del negocio, en la reducción de los costos, en la satisfacción del cliente, en la fidelidad del cliente y en la rentabilidad.”¹⁹

Este autor José Ramón Sarmiento Guede con su libro *Marketing de relaciones: aproximación a las relaciones virtuales*, comenta que al momento de evaluar la calidad en los servicios turísticos y complementarios de cualquier empresa es importante comparar las expectativas previas de los clientes y las percepciones que tienen al momento de recibir un servicio, y evaluando la calidad en el servicio, porque son procesos en donde se observa cómo son adoptados por un cliente en

¹⁸ SARMIENTO GUEDE, José Ramón. *Marketing de relaciones: aproximación a las relaciones virtuales*. Madrid, ESPAÑA: Dykinson, 2015.

¹⁹ *Ibíd.*

específico, como son adquiridos por medio de un enfoque basado en las percepciones de un cliente adquieren protagonismo en las investigaciones realizadas en el marketing de servicios, y explicando los factores que más afectan la calidad, determinando qué medidas son las adecuadas para mejorarlo y que TIC son usadas para evaluar cada uno de los servicios.

3. METODOLOGÍA

Para responder a los interrogantes y objetivos propuestos en el trabajo se realizó una investigación descriptiva, en donde se tuvo en cuenta los comentarios registrados en la red social Tripadvisor evaluando el servicio de alojamiento ubicados en el municipio de Barichara. A su vez se realizó una investigación de tipo cualitativo, con el propósito identificar los criterios de evaluación del servicio de alojamiento que influyen en la toma de decisiones de los huéspedes con base en los lineamientos del método Text Mining, en donde el procesamiento de los datos consta de ordenar, se clasificar, se analizar por medio de los comentarios codificando la información con base en el lenguaje presentado en el comentario por parte del usuario, para posteriormente introducirlos en una base de datos y analizarlos, dando como resultado los siguientes criterios:

- Información básica de los usuarios: Datos básicos de los usuarios de la red social Tripadvisor en Barichara: Genero, lugar de procedencia, acompañamiento, etc.
- Satisfacción del cliente: Se conocerán los diferentes comentarios posteados en la red social Tripadvisor sobre el servicio hotelero ofrecido y su calificación.
- Calidad del servicio: Conocimiento en el cumplimiento de expectativas de los clientes y su satisfacción a través de los comentarios de la red social Tripadvisor.
- Tipos de clientes: Conocimiento de la procedencia de los turistas y su acompañamiento, desconociendo edad.
- Mejoras del servicio hotelero: Reconocimiento de virtudes y falencias del servicio.

Con los resultados obtenidos se procedió a la preparación de estrategias de fidelización para los prestadores de servicio de alojamiento teniendo en cuenta diferentes documentos que datan sobre programas de fidelización de clientes que no es más, “Un programa de fidelización es una estrategia de marketing establecida por una empresa con el propósito de premiar el comportamiento de compra de sus clientes, lo que produce en ellos un sentido de lealtad y fidelidad hacia la empresa”.²⁰

Finalmente, el estudio de investigación promueve la importancia de realizar seguimiento y control de la información suministrada por los clientes en la plataforma Tripadvisor, de mayor preferencia permitiendo la toma de decisiones de forma acertada.

²⁰ PÉREZ, MADELEYNE. ¿Qué son los programas de fidelización y por qué debes apostar por ellos? [en línea]. <<https://blog.hubspot.es/service/que-son-los-programas-de-fidelizacion>> [citado el 28 noviembre de 2018]

4. MUESTRA

El tipo de muestra es no probabilista subdividida en “Muestra de juicio: El investigador utiliza su juicio para elegir a los participantes”.²¹ Esta es por conveniencia del trabajo de investigación, pues es seleccionada para ser más accesible para el mismo, los sujetos elegidos son fáciles de reclutar.

La muestra del tamaño de población que comenta la red social desde Febrero del año 2017 hasta el mes de noviembre del año 2018 en el enlace de Barichara - Colombia, en donde se presentan las 62 (sesenta y dos) ofertas hoteleras, pero para el documento presentado se usaran 55 (cincuenta y cinco) establecimientos que cumplen con los parámetros de la metodología cualitativa, la información es tomada de la red social de Tripadvisor a conocimiento de la autora por ser las ofertas hoteleras con existencia de comentarios en cada una de las ofertas con un total de 3.941 (tres mil novecientos cuarenta y uno) comentarios en su totalidad, las 7 (siete) ofertas restantes de la suma carecen de información para el estudio.

²¹ EXPLORABLE. Muestreo por conveniencia [en línea]. <<https://explorable.com/es/muestreo-por-conveniencia>> [citado el 3 marzo de 2017]

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE LA RED SOCIAL TRIPADVISOR

Barichara conocido como el pueblito más lindo de Colombia, es un municipio con arquitectura colonial, calles tranquilas, clima cálido, es apetecido por hacer parte de la Red de Pueblos Patrimonio de Colombia, se encuentra posicionado como el tercer lugar en el país con gran acogida de turistas por sus diferentes infraestructuras hoteleras y su excelente atención al público, este se encuentra inmerso en las redes sociales mundiales y nacionales, dando a conocer a propios y visitantes todas las actividades y diferentes servicios que ofrece al público, buscando que el turista que llegue se enamore de su arquitectura y desee siempre volver a este hermoso lugar.

El compromiso de las empresas hoteleras de Barichara es poder suplir la necesidad del cliente y lograr su satisfacción, dependen de los resultados que se logran al poder cumplir con todos aquellos aspectos de los cuales el cliente necesita, es de recordar que un cliente satisfecho es fiel a la marca, gasta más y adquiere el producto en el cual se encuentra satisfecho, convirtiéndose en una influencia para que nuevos clientes ingresen a la empresa.

Es por esto que las ofertas de alojamiento de Barichara están presentes en redes sociales que le permiten realizar un mejor seguimiento y medición de cada uno de sus clientes, que busque la innovación y actualización de sus servicios hoteleros, planeación de acciones y decisiones para lograr avanzar y garantizar que cada uno de ellos reciban lo que tienen como expectativa.

Algunos de los métodos utilizados para evaluar y conocer la satisfacción de los clientes se presentan a continuación:

- *Panel de usuarios.*
- *Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQR'S.*

- *Encuesta de satisfacción.*
- *Grupos de discusión o sesiones de grupo.*
- *Investigaciones de mercado.*
- *Cliente oculto.*
- *Encuesta al personal.*
- *Análisis de medidas operativas.*
- *Entrevistas personales.*

Y *Analizar la información en las redes sociales* que para el estudio de investigación se tuvo en cuenta este método. En la actualidad existe una gran cantidad de información que se puede extraer y analizar, y sirve para que cualquier empresa que tenga presencia en las redes sociales, puedan comunicarse con los clientes a través de estas, se pueden utilizar los comentarios que dejan los clientes en la web, las críticas o alabanzas, realización de encuestas a través de las redes sociales, entre otras²²; algunas de las redes sociales que manejan el sector hotelero de Barichara son las siguientes:

- **Booking.com:** “Se fundó en Ámsterdam en 1996 y ha pasado de ser una pequeña start-up holandesa a una de las mayores empresas e-commerce de viajes de todo el mundo. Booking.com forma parte de Booking Holdings Inc., y cuenta con más de 17.000 trabajadores en 198 oficinas de 70 países de

²² VÉLEZ GRANDA, BYRON. ¿Cómo evaluar la satisfacción del cliente? [en línea]. <<http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Accesoamercados/BibliotecaServicioalCliente/%C2%BFComoevaluarlasatisfacciondelcliente.aspx>> [citado el 23 mayo 2018]

todo el mundo. - Su misión es poner el mundo al alcance de todos, apuesta por la tecnología digital para que viajar sea más fácil”.²³

- **Kayak:** Hoy tiene cerca de 2 billones de búsquedas de información relacionada con viajes al año y así ayudar a millones de viajeros alrededor del mundo a tomar la mejor decisión. En cada consulta, KAYAK busca en cientos de webs de viajes a la vez y muestra a los viajeros la información que necesitan sobre vuelos, hoteles, autos de alquiler y paquetes de vacaciones.²⁴
- **Trivago:** Este buscador de hoteles, es una web con meta-buscador cuyo algoritmo le permite encontrar las mejores ofertas hoteleras en Internet. Es una página web muy simple, cuyo objetivo es ahorrar tiempo de navegación y dinero en tus bolsillos.²⁵
- **Tripadvisor:** Es la plataforma turística líder en el mundo. Su nacimiento se remonta al año 1999 cuando su fundador, Stephen Kaufer y su esposa, se dieron cuenta al acudir a una agencia de viajes que la información que se ofrecía de cada lugar era muy aséptica y escasa. De esta manera, se puso en marcha lo que es hoy todo un referente mundial en el sector hostelero y turístico. Kaufer junto a su equipo de trabajo de siete personas, creó una compañía que ofrecía al visitante críticas de los propios negocios. Opiniones

²³ Booking.com. Sobre Booking.com™ [en línea]. <<https://www.booking.com/content/about.es.html>> [citado el 18 febrero de 2019]

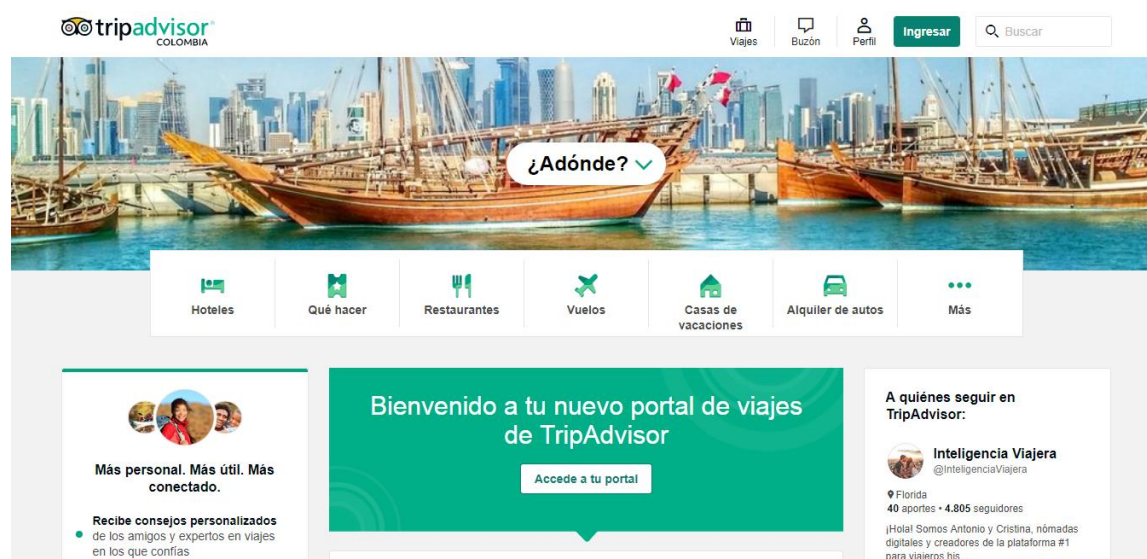
²⁴ KAYAK. Desde 2004, KAYAK viene revolucionando el sector de los viajes. ¿Un metabuscador de viajes? Nadie lo había hecho, hasta que llegamos nosotros. [en línea]. <<https://www.kayak.com.co/about>> [citado el 18 febrero de 2019]

²⁵ GARCÍA, RUBÉN. La VERDAD sobre Trivago, descubre su secreto [en línea]. <<https://inspiracionempreendedor.com/los-inicios-trivago/>> [citado el 18 febrero de 2019]

reales que los propios usuarios dejaban como reseña de su experiencia en un determinado hotel, restaurante, etc.²⁶

Para el desarrollo de este proyecto se ha optado por usar la plataforma de Tripadvisor, es la red social de viajes más grande a nivel internacional en donde miles de viajeros la visitan para planificar sus viajes mes a mes, en este sitio las diferentes ofertas de alojamiento pueden registrarte completamente gratis en donde quedará un perfil mostrando los productos y servicios de la misma, y solo tendrá cobro de la publicidad inscrita al sitio web.

Figura 1. Página oficial de Tripadvisor.



Fuente: Tripadvisor Colombia.

Es importante resaltar Tripadvisor se encuentra enlazado con Booking como estrategia de visualización de los servicios de alojamiento como: tipo de acomodación, precio, ubicación, categoría, entre otras. Las dos plataformas tienen la opción de registrar tanto los comentarios positivos como los negativos, pero

²⁶ NIVEL DE CALIDAD - Agencia SEM y Adwords. Tripadvisor: Qué es y cómo funciona Tripadvisor [en línea]. <<https://niveldecalidad.com/que-es-y-como-funciona-tripadvisor/>> [citado el 18 febrero de 2019]

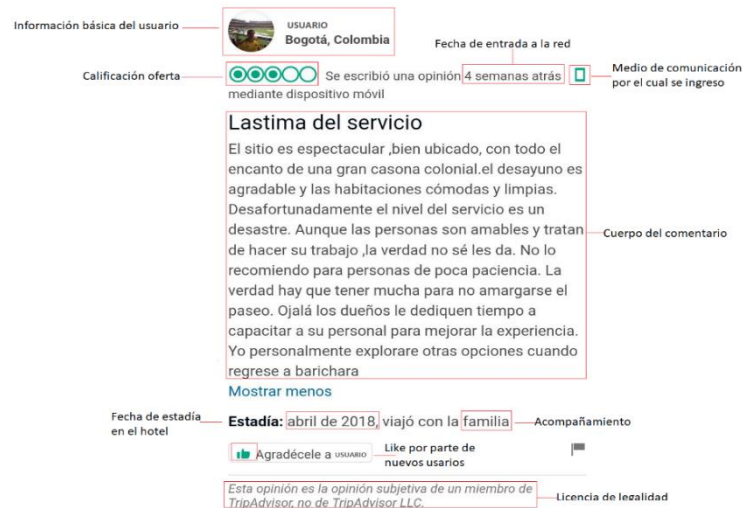
Booking tiene la particularidad, que quien tiene el rol de administrador de la plataforma puede eliminar los comentarios negativos, manipulando así la información en cuanto a la valoración del servicio de alojamiento. Por tal razón Tripadvisor es la plataforma más consultada y de mayor credibilidad para los visitantes de la plataforma, a la hora de seleccionar un servicio de alojamiento.

El presente documento de acuerdo a lo anterior trabaja con la hotelería registrada en Tripadvisor ubicados en el municipio de Barichara con un total de 55 (cincuenta y cinco) ofertas, las cuales cumplen con los requisitos necesarios para ser analizadas con el método de "Text Mining" el cual tiene como objetivo identificar los patrones interesantes en los comentarios y recopilar este material a través de bases de datos, extrayendo y analizando la información del objeto en tema, para lograr que los administradores y comunidad en general conozca las falencias en sus servicios.

Inicialmente es importante reconocer los aspectos necesarios para entender lo que "Un comentario es la expresión oral o escrita que una persona hace sobre otra, en su carácter, fisonomía, ideas; a veces para describirla, otras veces para elogiarla o también para criticarla; En el comentario, quien lo hace, puede realizar una crítica positiva o negativa, y puede tener distintos niveles de subjetividad".²⁷ A continuación se muestran algunos aspectos importantes del comentario:

²⁷ DeConceptos.com. Concepto de comentario [en línea].
<<https://deconceptos.com/general/comentario>> [citado el 23 mayo 2018]

Figura 2. Partes del comentario



Fuente: Tripadvisor Colombia.

Esta información se analizó a través de Text Mining, estos aspectos ayudaron a crear un perfil del turista nacional y del extranjero, además del cuerpo del comentario que ayudara a conocer los patrones repetitivos por parte de los clientes.

Los comentarios son la base fundamental para la realización del documento, estos son tomados de cada una de las ofertas encontradas en el portal web y a través del mismo se crea la base de datos que contiene toda la información; algunos comentarios son factores importantísimos a la hora de tomar una decisión sobre adquirir un producto o no, como es el caso de ingresar a la página de Tripadvisor revisar los diferentes hoteles y a través de las opinión es conocer las experiencias de otros, algunos buenos en su descripción, otros más despectivos sobre sus servicios.

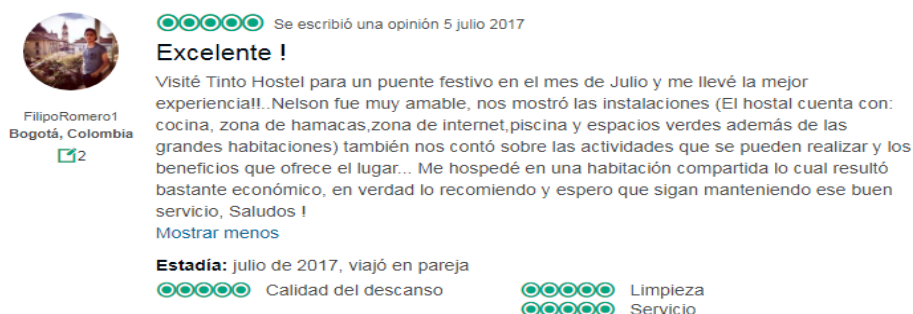
Las siguientes opiniones o comentarios fueron encontradas como una forma de influencia para la toma de decisiones acerca de la oferta hotelera en la cual se encuentran posteados.

5.1 OPINIONES POSITIVAS

Estas son algunos comentarios que ayudan a influir en un nuevo usuario acceder a una oferta, dichos comentarios se encuentran inmersos en la plataforma:

5.1.1 El modo de escritura. La forma de escribir un comentario ya sea en mayúscula o minúscula con excelente caligrafía, puntuación y tildes, denota que el nuevo usuario le toma más importancia al comentario, porque va directo al grano como se dice coloquialmente, además de la forma en que se expresa del lugar son ítems para que nuevos clientes deseen acceder al servicio.

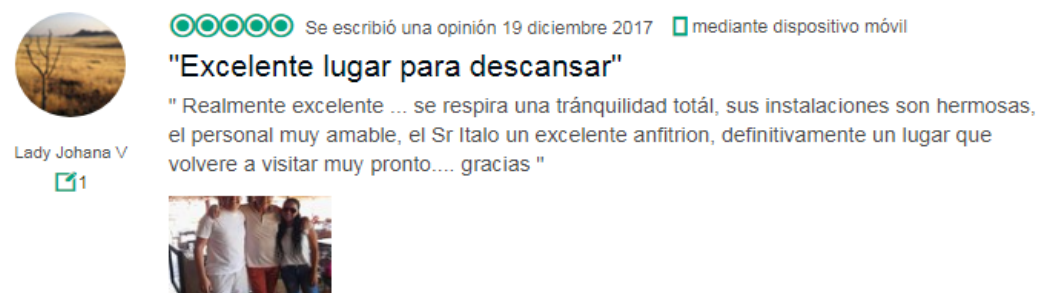
Figura 3. Comentario 1 página oficial Tripadvisor



Fuente: Tripadvisor Colombia.

5.1.2 La calificación. Siempre es y será un factor importante al momento de buscar un buen hotel, muchas personas se guían de la puntuación que se le da al hotel y a continuación de lo que se expresa de acuerdo a lo calificado, esto va más para turistas que son prácticos a la hora de buscar el hospedaje adecuado a sus necesidades.

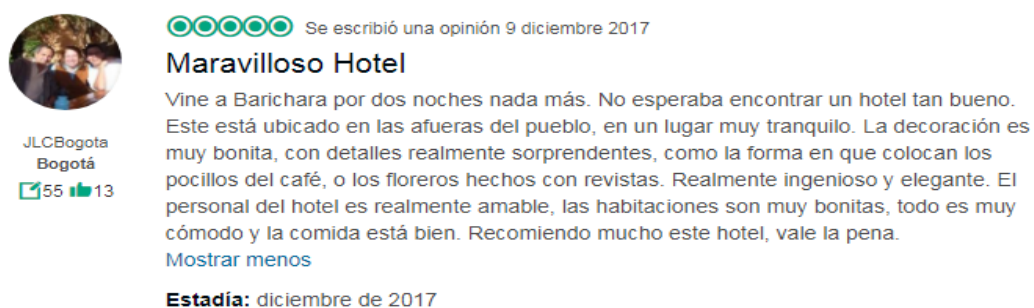
Figura 4. Comentario 2 página oficial TripAdvisor



Fuente: Tripadvisor Colombia.

- 5.1.3 La primera opción. Es el comentario en el cual se postea que dicha oferta de hospedaje se tomó de sorpresa ante la mínima presencia de hoteles disponibles, donde se expresa que fue una excelente opción al momento de la búsqueda, ya que nadie lo ofreció y apareció de la nada.

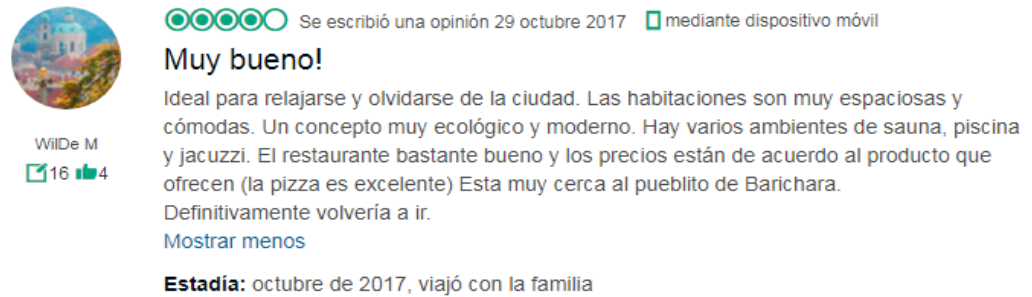
Figura 5. Comentario 3 página oficial TripAdvisor



Fuente: Tripadvisor Colombia.

- 5.1.4 Los servicios. Muchos de los diferentes comentarios cuentan los servicios que ofrece el hotel y su cuidado, a muchos turistas les gusta que se les describa los servicios que ofrece para poder tomar un referente acerca de la estadía, ya que desean todo a la mano y no por fuera del hospedaje.

Figura 6. Comentario 4 página oficial Tripadvisor



Fuente: Tripadvisor Colombia.

- 5.1.5 Agradecimiento. Se refiere a cuando el creador del comentario da las gracias al hotel por haber dado lo que este esperaba al momento de tomar el servicio, las personas se guían de la forma en que agradece cada detalle y piensan en acceder al mismo.

Figura 7. Comentario 5 página oficial Tripadvisor



Fuente: Tripadvisor Colombia.

5.1.6 Consejos dentro del comentario. En algunos comentarios se recomiendan los servicios especiales o una habitación en específico, confesando “La habitación X es hermosa, es muy iluminada, la recomiendo” esto es un factor importante cuando se desea tomar el servicio pues genera recordación al momento de llegar o reservar en el hotel.

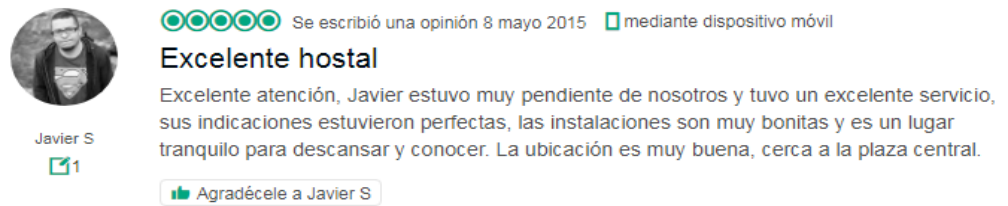
Figura 8. Comentario 6 página oficial Tripadvisor



Fuente: Tripadvisor Colombia.

5.1.7 El personal. Las personas que comentan el talento humano del hotel atraen al nuevo turista el postear información como “SU GERENTE UNA EXCELENTE PERSONA” o “EL PERSONAL MUY ATENTO A LO QUE NECESITABAMOS” son factores determinantes para la toma de un servicio pues muchas personas siempre buscaran un hotel con ambiente familiar y que siempre esté dispuesto a resolver sus demandas.

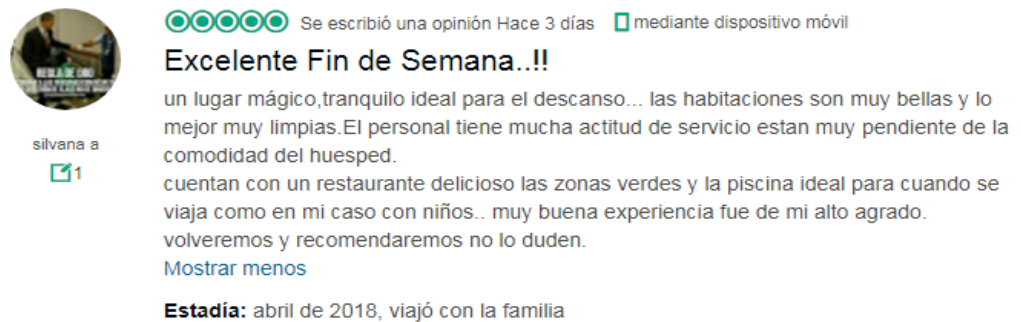
Figura 9. Comentario 7 página oficial Tripadvisor



Fuente: Tripadvisor Colombia.

- 5.1.8 Fechas recientes. Tomar un servicio denota delicadeza por parte de algunos usuarios el simple hecho de que alguien recientemente en el año visite el hotel y su comentario sea positivo, es un factor clave al momento de que alguna otra persona desee ingresar a la oferta.

Figura 10. Comentario 8 página oficial Tripadvisor



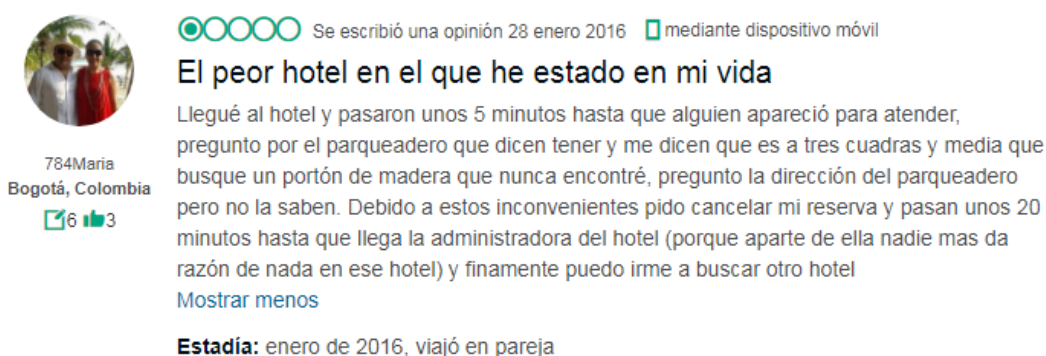
Fuente: Tripadvisor Colombia.

5.2 OPINIONES NEGATIVAS

Como hay opiniones buenas, también se encuentran cosas pésimas que muchas veces afectan el servicio y que no sea tomado por la dureza de la crítica. A continuación, se muestran algunos comentarios que no ayudaron mucho a la toma de decisiones:

- 5.2.1 Servicios erróneos. Se conoce a esto cuando el hotel comenta todos los servicios que posee, pero está acompañado de comentarios en donde se conocen como fatales al momento de tomarlos, como describir que no tiene parqueadero y se debe caminar dos cuadras o que la comida es pagada en el hotel, pero se debe tomar en otros sitios, estos son factores que son negativos para tomar el servicio ya que el turista siempre espera tener todo a la mano en su hospedaje.

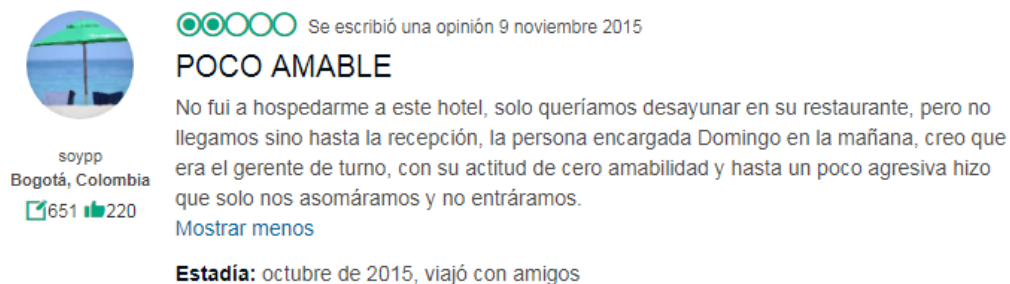
Figura 11. Comentario 9 página oficial Tripadvisor



Fuente: Tripadvisor Colombia.

- 5.2.2 Personal inconsciente. Se le llama al comentario en donde se expone el mal servicio humano que fue recibido en el hotel, en donde el maltrato verbal está presente para con el turista, esto es expuesto en la red y llevado a conocimiento de un nuevo cliente quien se restringe de usarlo para evitar este tipo de tratos.

Figura 12. Comentario 10 página oficial Tripadvisor



Fuente: Tripadvisor Colombia.

- 5.2.3 Textos excesivos. Comentarios que tienen más de cien (100) palabras hace que su lectura sea aburrida y que el turista solo lea lo principal en el texto, este es un factor negativo ya que ellos esperan que todo sea más directo a la hora de buscar una oferta.

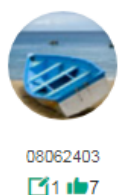
Figura 13. Comentario 11 página oficial Tripadvisor



Fuente: Tripadvisor Colombia.

5.2.4 Cobros altos. Es un aspecto negativo pues algunos de los clientes comentan que el servicio es bueno, pero no demasiado para lo que se paga, el valor sobre-estimado de las cosas hace que el cliente pierda interés por no recibir un buen servicio por lo que se está pagando.

Figura 14. Comentario 12 página oficial Tripadvisor



Se escribió una opinión 18 mayo 2015  mediante dispositivo móvil

El peor hotel que he visitado

Tienen un excelente fotografo que magnifica lo que en realidad ofrecen. El costo excesivo para lo que en realidad es. Quieren obtener solo ganancias y no invertir en el huesped. El servicio pesimo. En desayuno el peor. Ni dueños ni administrador para quejas y reclamos. Deberian ser reevaluados por la Corporacion Colombiana de Hoteleria y Turismo

[Mostrar menos](#)

Estadía: mayo de 2015, viajó con la familia

Fuente: Tripadvisor Colombia.

5.2.5 Calificaciones bajas con justificación. El comentario que denota inconformismo se refleja de manera casi natural al momento de ingresar a la plataforma, una opinión negativa y con justificación, además de fotos de que el servicio fue pésimo lleva al nuevo turista a no querer pasar por la misma situación.

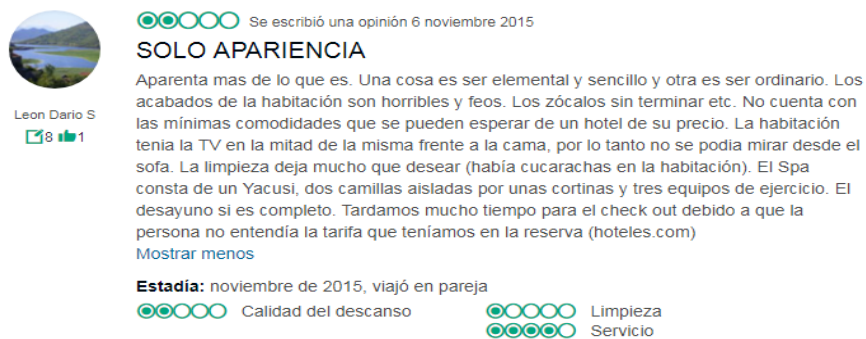
Figura 15. Comentario 13 página oficial Tripadvisor



Fuente: Tripadvisor Colombia.

- 5.2.6 Falencias en el servicio. Se denota en la carencia de algunos servicios como agua caliente, televisores, ventilación entre otras, estos tipos de comentarios presentan algunas cosas no están inmersas en el servicio, y hacen que el nuevo turista busque otras ofertas.

Figura 16. Comentario 14 página oficial Tripadvisor



Fuente: Tripadvisor Colombia.

5.2.7 Malas influencias. Reportar un robo o pérdida en el hotel es considerado como el factor negativamente más alto para que un turista decida acceder al servicio, pues siempre espera que sus pertenencias sean cuidadas.

Figura 17. Comentario 16 página oficial Tripadvisor



Fuente: Tripadvisor Colombia.

Los factores mencionados en los comentarios son un sondeo social de la plataforma, lo cual permite la determinación que estos tipos de opiniones positivas o negativas son en su mayoría son lineamientos que influyen fuertemente en la toma de decisiones para la selección de la mejor oferta de servicio de alojamiento.

A continuación, se registra el número de comentarios *tabla 1* encontrados en cada uno de las 55 empresas que ofrecen el servicio de alojamiento ubicados en el municipio de Barichara.

Tabla 1. Tipos de comentarios encontrados en Tripadvisor

No	HOTEL	No. COMENTARIOS	POSITIVOS	NEGATIVOS	ACCEDIERON	CRITICARON
1	ACHIOTTE HOTEL BOUTIQUE:	232	122	1	26	2
2	BARICHARA PARQUE HOSTAL	19	10	0	9	0
3	CASA APARICIO LÓPEZ	22	17	0	5	0
4	CASA BARICHARA BOUTIQUE	45	42	0	3	0
5	CASA DE HUÉSPEDES EL COGOLLO B&B	19	10	0	6	3
6	CASA JUANA	48	44	0	4	0
7	CASA MISIA CUSTODIA	19	17	0	2	0
8	CASA ONIRI HOTEL BOUTIQUE	124	82	4	17	1
9	CASONA SAID	15	9	0	6	0
10	COLOR DE HORMIGA HOSTEL	58	50	0	5	3
11	EL AGUA CASA DE HUÉSPEDES	26	18	0	8	0
12	EL CARAMBOLO	96	90	2	4	0
13	HICASUA HOTEL BOUTIQUE	32	12	2	14	4
14	HOSTAL APOSENTOS PATIAMARILLO	19	11	3	5	0
15	HOSTAL CASA NACUMA	32	28	3	0	1

16	HOTEL ALTO DEL VIENTO	31	26	2	3	0
17	HOTEL BOUTIQUE LOS ÁNGELES	29	20	0	9	0
18	HOTEL BOUTIQUE SPA TERRA BARICHARA	497	490	2	4	1
19	HOTEL BOUTIQUE VENTURI	33	30	1	2	0
20	HOTEL CASA DEL MARQUES DE BAHIAACHALA	15	8	0	5	2
21	HOTEL CORATA	29	16	2	9	2
22	HOTEL HACIENDA MACEDONIA	57	34	23	0	0
23	HOTEL HICASUA	82	42	27	10	3
24	HOTEL MISIÓN SANTA BÁRBARA	99	49	1	44	5
25	HOTEL PORTAL DE BARICHARA	26	15	0	9	2
26	HOTEL SANTOS DE PIEDRA	55	28	10	14	2
27	LA CASA DE HERCILIA	82	48	1	14	1
28	LA CASTIZA	19	18	0	1	0
29	LA LOMA HOTEL BARICHARA	108	85	1	12	0
30	LA MANSIÓN DE VIRGINIA	69	62	0	7	0
31	LA NUBE POSADA	66	40	5	14	7
32	POSADA DEL CAMPANARIO	29	15	1	8	5
33	POSADA SUEÑOS DE ANTONIO	103	62	0	111	2

34	TINTO HOSTEL	180	103	2	21	3
35	AIRES DEL SAUZALITO	1	1	0	0	0
36	CASA DE TEJA BARICHARA	1	1	0	0	0
37	CASA LANU HOSTAL	2	1	0	1	0
38	HOSPEDAJE LA LOMA	1	1	0	0	0
39	HOSTAL CASA BAKÚ	3	2	0	1	0
40	HOTEL SAN MIGUEL	2	0	0	2	0
41	HOTEL TAMANGARO	1	1	0	0	0
42	POSADA DEL ALFARERO	1	1	0	0	0
43	ZUASINCA	4	4	0	0	0
44	AL FILO DEL MUNDO	7	4	0	13	0
45	CASA BOCORE HOTEL BOUTIQUE	9	6	0	3	0
46	CASA CANELA	13	13	0	0	0
47	CASA HUESPEDES CHARA	7	4	1	2	0
48	EL ZAGUAN	12	5	0	7	0
49	HOSPEDAJE LAS COLONIAS DE MI PUEBLO	13	5	1	5	2
50	HOSTAL JUAN PABLO DE BARICHARA	10	4	1	5	0
51	HOTEL CAMPESTRE EL SANTUARIO	8	6	0	1	1

52	HOTEL VICTORIA BARICHARA	7	5	1	1	0
53	LA POSADA DE DOÑA FLOR	12	8	1	3	0
54	MI RANCHITO	15	7	2	5	1
55	LA POSADA DE ROBINSON	8	6	1	1	0

6. APLICACIÓN DEL MÉTODO DE TEXT MINING CON BASE EN LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

A partir de las partes del comentario *Ilustración 2*, se crea una base de datos en al Text Mining en donde se analizaron una totalidad de 3941 opiniones de la red social Tripadvisor de los 55 hospedajes hoteleros de Barichara – Colombia tomados desde febrero de 2017 hasta noviembre de 2018 para conocer sus diferentes servicios.

A partir de este análisis se tuvo en cuenta tomar factores repetitivos de información se destacaron aspectos como el género, procedencia, acompañamiento, aspectos de la habitación, ambiente de la habitación, motivos de visita al municipio, atención al cliente, servicios diferentes al alojamiento y mejoras del hotel, destacándose la siguiente información en cada una de las ofertas hoteleras:

6.1 HOTELES CON MAYOR NÚMERO DE COMENTARIOS EN TRIPADVISOR

6.1.1 Achiotte Hotel Boutique. Calle 5 No. 3-52/ Pasos abajo de capilla San Antonio, Barichara - Colombia.

Categoría: ★★☆☆☆

Cantidad de habitaciones: 6

Rango de precios: \$ 208.589 - \$ 355.828

“Barichara Achiotte Hotel Boutique, es un lugar de descanso y tranquilidad. Donde nuestros clientes disfrutan de un excelente servicio y de unas instalaciones cómodas, dónde se respira paz y se está en contacto con la naturaleza. Estamos a 2 calles del parque principal, en la zona más tranquila de Barichara y contamos con

una vista espectacular a las montañas. Los esperamos para que descubran el Pueblito más bonito de Colombia”.²⁸

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido, minibar en la habitación, se admiten mascotas (Se aceptan perros / mascotas) y servicio de lavandería.

TIPOS DE HABITACIÓN: Suites, Habitaciones para no fumadores, Habitaciones para familias.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Este alojamiento hotelero tiene en el portal web de Tripadvisor 232 opiniones las cuales han sido tomadas y contenidas en una base de datos por medio de la cual ha sido analizada conociéndose que su mayor ingreso al portal web es de género masculino con un porcentaje del 54% y el femenino con un porcentaje del 46%, estas personas son nacionales procedentes de ciudades como Bogotá con un porcentaje con un porcentaje del 63%, Bucaramanga con un porcentaje del 15% y Medellín con un porcentaje del 11%, mientras que por la parte internacional son provenientes de Nueva York con un porcentaje del 10%, Canadá con un porcentaje del 6%, España con un porcentaje de 6% y Londres con un porcentaje del 6%, estas personas realizaron su viaje en compañía de la pareja con un porcentaje del 46% o la familia con un porcentaje del 27% y viajaron por motivos de turismo con un porcentaje del 50% y las vacaciones con un porcentaje del 25%; Para mayor información revisar ANEXO 1: a, b, c, d, e.

²⁸ Tripadvisor. Hoteles en Barichara y lugares donde alojarse [en línea]. <[https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara Santander Department-Hotels.html](https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara_Santander_Department-Hotels.html)> [citado el 11 de octubre de 2018]

6.1.2 Barichara Parque Hostal. Carrera 12 No. 8-11, Barichara – Colombia.

Categoría:★★★★

Cantidad de habitaciones: 12

Rango de precios: \$ 93.750 - \$ 125.000

“Hostal con cuatro cabañas capacidad de 7 personas en medio de un santuario de aves silvestres, bar y salón de eventos: Naturaleza, paz, armonía, relax, descanso y buen servicio. Barichara, nombrada como el pueblo más lindo de Colombia”.²⁹

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Estacionamiento gratis, bar/salón, servicio de habitación y minibar.

TIPOS DE HABITACIÓN: Kitchenette, Habitaciones para familias.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Esta oferta en el portal web cuenta con 19 opiniones las cuales fueron realizadas en su mayoría por el género masculino con un porcentaje del 68% y el femenino con un porcentaje del 32%, los cuales son procedentes de ciudades nacionales como: Bogotá con un porcentaje del 57% y Medellín con un porcentaje del 15%, por la parte internacional de países como España con un porcentaje del 50%, Argentina con un porcentaje del 25% y Venezuela con un porcentaje del 25%, visitaron Barichara en compañía de la pareja con un porcentaje del 63% y los amigos con un porcentaje del 21%, viajando a Barichara por motivos de turismo con un porcentaje del 58% y vacaciones con un porcentaje del 25% al municipio; Para mayor información revisar ANEXO 2: a, b, c, d, e.

²⁹ Ibíd.

6.1.3 Casa Aparicio López. Calle 4 No.3-58, Barichara – Colombia

Categoría: ★★★★★

Cantidad de habitaciones: 9

Rango de precios: \$ 137.500 - \$ 209.375

“Casa Aparicio López es un acogedor sitio de descanso en el municipio de Barichara, Santander. Confortables habitaciones, sencillas y dúplex agua caliente parqueadero desayuno y wifi, ambiente familiar”.³⁰

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Estacionamiento gratis, restaurante, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido y limpieza en seco.

TIPOS DE HABITACIÓN: Suites, Kitchenette, Habitaciones para familias.

Resultados obtenidos de Text Mining:

La oferta hotelera contiene en Tripadvisor un total de 22 comentarios los cuales fueron realizados por los géneros masculino con un porcentaje del 50% y el femenino con un porcentaje del 50%, estas personas fueron procedentes de ciudades nacionales como Bucaramanga con un porcentaje del 100% de ingresos y una procedencia internacional de El Salvador con un porcentaje del 100%, sus ingresos al municipio fueron en compañía de la pareja con un 50% y los amigos con un porcentaje del 50%, además que fue por motivos de turismo con un porcentaje del 50%, vacaciones con un porcentaje del 27% y visitas familiares con un porcentaje del 25%; Para mayor información revisar ANEXO 3: a, b, c, d, e.

³⁰ Ibíd.

6.1.4 Casa Barichara Boutique. Calle 5 No. 10 - 70, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 6

Rango de precios: \$ 253.125 - \$ 334.375

“La Casa Barichara Boutique es una casa independiente con piscina exterior abierta durante todo el año situada en Barichara. Se puede disfrutar del jardín si hace buen tiempo. También hay aparcamiento privado gratuito. La capilla de Santa Bárbara queda a 100 metros y la catedral se encuentra a 300 metros. La Casa Barichara Boutique alberga una zona ajardinada interior de 600 m² y una biblioteca, y sirve café local recién hecho todos los días de forma gratuita”.³¹

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Piscina, estacionamiento gratis, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido, hotel para no fumadores, personal multilingüe, servicio de lavandería, servicio de traslado y transporte desde/al aeropuerto.

TIPOS DE HABITACIÓN: Suites, Habitaciones para no fumadores, Habitaciones para familias.

Resultados obtenidos de Text Mining:

La Casa Barichara Boutique contiene en el portal web 42 opiniones las cuales fueron realizadas en su mayoría por el género masculino con un porcentaje del 51% y el femenino con un porcentaje del 49%, estas personas según su perfil social son procedentes nacionales de ciudades como Bogotá con un porcentaje del 56%, Bucaramanga con un porcentaje del 11%, Cúcuta con un porcentaje del 22%, Cartagena con un porcentaje del 11%, pero un restante comenta procedencia internacional de ciudades como: Londres con un porcentaje del 15%, Nueva Jersey con un porcentaje del 8%, Ottawa con un porcentaje del 8% y París con un

³¹ Ibíd.

porcentaje del 8%, fueron acompañados por su pareja con un porcentaje del 51% o familia con un porcentaje del 32%, por motivos de turismo con un porcentaje del 66% y vacaciones 22%; Para mayor información ver ANEXO 4: a, b, c, d, e.

6.1.5 Casa de Huéspedes El Cogollo B&B. Carrera 11 No. 7 - 37, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 8

Rango de precios: \$ 146.875 - \$ 231.250

“La Casa de Huéspedes El Cogollo B&B dispone de piscina al aire libre y restaurante a la carta, y se encuentra en Barichara, a 300 metros de la histórica catedral de la localidad. Se incluye desayuno americano o colombiano. La Casa de Huéspedes El Cogollo B&B cuenta con recepción 24 horas y bellos jardines. Se pueden planificar visitas a lugares de interés locales en el establecimiento”. ³²

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Piscina, servicio de habitación, restaurante, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), piscina al aire libre, se admiten mascotas (Se aceptan perros / mascotas), servicio de lavandería y servicio de traslado

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para familias.

Resultados obtenidos de Text Mining:

En portal web cuenta con 18 comentarios los cuales fueron realizados en su mayoría por los géneros masculinos con un porcentaje del 50% y femeninos con un porcentaje del 50%, los cuales eran procedentes de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 62%, Medellín con un porcentaje del 25% y Líbano con un porcentaje del 13%, ingresaron al municipio en compañía de familia con un

³² Ibíd.

porcentaje del 39% y pareja con un porcentaje del 39%, por motivos de turismo con un porcentaje del 47% y vacaciones con un porcentaje del 23%; Para mayor información ver ANEXO 5: a, b, c, d.

6.1.6 Casa Juana. Carrera 9 No. 7-70, Barichara – Colombia

Categoría: ★★★★★

Cantidad de habitaciones: 4

Rango de precios: \$ 1.380.665 - \$ 1.664.653

“¡CASA JUANA BARICHARA, QUE BUEN PLAN!!! En la mágica población de Barichara se encuentra CASA JUANA, con un área de 500 metros cuadrados, casa típica Colonial de 1800 restaurada con espacios y ambientes que permiten complacer los sentidos y disfrutar el tiempo. Situada cerca al parque principal donde se resume la cultura y la idiosincrasia de la región, se puede apreciar la magnificencia de su parroquia y visitar sitios de interés artístico como la casa de la cultura, la escuela de artes y oficios entre otros. También cuenta con una amplia posibilidad gastronómica a su alrededor, pues está ubicada cerca una gran variedad de restaurantes de comida típica tradicional, y fusión”.³³

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Servicio de habitación, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), conserje, hotel para no fumadores y transporte desde/al aeropuerto.

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para no fumadores, Habitaciones para familias.

Resultados obtenidos de Text Mining:

³³ Ibíd.

Esta oferta hotelera contiene en la red social 48 opiniones la cuales fueron creadas por personas del género masculino con un porcentaje del 54% y femenino con un porcentaje del 46%, son procedentes de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 69%, Medellín con un porcentaje del 19% y Villa de Leyva con un porcentaje del 6%, mientras que por la parte internacional provenientes de Israel con un porcentaje del 17%, Argentina con un porcentaje del 17% y Londres con un porcentaje del 17%, estas personas fueron acompañadas por la pareja con un porcentaje del 61% y la familia con un porcentaje del 33%, por motivos de vacaciones con un porcentaje del 26% y turismo con un porcentaje del 36%; Para mayor información consultar ANEXO 6: a, b, c, d, e.

6.1.7 Casa Misia Custodia. Carrera 5 No. 7-21/ Centro poblado Guane, Barichara – Colombia.

Rango de precios: \$ 196.875 - \$ 312.500

“La Casa Misia Custodia Hotel Boutique se encuentra a 9 km de Barichara y dispone de salón compartido y bar. También cuenta con restaurante, cocina compartida, servicio de habitaciones, conexión WiFi gratuita en todo el establecimiento, servicio de alquiler de bicicletas y servicio de enlace con el aeropuerto. La Casa Misia Custodia Hotel Boutique sirve desayuno americano o sin gluten. El alojamiento alberga un solárium”.³⁴

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Piscina, servicio de habitación, restaurante, bar/salón, spa, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), bañera de hidromasaje, piscina al aire libre, salas de reuniones, servicio de lavandería, servicio de traslado y transporte desde/al aeropuerto.

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para familias.

³⁴ Ibíd.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Según el portal web el hospedaje Casa Misia Custodia cuenta con 19 opiniones las cuales fueron posteadas por el género femenino con un porcentaje del 53%, y por el género masculino con un porcentaje del 47%, procedente de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 56%, Bucaramanga con un porcentaje del 33% y Medellín con un porcentaje del 11%, pero también de lugares internacionales como México con un porcentaje del 20%, Países Bajos con un porcentaje del 20% y Estados Unidos con un porcentaje del 20%, estos viajes fueron realizados en compañía de la familia con un porcentaje del 32% y la pareja con un porcentaje del 42%, por motivos de turismo con un porcentaje del 53% y pasadías con un porcentaje del 33%; Para mayor información consultar ANEXO 7: a, b, c, d, e.

6.1.8 Casa Oniri Hotel Boutique. Calle 6 No. 7-55, Barichara – Colombia

Categoría: ★★★★★

Cantidad de habitaciones: 8

Rango de precios: \$ 196.875 - \$ 515.625

“Casa Oniri Hotel Boutique es el único hotel especializado en el turismo de parejas de Barichara, diseñamos planes a la medida para parejas, pedidas de mano, cenas románticas, despedidas de solteros, todo con la mejor vista de Barichara, junto a la Catedral podrá evocar esas noches Cartageneras con la frescura que tiene Barichara”.³⁵

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Estacionamiento gratis, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido, restaurante, hotel para no

³⁵ Ibíd.

fumadores, servicio de lavandería, servicio de traslado y transporte desde/al aeropuerto.

TIPOS DE HABITACIÓN: Suites, Habitaciones para no fumadores, Habitaciones para familias.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Según el portal web de Tripadvisor esta oferta hotelera cuenta con 123 comentarios los cuales fueron realizados en su mayoría por el género masculino con un porcentaje del 62%, y el género femenino con un porcentaje del 38%, el cual es procedente de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 63% y Medellín con un porcentaje del 20%, aunque también se encuentra procedencia internacional de Estados Unidos con un porcentaje del 20%, España con un porcentaje del 9% y México con un porcentaje del 5%, ingresan al municipio en compañía de la pareja con un porcentaje del 39% y la familia con un porcentaje del 31% por motivos de turismo con un porcentaje del 53% y vacaciones con un porcentaje del 24%; Para mayor información consultar ANEXO 8: a, b, c, d, e.

6.1.9 Casona Said. Carrera 3 No. 7-18, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 5

Rango de precios: \$ 96.677 - \$ 202.417

“La Casona Said se encuentra en Barichara y ofrece WiFi gratuita y alojamientos con cocina y zona de estar. Los alojamientos tienen patio, TV de pantalla plana y baño privado con ducha y artículos de aseo gratuitos. Algunos ofrecen zona de comedor y/o balcón. La casa rural dispone de terraza. Hay zona de salón común”.³⁶

³⁶ Booking.com. Barichara: 82 alojamientos encontrados - ¡Incluidas 12 ofertas estrella! [en línea]. <Internet:<https://www.booking.com/searchresults.es.html?aid=376374&label=esrow->

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Estacionamiento gratis, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), hotel para no fumadores, minibar, servicio de traslado y transporte desde/al aeropuerto.

TIPOS DE HABITACIÓN: Kitchenette.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Casona Said contiene en Tripadvisor 15 opiniones las cuales fueron posteadas en su mayoría por el género masculino con un porcentaje del 53%, y el género femenino con un porcentaje del 47%, estas personas son procedentes de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 37%, Bucaramanga con un porcentaje del 36% y Medellín con un porcentaje del 9%, el ingreso al municipio es realizado en compañía de la pareja con un porcentaje del 60% y la familia con un porcentaje del 33% y es por motivos de turismo con un porcentaje del 36% y vacaciones con un porcentaje del 29%; Para mayor información consultar ANEXO 9: a, b, c, d, e.

6.1.10 Color De Hormiga Hostel. Carrera 7 No. 7 - 78, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 7

Rango de precios: \$ 90.634 - \$ 217.523

(SIN DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA HOTELERA)

OtlvhU2CXhSVxek50Z_17wS267754636760%3ApI%3Ata%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap1t1%3Aneg%3Afi%3Atiaud-297601666315%3Akwd-65526620%3Alp1029418%3Ali%3Adec%3Adm&sid=917e6151c44df25a6a92341d10c9fd7b&sb=1&src=searchresults&src_elem=sb&error_url=https%3A%2F%2Fwww.booking.com> [citado el 11 de octubre de 2018]

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Estacionamiento gratis, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), acceso sillas de ruedas, bañera de hidromasaje y hotel para no fumadores.

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para no fumadores, Habitaciones aptas para discapacitados.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Esta oferta hotelera tiene en su portal web de Tripadvisor contiene 58 comentarios realizados en su mayoría por el género femenino con un porcentaje del 54%, y el género masculino con un porcentaje del 46%, el cual es procedente de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 56%, Bucaramanga con un porcentaje del 18% y Medellín con un porcentaje del 18%, pero también proceden de lugares internacionales como Inglaterra con un porcentaje del 16%, Estados Unidos con un porcentaje del 37% y Canadá con un porcentaje del 11%, realizan su ingreso en compañía de la pareja con un porcentaje del 61%, familia con un porcentaje del 21% y amigos con un porcentaje del 13%, por motivos de turismo con un porcentaje del 58% y vacaciones con un porcentaje del 21%; Para mayor información consultar ANEXO 10: a, b, c, d, e.

6.1.11 El Agua Casa de Huéspedes. Calle 3 No. 1 SUR -58, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 3

Rango de precios: \$ 196.825 - \$ 311.111

“Nuestra casa EL AGUA, está construida con las técnicas tradicionales de Santander. Muros en tapia pisada con tierras de la región que enmarcan el paisaje y los jardines, presentes en todos sus espacios. Las habitaciones son cómodas y amplias en donde la mezcla de materiales de la zona como caña brava, madera y piedra, dan una mezcla rustica y contemporánea unida a los baños con ducha al

aire libre para poder disfrutar de una noche estrellada mientras toma un merecido descanso”.³⁷

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Estacionamiento gratis, restaurante, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido, centro de negocios con acceso a Internet, conserje, personal multilingüe y transporte desde/al aeropuerto.

TIPOS DE HABITACIÓN: Suites, Habitaciones para no fumadores.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Según el portal web de Tripadvisor esta oferta hotelera cuentan con 25 opiniones expuestas en la red social, las cuales han sido realizadas por el género masculino con un porcentaje del 67%, y el género femenino con un porcentaje del 33%, procedente de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 38% y Bucaramanga con un porcentaje del 31%, otra parte por la parte internacional ingresaron desde Estados Unidos con un porcentaje del 50%, México con un porcentaje del 25% y España con un porcentaje del 25%, estas personas ingresaron al municipio en compañía de la familia con un porcentaje del 50% y la pareja con un porcentaje del 34% por motivos de turismo con un porcentaje del 55%; Para mayor información consultar ANEXO 11: a, b, c, d, e.

6.1.12 El Carambolo. Calle 1 No. 6-39, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 1

Rango de precios: \$ 76.190 - \$ 126.984

³⁷ Tripadvisor. Hoteles en Barichara y lugares donde alojarse [en línea]. <[https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara Santander Department-Hotels.html](https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara_Santander_Department-Hotels.html)> [citado el 11 de octubre de 2018]

“El CARAMBOLO dispone de una única suite de 70 m2 compuesta por una amplia zona de dormitorio, vestí y un baño abierto con tina y jardín interior. Su terraza privada y su entrada independiente le brindaran la privacidad adecuada para que su estancia en Barichara con su pareja sea una experiencia maravillosa y plenamente romántica al disponer desde la comodidad de sus hamacas de los mejores atardeceres que enmarcan la majestuosa serranía de los Yariguíes y el cañón del Suárez”.³⁸

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Internet de alta velocidad gratuito (WiFi), personal multilingüe, salón de banquetes, servicio de lavandería y transporte desde/al aeropuerto

TIPO DE HOTEL: Romántico

Resultados obtenidos de Text Mining:

Según Tripadvisor dispone de 96 comentarios acerca de sus servicios hoteleros los cuales han sido introducidos en su mayoría por el género masculino con un porcentaje del 60%, y el género femenino con un porcentaje del 40%, los cuales son procedentes de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 57%, Bucaramanga con un porcentaje del 18% y Medellín con un porcentaje del 13%, por la parte internacional por Canadá con un porcentaje del 9%, Inglaterra con un porcentaje del 9% y Estados Unidos con un porcentaje del 15%, estas personas estuvieron acompañadas por su pareja con un porcentaje del 52% o familia con un porcentaje del 28%, por motivos de turismo con un porcentaje del 51%; Para mayor información consultar ANEXO 12: a, b, c, d, e.

³⁸ Ibíd.

6.1.13 Hicasua Hotel Boutique. Calle 7 No 3-85, Barichara – Colombia

Categoría: ★★★★★

Cantidad de habitaciones: 21

Rango de precios: \$ 219.048 - \$ 460.317

“El Hicasua ocupa una preciosa casa de estilo colonial situada en Barichara. Ofrece piscina al aire libre, bañera de hidromasaje, habitaciones con una decoración de estilo rústico y conexión Wi-Fi gratuita y un restaurante con vistas panorámicas al jardín. El Hotel Hicasua y Centro de Convenciones está a sólo 15 km del río Chicamocha, muy popular entre los aficionados a los deportes extremos. El yacimiento arqueológico de San Gil se encuentra a 47 km. El personal del mostrador de información turística da consejos para descubrir la zona”.³⁹

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Piscina, servicio de habitación, estacionamiento gratis, restaurante, bar/salón, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), bañera de hidromasaje, centro de negocios con acceso a Internet, hotel para no fumadores, salas de reuniones y servicio de lavandería.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Esta oferta hotelera muestra en el portal web 32 opiniones respecto a sus servicios hoteleros, las cuales fueron posteadas por hombres con un porcentaje del 50% y mujeres con un porcentaje del 50%, en igualdad de condiciones en las ciudades nacionales de Bogotá con un porcentaje del 62% y Bucaramanga con un porcentaje del 13% y por la parte internacional por lugares como Buenos Aires con un porcentaje del 25%, España con un porcentaje del 50% y Suiza con un porcentaje del 25%, estas personas estuvieron acompañadas por sus parejas con un

³⁹ Ibíd.

porcentaje del 47% y familias por motivos turismo con un porcentaje del 39%; Para mayor información consultar ANEXO 13: a, b, c, d, e.

6.1.14 Hostal Aposentos Patiamarillo. Calle 6 No. 6-40 Frente al Parque Principal, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 7

Rango de precios: \$ 117.460 - \$ 200.000

“El Hostal Aposentos está situado en Barichara. Ofrece conexión WiFi gratuita. Las habitaciones disponen de TV por cable y baño privado con ducha y toallas, además de ropa de cama y ventilador. El Hostal Aposentos alberga una recepción abierta las 24 horas, un jardín, una terraza y un salón compartido”.⁴⁰

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Internet de alta velocidad gratuito (WiFi).

Resultados obtenidos de Text Mining:

La oferta hotelera muestra en el portal web 29 opiniones las cuales han sido escritas en su mayoría por el género masculino con un porcentaje del 63%, y el género masculino con un porcentaje del 63%, el cual es proveniente de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 50% y Bucaramanga con un porcentaje del 30% y ciudades internacionales como Madrid con un porcentaje del 50% e Isla Mujeres, Mexico con un porcentaje del 50%, estas personas estuvieron acompañadas por su

⁴⁰ Booking.com. Barichara: 82 alojamientos encontrados - ¡Incluidas 12 ofertas estrella! [en línea]. <Internet:https://www.booking.com/searchresults.es.html?aid=376374&label=esrow-OtlvhU2CXhSVxek50Z_17wS267754636760%3Apl%3Aata%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap1t1%3Aneq%3Afi%3Atiaud-297601666315%3Akwd-65526620%3Alp1029418%3Ali%3Adec%3Adm&sid=917e6151c44df25a6a92341d10c9fd7b&sb=1&src=searchresults&src_elem=sb&error_url=https%3A%2F%2Fwww.booking.com> [citado el 11 de octubre de 2018]

pareja con un porcentaje del 42% o familia con un porcentaje del 42% y viajaron a Barichara por motivos de turismo con un porcentaje del 50%; Para mayor información consultar ANEXO 14: a, b, c, d, e.

6.1.15 Hostal Casa Nacuma. Carrera 9 No 6 - 34, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 5

Rango de precios: \$ 85.714 - \$ 142.857

“Casa Nacuma es un espacio soñado y diseñado pensando en la comodidad de nuestros huéspedes, aquellos que viajan con sus familias, quienes viajan en pareja, con amigos, o los aventureros que deciden viajar solos. Nuestros espacios, integran diseño y comodidad, con calor de hogar, dispuestos para ser parte de una experiencia inolvidable en el pueblito más lindo de Colombia. La casa, una construcción antigua hecha de tapia pisada, madera y teja de barro, ofrece espacios amplios para conversar, así como una cocina abierta con utensilios para preparar alimentos”.⁴¹

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido, hotel para no fumadores, personal multilingüe y se admiten mascotas (Se aceptan perros / mascotas).

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para no fumadores, Habitaciones para familias

Resultados obtenidos de Text Mining:

En el portal web de Tripadvisor se reconocen 33 opiniones posteadas en esta oferta hotelera, las cuales fueron comentadas por el género masculino con un porcentaje

⁴¹ TripAdvisor. Hoteles en Barichara y lugares donde alojarse [en línea]. <[https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara Santander Department-Hotels.html](https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara_Santander_Department-Hotels.html)> [citado el 11 de octubre de 2018]

del 58%, y el género femenino con un porcentaje del 42%, los cuales son de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 55% y Medellín con un porcentaje del 20%, por otra parte encontramos personas de origen internacional procedentes de lugares como España con un porcentaje del 40%, Buenos Aires con un porcentaje del 20% y México con un porcentaje del 20%, estas personas viajaron en compañía de su pareja con un porcentaje del 43% y familia con un porcentaje del 21% por motivos de turismo con un porcentaje del 41%; Para mayor información consultar ANEXO 15: a, b, c, d, e.

6.1.16 Hotel Alto del Viento. Calle 11 No. 11 - 61 Barrio La Loma, Barichara - Colombia

Categoría: ★★☆☆

Cantidad de habitaciones: 14

Rango de precios: \$ 287.009 - \$ 320.242

“El Hotel Alto Del Viento alberga una piscina al aire libre, un jardín y una terraza en Barichara. Este hotel de 4 estrellas cuenta con WiFi gratuita y un salón compartido. El alojamiento cuenta con servicio de conserjería, mostrador de información turística y consigna de equipaje.

Las habitaciones incluyen baño privado, todos los días se sirve un desayuno americano en el establecimiento.

Los huéspedes del hotel podrán disfrutar de actividades en los alrededores de Barichara, como el senderismo. El Hotel Alto Del Viento ofrece servicio de planchado e instalaciones de negocios, como fax y fotocopias”.⁴²

⁴² Booking.com. Barichara: 82 alojamientos encontrados - ¡Incluidas 12 ofertas estrella! [en línea]. <Internet:https://www.booking.com/searchresults.es.html?aid=376374&label=esrow-OtlvhU2CXhSVxek50Z_17wS267754636760%3Apl%3Aata%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap1t1%3Aneg%3Afi%3Atiaud-297601666315%3Akwd-65526620%3Alp1029418%3Ali%3Adec%3Adm&sid=917e6151c44df25a6a92341d10c9fd7b&sb=1&src=searchresults&src_elem=sb&error_url=https%3A%2F%2Fwww.booking.com> [citado el 11 de octubre de 2018]

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Piscina, estacionamiento gratis, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido, bar/salón, conserje, hotel para no fumadores y servicio de lavandería.

Resultados obtenidos de Text Mining:

En esta oferta hotelera se encuentran 30 comentarios en el portal web de Tripadvisor, los cuales fueron escritos en su mayoría por mujeres con un porcentaje del 53%, y hombres con un porcentaje del 47%, procedentes de ciudades como Bogotá con un porcentaje del 53% y Bucaramanga con un porcentaje del 27%, también se encontró que fueron de lugares internacionales como Estados Unidos con un porcentaje del 52% y Países Bajos con un porcentaje del 9% estas personas fueron acompañadas por su pareja con un porcentaje del 53% o familia con un porcentaje del 20%, por motivos de turismo con un porcentaje del 52%; Para mayor información consultar ANEXO 16: a, b, c, d, e.

6.1.17 Hotel Boutique Los Ángeles. Calle 5 No. 8-74, Barichara - Colombia

Cantidad de habitaciones: 4

Rango de precios: \$ 317.460 - \$ 380.952

“Contamos con 4 habitaciones: Cada habitación se encuentra decorada con un toque especial y ambiente diferente. Garantizamos tranquilidad, paz, descanso, confort y servicio. Habitación SAN MIGUEL: Cama super - King Size (2x20m), sofá, baño privado con agua caliente, TV 42”, teatro en casa, mini-bar, closet, escritorio en vidrio, ventilador de techo y wifi. Habitación SAN GABRIEL: Cama King Size (2x2m), sofá, baño privado con agua caliente, TV 42”, teatro en casa, mini-bar, closet, ventilador de techo y wifi. Habitación SAN RAFAEL: Cama King Size (2x2m), cama sencilla, altillo (cama sencilla, LCD 32”, Dvd), baño privado con agua caliente, TV 51”, teatro en casa, mini-bar, closet, ventilador de techo y wifi. Habitación

ANGELES CUSTODIOS: Cama doble, mini-sala, baño privado con agua caliente, TV 42", DVD, mini-bar, closet, ventilador de techo y wifi".⁴³

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido, hotel para no fumadores y minibar.

TIPOS DE HABITACIÓN: Suites, Habitaciones para no fumadores.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Con 29 opiniones en Tripadvisor se conoció que fueron realizadas por personas del género femenino con un porcentaje del 52%, y masculino con un porcentaje del 48%, las cuales son provenientes de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 54%, Bucaramanga con un porcentaje del 23% y Medellín con un porcentaje del 23%, pero también de ciudades internacionales como Ontario – Canadá con un porcentaje del 34% y Londres – Inglaterra con un porcentaje del 22%, estas personas viajaron en compañía de la pareja con un porcentaje del 59% y familia con un porcentaje del 31% por motivos de turismo con un porcentaje del 65%; Para mayor información consultar ANEXO 17: a, b, c, d, e.

6.1.18 Hotel Boutique Spa Terra Barichara. Km 16 Vía San Gil, Barichara - Colombia

Categoría: ★★☆☆☆

Cantidad de habitaciones: 25

Rango de precios: \$ 291.411 - \$ 368.098

⁴³ TripAdvisor. Hoteles en Barichara y lugares donde alojarse [en línea]. <[https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara Santander Department-Hotels.html](https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara_Santander_Department-Hotels.html)> [citado el 11 de octubre de 2018]

“Selección de Suites Portofino by Hotel Terra Barichara cuenta con amplias habitaciones desde 35 hasta 70 metros cuadrados, jardín y jacuzzi privados, habitaciones classic, senior y grand suite. Sala lounge, minibar, aire acondicionado, estación de café, plancha, secadora de pelo, lámpara de lectura, y cajilla de seguridad. También vidrios y puerta anti ruido, wifi por punto y TV satelital”.⁴⁴

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Piscina, internet gratis, estacionamiento gratis, restaurante, bar/salón, spa, desayuno incluido, servicio de habitación, acceso sillas de ruedas, bañera de hidromasaje, salas de reuniones y servicio de lavandería.

TIPOS DE HABITACIÓN: Suites, Habitaciones para no fumadores, Habitaciones para familias.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Esta oferta hotelera es la que mayor entrada de opiniones tiene en los últimos meses con 492 comentarios realizados en su mayoría por el género femenino con un porcentaje del 52%, y el género masculino con un porcentaje del 48%, se conoce que estas personas fueron de origen nacional provenientes de la ciudad de Bogotá con un porcentaje del 63% y la ciudad de Bucaramanga con un porcentaje del 16%, pero también se conoció influencia internacional de ciudades como Ontario – Canadá con un porcentaje del 25% y Concepción – Chile con un porcentaje del 12%, estas personas viajaron acompañadas de sus parejas con un porcentaje del 52% y familias con un porcentaje del 33% por motivos turismo 44%; Para mayor información consultar ANEXO 18: a, b, c, d, e.

⁴⁴ Ibíd.

6.1.19 Hotel Boutique Venturi. Km 17 vía San Gil - Barichara, Barichara - Colombia

Categoría: ★★☆☆☆

Cantidad de habitaciones: 7

Rango de precios: \$ 234.921 - \$ 336.508

“El Hotel Boutique Venturi, a 3 km de Barichara y a 17 km de San Gil, cuenta con un restaurante, bar y WiFi gratuita. Hay aparcamiento privado gratuito. Todas las habitaciones disponen de TV de pantalla plana. Algunas ofrecen vistas a la montaña, al jardín o a la ciudad. Las habitaciones están equipadas con baño privado. Hay un salón compartido. El hotel ofrece servicio de alquiler de bicicletas”.⁴⁵

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Piscina, estacionamiento gratis, restaurante, bar/salón, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido, acceso sillas de ruedas, actividades infantiles (Ideal para niños / familias), hotel para no fumadores, limpieza en seco, piscina al aire libre, piscina para niños, se admiten mascotas (Se aceptan perros / mascotas), servicio de lavandería, servicio de traslado y transporte desde/al aeropuerto.

TIPOS DE HABITACIÓN: Suites, Habitaciones para familias.

Resultados obtenidos de Text Mining:

⁴⁵ Booking.com. Barichara: 82 alojamientos encontrados - ¡Incluidas 12 ofertas estrella! [en línea]. <Internet:https://www.booking.com/searchresults.es.html?aid=376374&label=esrow-OtlvhU2CXhSVxek50Z_17wS267754636760%3Apl%3Aata%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap1t1%3Aneg%3Afi%3Atiaud-297601666315%3Akwd-65526620%3Alp1029418%3Ali%3Adec%3Adm&sid=917e6151c44df25a6a92341d10c9fd7b&sb=1&src=searchresults&src_elem=sb&error_url=https%3A%2F%2Fwww.booking.com> [citado el 11 de octubre de 2018]

En el establecimiento aquí señalado se encontraron 28 comentarios en la red social de Tripadvisor los cuales fueron publicados personas del género femenino con un porcentaje del 53%, y el género masculino con un porcentaje del 47%, las cuales fueron procedentes de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 65% y Bucaramanga con un porcentaje del 15%, también de lugares internacionales como Canadá con un porcentaje del 23% y El Salvador con un porcentaje del 8%, este viaje lo realizaron junto pareja con un porcentaje del 44% y familia con un porcentaje del 27%, por motivos de turismo con un porcentaje del 41%; Para mayor información consultar ANEXO 19: a, b, c, d, e.

6.1.20 Hotel Casa del Marques de Bahiachala. Carrera 7 No. 7-51, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 15

Rango de precios: \$154.079 - \$ 335.347

“El Hostal Casa del Márquez de Bahichala se encuentra en una casa colonial rústica en Barichara y ofrece habitaciones con conexión WiFi gratuita. Se encuentra a 5 minutos a pie de la iglesia de la localidad. Las habitaciones del Hostal Casa del Márquez de Bahichala disponen de suelo de baldosa, TV y minibar. Todas incluyen baño privado. Todos los días el establecimiento sirve un desayuno americano. El establecimiento ofrece servicio de información turística”.⁴⁶

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Servicio de habitación, restaurante e internet de alta velocidad gratuito (WiFi).

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para familias.

⁴⁶ Ibíd.

Resultados obtenidos de Text Mining:

La oferta hotelera cuenta con 17 comentarios en su red social las cuales han sido posteadas por el género femenino en su gran mayoría con un porcentaje del 53%, y el género masculino con un porcentaje del 47%, procedentes de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 67% y Bucaramanga con un porcentaje del 11% y ciudades internacionales como Concepción – Chile con un porcentaje del 34% y Madrid – España con un porcentaje del 33%, estas personas ingresaron en compañía de pareja con un porcentaje del 35% y amigos con un porcentaje del 29%, por motivos de vacaciones con un porcentaje del 36%; Para mayor información consultar ANEXO 20: a, b, c, d, e.

6.1.21 Hotel Corata. Carrera 7 No. 4-04, Barichara 684041, Colombia

Cantidad de habitaciones: 14

Rango de precios: \$ 141.994 - \$ 151.057

“El Hotel Corata se encuentra en Barichara y tiene un jardín. Este hotel ofrece WiFi gratuita y aparcamiento privado. Las habitaciones del Hotel Corata cuentan con escritorio, TV y armario. Por las mañanas se sirve un desayuno continental. En los alrededores se puede practicar ciclismo”.⁴⁷

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: Prohibido fumar en todo el establecimiento, parking privado y gratis, senderismo, servicio de limpieza en seco, cambio de moneda, servicio de lavandería, registro de entrada / salida privado, servicio de traslado (de pago), WiFi, servicio diario de camarera de pisos, jardín, guarda equipaje, zona TV / salón de uso compartido, ciclismo e información turística.

⁴⁷ Mi Rumbo. Hotel Corata (Barichara) desde 42€ [en línea]. <<https://www.rumbo.es/hoteles/colombia/barichara/hotel-corata>> [citado el 11 de octubre de 2018]

TIPOS DE HABITACIONES: Habitaciones familiares.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Esta oferta hotelera recolecta 28 opiniones en el portal web de Tripadvisor, las cuales han sido escritas en su mayoría por hombres con un porcentaje del 56%, y mujeres con un porcentaje del 44%, provenientes de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 69% y Bucaramanga con un porcentaje del 21% y ciudades internacionales como San Salvador – El Salvador con un porcentaje del 50% y Concepción – Chile con un porcentaje del 50%, ingresaron en compañía de pareja con un porcentaje del 45% y familia con un porcentaje del 36%, por motivos de turismo con un porcentaje del 33%; Para mayor información consultar ANEXO 21: a, b, c, d, e.

6.1.22 Hotel Hacienda Macedonia. Km 3 vía Barichara- San Gil, Barichara
- Colombia

Categoría:★★★★★

Cantidad de habitaciones: 15

Rango de precios: \$196.319 - \$ 319.018

“Es la casa original estilo colonial con 5 habitaciones, restaurada para servicios hoteleros con baños amplios, doble ducha al aire libre y una a la nueva de 10 habitaciones con ventana balcón con vista a la montaña. Amplias zonas verdes, piscina, jacuzzi, turco, wifi y parqueadero gratis. Para los niños, tenemos gran variedad de animales como caballos, camuros, cabras, vacas, gallinas, gansos y vacas. Un verdadero lugar para descansar y relajarse. Cuenta con mesa de billar y

otros jugos de salón. Zona de hamacas ideal para el descanso. Cuenta con Chiva exclusiva del Hotel”.⁴⁸

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Piscina, estacionamiento gratis, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido, acceso sillas de ruedas, bañera de hidromasaje, minibar en la habitación, salas de reuniones, salón de banquetes y transporte desde/al aeropuerto.

TIPOS DE HABITACIÓN: Suites, Habitaciones para no fumadores, Habitaciones para familias, Habitaciones aptas para discapacitados.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Con 52 opiniones en Tripadvisor escritas en su mayoría por personas del género masculino con un porcentaje del 53%, y el género femenino con un porcentaje del 47%, procedentes de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 71% y Bucaramanga con un porcentaje del 17% y ciudades internacionales como Madrid – España con un porcentaje del 22%, estas personas viajaron acompañadas de su pareja con un porcentaje del 40% y familia con un porcentaje del 32% por motivos de turismo con un porcentaje del 33%; Para mayor información consultar ANEXO 22: a, b, c, d, e.

6.1.23 Hotel Hicasua. Carrera 7 No 3-89, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 21

“El Hicasua ocupa una preciosa casa de estilo colonial situada en Barichara. Ofrece piscina al aire libre, bañera de hidromasaje, habitaciones con una decoración de

⁴⁸ Tripadvisor. Hoteles en Barichara y lugares donde alojarse [en línea]. <[https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara Santander Department-Hotels.html](https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara_Santander_Department-Hotels.html)> [citado el 11 de octubre de 2018]

estilo rústico y conexión Wi-Fi gratuita y un restaurante con vistas panorámicas al jardín. El Hotel Hicasua y Centro de Convenciones está a sólo 15 km del río Chicamocha, muy popular entre los aficionados a los deportes extremos. El yacimiento arqueológico de San Gil se encuentra a 47 km. El personal del mostrador de información turística da consejos para descubrir la zona”.⁴⁹

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Piscina, estacionamiento gratis, restaurante, bar/salón, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), servicio de habitación, spa, bañera de hidromasaje, hotel para no fumadores y servicio de lavandería.

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para no fumadores, Habitaciones aptas para discapacitados.

Resultados obtenidos de Text Mining:

El hotel Hicasua cuenta en el portal web de Tripadvisor con 115 comentarios los cuales fueron escritos por personas del género masculino con un porcentaje del 55%, y el género femenino con un porcentaje del 45%, los cuales son procedentes de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 68% y Bucaramanga con un porcentaje del 20%, pero también de ciudades internacionales como Madrid – España con un porcentaje del 15% y San Salvador – El Salvador con un porcentaje del 39%, cuando viajaron a Barichara fueron acompañadas por su pareja con un porcentaje del 44% y familia con un porcentaje del 33%, por motivos de vacaciones 32%; Para mayor información consultar ANEXO 23: a, b, c, d, e.

6.1.24 Hotel Misión Santa Bárbara. Calle 5 No. 9 - 08, Barichara - Colombia

Categoría:★★★★

⁴⁹ Ibíd.

Cantidad de habitaciones: 28

Rango de precios: \$ 184.049 - \$ 325.153

“El Hotel Misión Santa Bárbara alberga una piscina exterior y centro de fitness, y está situado en Barichara. Este establecimiento se halla en la parte alta de la localidad, rodeado de monumentos históricos, y cuenta con WiFi gratuita y aparcamiento privado gratuito. Las habitaciones tienen TV por cable, ventilador y baño privado con ducha de agua caliente y artículos de aseo gratuitos. Algunas habitaciones incluyen minibar. Asimismo, este establecimiento dispone de salas grandes para grupos en el edificio principal, que es una casa colonial”.⁵⁰

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: Piscina, estacionamiento gratis e internet de alta velocidad gratuito (WiFi).

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para no fumadores, Habitaciones para familias.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Con 99 opiniones posteadas en la red social de Tripadvisor se encontró que estas opiniones fueron realizadas en su mayoría por personas pertenecientes al género masculino con un porcentaje del 54%, y el género femenino con un porcentaje del 46%, los cuales son procedentes de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 67% y Bucaramanga con un porcentaje del 21%, pero también de lugares internacionales como España con un porcentaje del 21% y Chile con un porcentaje del 37%, estas personas fueron acompañadas por su pareja con un porcentaje del 42% y familia con un porcentaje del 34% por motivos de turismo con un porcentaje del 33%; Para mayor información consultar ANEXO 24: a, b, c, d, e.

⁵⁰ Ibíd.

6.1.25 Hotel Portal de Barichara. Carrera 5 No. 8-104, Barichara 684041, Colombia

Cantidad de habitaciones: 27

Rango de precios: \$ 208.459 - \$ 401.813

“Cómodas y confortables habitaciones, cuentan con aire acondicionado, agua caliente, TV satelital, cama King Size(2x2), MiniBar, Lencería de Lujo, Amenities, Cajilla de Seguridad, Juegos de Toallas, Confortable Armario, Terraza Interior, Escritorio, Plancha y Secador para Cabello, Servicio de Pasadía en Alendría Resort”.⁵¹

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Piscina, servicio de habitación, estacionamiento gratis, bar/salón, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido, aire acondicionado, centro de negocios con acceso a Internet, hotel para no fumadores y minibar.

TIPOS DE HABITACIÓN: Suites, Habitaciones para familias.

Resultados obtenidos de Text Mining:

La oferta hotelera alberga en portal web de Tripadvisor 26 opiniones las cuales han sido escritas por personas del género femenino con un porcentaje del 52%, y el género masculino con un porcentaje del 48%, las cuales son provenientes de

⁵¹ Booking.com. Barichara: 82 alojamientos encontrados - ¡Incluidas 12 ofertas estrella! [en línea]. <Internet:https://www.booking.com/searchresults.es.html?aid=376374&label=esrow-OtlvhU2CXhSVxek50Z_17wS267754636760%3Apl%3Aata%3Aap1%3Aap2%3Aac%3Aap1t1%3Aaneg%3Afi%3Atiaud-297601666315%3Akwd-65526620%3Alp1029418%3Ali%3Adec%3Adm&sid=917e6151c44df25a6a92341d10c9fd7b&sb=1&src=searchresults&src_elem=sb&error_url=https%3A%2F%2Fwww.booking.com> [citado el 11 de octubre de 2018]

ciudades como Bogotá con un porcentaje del 72% y Bucaramanga con un porcentaje del 11% pero también de lugares internacionales como España con un porcentaje del 25% y Chile con un porcentaje del 50%, fueron acompañadas por sus parejas con un porcentaje del 46% y familia con un porcentaje del 36%, por motivos de vacaciones 35%; Para mayor información consultar ANEXO 25: a, b, c, d, e.

6.1.26 Hotel Santos de Piedra. Km 17, vía San Gil-Barichara, Barichara – Colombia

Categoría:★★★★

Cantidad de habitaciones: 15

Rango de precios: \$ 209.524 - \$ 266.667

“Al reservar en el Hotel y Spa Santos de Piedra, usted podrá disfrutar servicios como piscina para adultos y para niños, mesa de Ping pong, gimnasio, Wi-fi, juegos de mesa y desayuno incluido. Adicionalmente, encontrará servicio de restaurante con un delicioso y variado menú, así como servicio completo de Spa, donde podrá relajarse con un masaje de cuerpo completo o espalda según el plan que adquiera, así como servicio de Jacuzzi, Sauna o turco. El Hotel y Spa Santos de piedra está ubicado a solo 3 minutos en carro del centro de Barichara, por lo cual podrá disfrutar de todas las actividades de la zona y a su vez de la tranquilidad y encanto de la naturaleza. El hotel cuenta con parqueadero privado para los huéspedes, sin embargo, el sistema de transporte de la zona se puede tomar frente al Hotel, junto con otras opciones de transporte. Aceptamos mascotas bajo petición”.⁵²

⁵² Ibíd.

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: Estacionamiento gratis, piscina, servicio de habitación, restaurante, se admiten mascotas (Se aceptan perros / mascotas), spa, desayuno incluido y servicio de lavandería.

TIPOS DE HABITACIÓN: Suites; Habitaciones para familias.

Resultados obtenidos de Text Mining:

La oferta hotelera presenta en su perfil web de Tripadvisor 54 opiniones, las cuales fueron escritas en su mayoría por personas del género femenino con un porcentaje del 54%, y el género masculino con un porcentaje del 46%, las cuales residen en ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 100% y ciudades internacionales Concepción – Chile con un porcentaje del 65%, estas personas estuvieron acompañadas por sus parejas 54% y familias con un porcentaje del 31% y viajaron a Barichara por motivos de vacaciones con un porcentaje del 42%; Para mayor información consultar ANEXO 26: a, b, c, d, e.

6.1.27 La Casa de Hercilia. Calle 3 No. 5 - 33, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 5

Rango de precios: \$ 46.012 - \$ 144.172

“La Casa de Hercilia nace en el 2007 y se iniciaron los trabajos de restauración pensando en zonas comunes y poco a poco se fue formando lo que hoy simplemente llamamos La Casa de Hercilia, una casa de huéspedes con una capacidad máximo de 13 personas y pensada cada día en la comodidad de todo aquel que nos visita, con un trato personalizado que lo hará sentir como en casa. Este hotel promueve la desconexión del mundo agitado de hoy y lo transforma en un ambiente cómodo, tranquilo y amigable. Un verdadero escape donde nuestros

huéspedes se convierten en testigos únicos de los diferentes ambientes mágicos que nos ofrece el pueblito más lindo de Colombia”.⁵³

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Internet de alta velocidad gratuito (WiFi), conserje, desayuno disponible, hotel para no fumadores y servicio de lavandería.

TIPOS DE HABITACIÓN: Suites, Habitaciones para no fumadores.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Según el portal web de Tripadvisor la oferta aquí mencionada maneja 81 opiniones, las cuales fueron posteadas por hombres con un porcentaje del 50% y mujeres con un porcentaje del 50%, las cuales eran provenientes de ciudades nacionales como Bogotá 100% y ciudades internacionales como Concepción – Chile con un porcentaje del 67%, además que fueron acompañadas por sus parejas 55% con motivos de vacaciones con un porcentaje del 40%; Para mayor información consultar ANEXO 27: a, b, c, d, e.

6.1.28 La Castiza. Calle 5 No. 4 - 36, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 5

Rango de precios: \$ 257.143 - \$ 479.365

“La Castiza es una Casa de Verano completamente restaurada conservando la arquitectura típica de Barichara en Tapia Pisada y Cal a la cual se le ha dado una decoración muy particular con un aire colonial actualizado. La casa cuenta con 4 habitaciones, un amplio comedor, una sala de tertulia, un Lounge Hindú para

⁵³ Tripadvisor. Hoteles en Barichara y lugares donde alojarse [en línea]. <https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara_Santander_Department-Hotels.html> [citado el 11 de octubre de 2018]

relajarse, una cocina completamente equipada y un jardín con árboles frutales y ducha solar. La casa se alquila completa lo que garantiza exclusividad a nuestros huéspedes. La capacidad máxima de la casa entre adultos y niños es de 11 personas. Nuestras tarifas incluyen los siguientes servicios: - Agua Caliente - Desayuno Continental - Juego de Toallas - Televisión Satelital - Servicio Diario de Aseo de Habitaciones - Servicio Lavadora/Secadora - Cocina Completamente Equipada (Nevera, Estufa, Horno, Cafetera, etc.)”⁵⁴

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: Estacionamiento gratis, bar/salón, se admiten mascotas (Se aceptan perros/mascotas), desayuno incluido, servicio de lavandería y conserje.

TIPOS DE HABITACIÓN: Kitchenette; Suites; Habitaciones para fumadores; Minibar en la habitación.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Según el portal web el hospedaje cuenta con 20 opiniones las cuales fueron descritas en su mayoría por personas del género femenino con un porcentaje del 47%, y el género masculino con un porcentaje del 53%, procedentes de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 100% y procedencia internacional de Chile con un porcentaje del 67% y San Salvador con un porcentaje del 33%, estas personas fueron acompañadas por sus parejas con un porcentaje del 50%, por motivos de turismo con un porcentaje del 43% o vacaciones con un porcentaje del 30% en el municipio. Para mayor información consultar ANEXO 28: a, b, c, d, e.

⁵⁴ Ibíd.

6.1.29 La Loma Hotel Barichara. Calle 11 Carrera 10 esquina, Barichara
– Colombia

Cantidad de habitaciones: 5

Rango de precios: \$147.239 - \$ 358.896

“La Loma Hostal está situada en la localidad de Barichara y ofrece un completo spa, baño privado, mostrador de información turística y piscina. Las habitaciones cuentan con TV por cable de pantalla plana y baño privado con ducha y ventilador. En La Loma Hostal se puede encontrar una zona de barbacoa que está disponible para todos los huéspedes, terraza, aparcamiento gratuito y servicio de limpieza todos los días durante su estancia. Se encuentra a 120 km del aeropuerto internacional de Palonegro en Bucaramanga y a 2 horas en coche desde el parque nacional del Chicamocha”.⁵⁵

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Piscina, estacionamiento gratis, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido, acceso sillas de ruedas y centro de negocios con acceso a Internet.

TIPOS DE HABITACIÓN: Suites.

Resultados obtenidos de Text Mining:

El portal web de Tripadvisor contiene en esta oferta un total de 106 comentarios los cuales han sido publicados en su mayoría por personas del género masculino con un porcentaje del 53%, y el género femenino con un porcentaje del 53%, que provenían de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 65% y Bucaramanga con un porcentaje del 16% y también procedentes internacionales de lugares como Chile con un porcentaje del 18%, Estados Unidos con un porcentaje

⁵⁵ LA LOMA. Bienvenidos a la loma [en línea]. <<http://lalomabarichara.com/>> [citado el 11 de octubre de 2018].

del 19% y España con un porcentaje del 9%, fueron en compañía de sus parejas con un porcentaje del 50% o la familia con un porcentaje del 27%, con motivos de turismo con un porcentaje del 43% en el municipio. Para mayor información consultar ANEXO 29: a, b, c, d, e.

6.1.30 La Mansión de Virginia. Carrera 8 No 7-26/ Cerca Al Parque Del Pueblo
2 Cuadras, Barichara – Colombia

Categoría: ★★☆☆☆

Cantidad de habitaciones: 7

Rango de precios: \$ 96.677 - \$ 317.221

“Hostal La Mansión de Virginia es uno de los lugares más acogedores de Barichara, donde satisfacer las necesidades de nuestros clientes es nuestra razón de ser. Nacimos como la mayoría de empresas familiares con miles de sueños y retos, que poco a poco gracias a Dios hemos sorteado, recordamos mucho que empezamos alquilando el lugar como casa familiar para temporadas, y poco a poco fuimos tomando las recomendaciones de nuestros clientes y usuarios, hasta que reestructuramos el lugar y empezamos a darle el toque que faltaba, para que no fuera privilegio de unos si no el placer de todos. Legalmente nos constituimos como hostel el 31 de ENERO de 2007, y desde entonces mejorar es nuestra tarea diaria, Actualmente ofrecemos siete cómodas habitaciones con baño privado, televisor y todo lo que usted necesita para hacer de su estadía una grata experiencia, contamos con capacidad para veintiún personas, ambiente familiar y la tranquilidad que el pueblito más lindo de Colombia ofrece”.⁵⁶

⁵⁶ Tripadvisor. Hoteles en Barichara y lugares donde alojarse [en línea]. <[https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara Santander Department-Hotels.html](https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara_Santander_Department-Hotels.html)> [citado el 11 de octubre de 2018]

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido, hotel para no fumadores, servicio de lavandería y transporte desde/al aeropuerto.

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para no fumadores, Habitaciones para familias.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Según el portal web el hospedaje La Mansión de Virginia cuenta con 70 opiniones las cuales fueron elaboradas por personas del género masculino con un porcentaje del 52% y el femenino con el 48%, estas personas eran provenientes de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 58%, Medellín con un porcentaje del 12% y Bucaramanga con un porcentaje del 17% y de procedencia internacional como Estados Unidos con un porcentaje del 38% y España con un porcentaje del 8%, estas personas fueron acompañadas por sus parejas con un porcentaje del 45%, con motivos de turismo con un porcentaje del 55% en el municipio; Para mayor información consultar ANEXO 30: a, b, c, d, e.

6.1.31 La Nube Posada. Calle 7 No. 7-39, Barichara – Colombia

Categoría: ★★☆☆☆

Cantidad de habitaciones: 10

Rango de precios: \$ 269.841 - \$ 342.857

“Este establecimiento ofrece habitaciones con una decoración elegante de estilo minimalista y conexión Wi-Fi gratuita en Barichara. La Nube está a solo 3 minutos a pie de la catedral de la localidad. La Nube Posada dispone de habitaciones cómodas con minibar, caja fuerte, ventilador y baño privado con ducha y agua

caliente. Cuenta con restaurante, bar y servicio de habitaciones. Además, hay una zona de lectura, hamacas y jardín”.⁵⁷

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: Restaurante, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido, centro de negocios con acceso a Internet, piscina, servicio de traslado, servicio de habitación y estacionamiento gratis.

TIPOS DE HABITACIÓN: Suites; Kitchenette; Habitaciones para no fumadores.

Resultados obtenidos de Text Mining:

La Nube Posada es una oferta que contiene 66 opiniones en el portal web, dichos comentarios fueron publicados en su mayoría por personas del género masculino con un porcentaje del 63% y el femenino con un porcentaje del 37%, que provenían de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 46% y ciudades internacionales como Londres – Inglaterra con un porcentaje del 15%, estas personas eran acompañadas por sus parejas con un porcentaje del 48%, por motivos de turismo con un porcentaje del 62%; Para mayor información consultar ANEXO 31: a, b, c, d, e.

6.1.32 Posada del Campanario. Calle 5 No. 6-42, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 7

Rango de precios: \$ 247.734 - \$ 362.538

⁵⁷ Booking.com. Barichara: 82 alojamientos encontrados - ¡Incluidas 12 ofertas estrella! [en línea]. <Internet:https://www.booking.com/searchresults.es.html?aid=376374&label=esrow-OtlvhU2CXhSVxek50Z_17wS267754636760%3Apl%3Aata%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap1t1%3Aneg%3Afi%3Atiaud-297601666315%3Akwd-65526620%3Alp1029418%3Ali%3Adec%3Adm&sid=917e6151c44df25a6a92341d10c9fd7b&sb=1&src=searchresults&src_elem=sb&error_url=https%3A%2F%2Fwww.booking.com> [citado el 11 de octubre de 2018]

“La Posada del Campanario está situada en Barichara, a 100 metros de la catedral de la Inmaculada Concepción. Proporciona conexión Wi-Fi gratuita y presenta una arquitectura y una decoración de estilo regional. Sus elegantes habitaciones cuentan con muebles de madera e incluyen TV, minibar y reproductor de DVD. Además, disponen de baño privado con ducha. La Posada del Campanario alberga un jardín y se halla a menos de 500 metros de varios restaurantes de cocina local”.⁵⁸

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Estacionamiento gratis, restaurante, bar/salón, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido, servicio de habitación, actividades infantiles (Ideal para niños / familias) y se admiten mascotas (Se aceptan perros / mascotas).

TIPOS DE HABITACIÓN: Suites.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Esta oferta hotelera muestra en el portal web 30 comentarios los cuales han sido publicados por personas del género masculino con un porcentaje del 56% y el femenino con un porcentaje del 44%, estas provienen de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 71% y Medellín con un porcentaje del 14%, por ciudades internacionales como Mainz – Alemania con un porcentaje del 6%, Markham – Canadá con un porcentaje del 6% y Miami – EE.UU con un porcentaje del 6%, estas personas fueron acompañadas por sus parejas con un porcentaje del 46%, con motivos de turismo con un porcentaje del 49% al municipio; Para mayor información consultar ANEXO 32: a, b, c, d, e.

6.1.33 Posada Sueños de Antonio. Carrera 9 No. 4 - 25, Barichara - Colombia

Categoría:★★★★

⁵⁸ Ibíd.

Cantidad de habitaciones: 6

Rango de precios: \$ 134.969 - \$ 220.859

“Acogedora, cómoda y tranquila, así es la hermosa Posada Sueños de Antonio “Descanso al mejor estilo colonial”. El ambiente natural predomina en este hotel, que cuenta con cinco agradables habitaciones; tres tipo estándar en el primer piso, y dos tipo superior en el segundo piso, las cuales cuentan con un balcón que ofrece la mejor vista a las bellas calles del municipio, además de baño con ducha a cielo abierto”.⁵⁹

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: Internet de alta velocidad gratuito (WiFi).

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para no fumadores.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Según la entrada de usuarios a la red social de Tripadvisor se encuentran en el sitio web del hotel 106 opiniones las cuales han sido publicadas en su gran mayoría por personas del género masculino con un porcentaje del 57% y del femenino con un porcentaje del 43%, estas personas son provenientes de ciudades nacionales como Bogotá con un porcentaje del 54% y Bucaramanga con un porcentaje del 18% y por ciudades internacionales como Madrid – España con un porcentaje del 13%, Ontario – Canadá con un porcentaje del 6% e Isla Mujeres – México con un porcentaje del 6%, estas personas ingresaron al municipio en compañía de sus parejas con un porcentaje del 47%, por motivos de turismo con un porcentaje del 52%; Para mayor información consultar ANEXO 33: a, b, c, d, e.

⁵⁹ TripAdvisor. Hoteles en Barichara y lugares donde alojarse [en línea]. <[https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara Santander Department-Hotels.html](https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara_Santander_Department-Hotels.html)> [citado el 11 de octubre de 2018]

6.1.34 Tinto Hostel. Carrera 4 No. 5-39/ Calle Honda, Barichara - Colombia

Rango de precios: \$ 39.877 - \$ 122.699

“El Tinto Hostel está en Barichara. Se halla ubicado en el hermoso centro histórico de la ciudad y cuenta con una arquitectura colonial encantadora y conexión Wi-Fi gratuita. Todas las habitaciones dan a los jardines y disponen de techos altos abovedados y suelos de baldosa. Las habitaciones privadas cuentan con armario pequeño y baño. El Tinto Hostel ofrece recepción las 24 horas, jardín, terraza y salón compartido. Además, a menos de 5 minutos a pie hay varios restaurantes y tiendas”.⁶⁰

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: Conexión WiFi gratuita, información turística y organización de deportes extremos.

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones no fumadores.

Resultados obtenidos de Text Mining:

Esta oferta hotelera tiene en su portal web de Tripadvisor 178 opiniones las cuales han sido publicadas en su mayoría por personas del género masculino con un porcentaje del 58% y femenino con un porcentaje del 42%, con lugar de procedencia nacional de ciudades como: Bogotá con un porcentaje del 55% y lugares internacionales como España con un porcentaje del 60%, estas personas fueron acompañadas en sus viajes por sus parejas con un porcentaje del y realizaron su viaje con motivo de vacaciones con un porcentaje del 42%. Para mayor información consultar ANEXO 34: a, b, c, d, e.

⁶⁰ Booking.com. Barichara: 82 alojamientos encontrados - ¡Incluidas 12 ofertas estrella! [en línea]. <Internet:https://www.booking.com/searchresults.es.html?aid=376374&label=esrow-OtlvhU2CXhSVxek50Z_17wS267754636760%3Apl%3Aata%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap1t1%3Aneg%3Afi%3Atiaud-297601666315%3Akwd-65526620%3Alp1029418%3Ali%3Adec%3Adm&sid=917e6151c44df25a6a92341d10c9fd7b&sb=1&src=searchresults&src_elem=sb&error_url=https%3A%2F%2Fwww.booking.com> [citado el 11 de octubre de 2018]

6.2 HOTELES CON MENOS DE 13 COMENTARIOS

Se compactaron en un solo estudio aquellas ofertas hoteleras que mantienen en Tripadvisor menos de 13 comentarios encontrando la siguiente información:

6.2.1 Al Filo del Mundo. Carrera 10 No. 4 - 80, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 1

(SIN DESCRIPCIÓN SOBRE LA OFERTA HOTELERA)

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: Restaurante, bar/salón, se admiten mascotas (Se aceptan perros / mascotas), internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido y personal multilingüe.

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para fumadores.

6.2.2 Casa Bocore Hotel Boutique. Calle 3 No. 0-98, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 5

Rango de precios: \$ 127.389 - \$ 226.115

“¡Bienvenidos a Casa Bocoré, Su casa en Barichara! Como parte de nuestra familia le guiaremos y acompañaremos para que su estadía sea confortable y provechosa. Nuestra casa colonial está situada en una zona reconocida por su tranquilidad, seguridad y conservación natural. Ofrecemos espacios amplios, dotados de comodidades e intimidad. Facilidades como: estacionamiento, Wi-Fi y zona de Barbacoa. Somos un grupo familiar, amantes de la naturaleza, la aventura y los buenos momentos. Hace 25 años llegamos a Barichara por primera vez y Motivados por la belleza y tranquilidad del "Pueblito más bonito de Colombia", decidimos crear

un espacio en donde compartir nuestro conocimiento y experiencias con los viajeros. Nos gusta las caminatas, nadar en sitios naturales, explorar nuevos destinos, montar en bici, acampar, las actividades culturales, la música, el diseño, la fotografía y la gastronomía”.⁶¹

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: Estacionamiento gratis, bar/salón, Wi-Fi pública, desayuno incluido, conserje, personal multilingüe, minibar y salas de conferencias.

TIPOS DE HABITACIÓN: Suites, habitaciones para no fumadores, habitaciones para familias.

6.2.3 Casa Canela. Barrio del Hospital Carrera 2 No. 41-495, Barichara – Colombia

Categoría:★★★★★

Rango de precios: \$ 156.051 - \$ 248.408

“La Casa Canela ofrece alojamiento en Barichara y cuenta con jardín y WiFi gratuita. Algunos alojamientos tienen zona de estar y/o terraza. Todas las mañanas se sirve un desayuno continental. Este bed and breakfast cuenta con piscina al aire libre. El establecimiento alberga un salón compartido. En las inmediaciones se puede practicar ciclismo”.⁶²

⁶¹ Ibíd.

⁶² Booking.com. Barichara: 82 alojamientos encontrados - ¡Incluidas 12 ofertas estrella! [en línea]. <Internet:https://www.booking.com/searchresults.es.html?aid=376374&label=esrow-OtlvhU2CXhSVxek50Z_17wS267754636760%3Apl%3Aata%3Aap1%3Aap2%3Aac%3Aap1t1%3Aaneg%3Afi%3Atiaud-297601666315%3Akwd-65526620%3Alp1029418%3Ali%3Adec%3Adm&sid=917e6151c44df25a6a92341d10c9fd7b&sb=1&src=searchresults&src_elem=sb&error_url=https%3A%2F%2Fwww.booking.com> [citado el 11 de octubre de 2018]

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Piscina, servicio de traslado, estacionamiento gratis, se admiten mascotas (Se aceptan perros / mascotas), transporte desde/al aeropuerto, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), servicio de lavandería y hotel para no fumadores.

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para familias.

6.2.4 Casa Huéspedes Chara. Calle 3 No.7-35, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 6

Rango de precios: \$ 126.984 - \$ 238.095

(SIN INFORMACIÓN ACERCA DE LA OFERTA HOTELERA)

6.2.5 El Zaguán Calle 6 No. 9-50, Barichara 684041, Colombia

Cantidad de habitaciones: 7

Rango de precios: \$114.804 - \$ 169.184

“Su espacio es muy amplio y acogedor es demasiado fresco ya que su diseño es rustico, sus habitaciones tienen de 22 metros cuadrados, pueden disfrutar de amplios patios, y lo más importante disfruta de un ambiente familiar”.⁶³

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Internet de alta velocidad gratuito (WiFi), desayuno incluido, hotel para no fumadores y se admiten mascotas (Se aceptan perros / mascotas).

TIPOS DE HABITACIÓN: Kitchenette, Habitaciones para familias

⁶³ Ibíd.

6.2.6 Hospedaje Las Colonias de Mi Pueblo. Carrera 5 No. 6 - 76, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 13

Rango de precios: \$ 84.592 - \$ 120.846

“El Hospedaje las Colonias de mi pueblo ofrece alojamiento en Barichara. El alojamiento dispone de mostrador de información turística y conexión WiFi gratuita. Las habitaciones del hotel están equipadas con TV de pantalla plana. Todas las habitaciones disponen de baño privado con artículos de aseo gratuitos. El Hospedaje las Colonias de mi pueblo está a 14 km de San Gil y a 44 km de Piedecuesta”.⁶⁴

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: Información turística y WIFI.

6.2.7 Hostal Juan Pablo de Barichara. Calle 3 No 7-30, Barichara – Colombia

Rango de precios: \$ 121.019 - \$ 302.548

“La Posada de Pablo Barichara 2 se encuentra en Barichara, a 5 minutos a pie de la zona comercial y a 150 metros de la plaza principal. Ofrece conexión WiFi gratuita, recepción 24 horas y desayuno diario gratuito. La Posada de Pablo Barichara 2 goza de una ubicación tranquila y dispone de habitaciones con TV, ventilador y baño privado con ducha de agua caliente. La Posada de Pablo Barichara 2 cuenta con

⁶⁴ Ibíd.

servicio de información turística. La Posada de Pablo Barichara 2 está justo enfrente de la catedral de la ciudad”.⁶⁵

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: Wi-Fi gratis, hotel para no fumadores, acepta mascotas, servicio de lavandería y servicio de traslado.

6.2.8 Hotel Campestre El Santuario. Km 15 vía San Gil Barichara, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 16

Rango de precios: \$ 165.605 - \$ 226.115

(SIN DESCRIPCIÓN ACERCA DE LA OFERTA HOTELERA)

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: Piscina, actividades infantiles (Ideal para niños / familias), servicio de habitación, restaurante, Wi-Fi pública, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), servicio de lavandería y piscina al aire libre.

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para familias.

6.2.9 Hotel Victoria Barichara. Kilómetro 1 Vía Barichara San Gil, Barichara – Colombia

Rango de precios: \$ 202.417 - \$ 277.946

“El Hotel Victoria Barichara está ubicado en Barichara, en el departamento de Santander, y cuentan con terraza y piscina al aire libre disponible durante todo el año. Alberga un bar. Hay aparcamiento privado gratuito. Algunas habitaciones cuentan con terraza o balcón y todas incluyen TV de pantalla plana. Todas las

⁶⁵ Ibíd.

habitaciones tienen baño privado. Además, el Hotel Victoria Barichara proporciona WiFi gratis. La recepción abre las 24 horas”.⁶⁶

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Piscina, estacionamiento gratis, bar/salón, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), bañera de hidromasaje, hotel para no fumadores, piscina al aire libre, salas de reuniones y se admiten mascotas (Se aceptan perros / mascotas).

6.2.10 La Posada de Doña Flor. Carrera 7 No. 4-05, Barichara – Colombia

“Ubicada a una cuadra del Templo Parroquial la Inmaculada Concepción y San Lorenzo Mártir y del parque principal del municipio, en la calle que nos conduce a la plazoleta de Jesús y del Mirador. Cuenta con amplias habitaciones con capacidad para alojar a 21 personas, todas las habitaciones cuentan con tv, ventilador, baños privados, agua caliente y un garaje. La construcción conserva los orígenes de la arquitectura e identidad propia del pueblito más lindo de Colombia”.⁶⁷

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Parqueadero, desayuno, Wifi, ambiente familiar y condiciones de pago.

6.2.11 Mi Ranchito. Calle 6 No. 5-34, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 10

Rango de precios: \$ 45.317 - \$ 90.634

“Nuestro hospedaje tiene 10 cómodas habitaciones, la mayoría tienen baño privado (un dormitorio, habitaciones dobles y habitaciones familiares). Estamos ubicados a

⁶⁶ Ibíd.

⁶⁷ BaricharaVive. Posada Doña Flor María, Casa de Hospedaje [en línea]. <Internet:http://baricharavive.com/?avada_portfolio=filomena-2-6-3-3-4-2-2-3-copy> [citado el 11 de octubre de 2018]

media cuadra del Parque Principal de Barichara. Tenemos wifi y café gratis en la mañana, además de un amplio jardín con hamacas”.⁶⁸

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Internet de alta velocidad gratuito (WiFi), hotel para no fumadores, microondas y minibar en la habitación.

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para no fumadores, Habitaciones para familias

6.2.12 La Posada de Robinson. Calle 6 No. 4-04, Barichara - Colombia

Cantidad de habitaciones: 24

“En el pueblito más lindo de Colombia, se encuentra esta posada con espacios, atención y precios asequibles a todo visitante. Una posada con gran ambiente para que usted y toda su familia tengan un merecido descanso”.⁶⁹

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Desayuno, parqueadero privado, acceso sillas de ruedas e internet de alta velocidad gratuito (WiFi).

⁶⁸ Tripadvisor. Hoteles en Barichara y lugares donde alojarse [en línea]. <[https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara Santander Department-Hotels.html](https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara_Santander_Department-Hotels.html)> [citado el 11 de octubre de 2018]

⁶⁹ BaricharaVive. La Posada de Robinson [en línea]. <http://baricharavive.com/?avada_portfolio=el-sitio-cafe-restaurant-2-2-4-4> [citado el 11 de octubre de 2018]

La *Tabla 2* demuestra las diferentes variables presentes en el portal web de Tripadvisor, encontrándose la siguiente información, que posteriormente fue analizada y compactada en diferentes graficas generales:

Tabla 2. Resumen de datos en hoteles de menos de 13 comentarios

HOTEL	GENERO		PROCEDENCIA		ACOMPAÑAMIENTO				MOTIVO DEL VIAJE					
	F	M	NAL.	INTL.	PAREJA	FAMILIA	AMIGOS	SOLO	ANIVERSARIO	BODAS	PASADIA	TURISMO	VACACIONES	VISITA FAMILIA
AL FILO DEL MUNDO	4	3	4	0	3	2	1	1	0	0	0	2	3	0
CASA BOCORE HOTEL BOUTIQUE	5	4	3	0	1	3	2	3	0	1	2	2	2	1
CASA CANELA	2	4	3	0	2	2	2	0	2	0	0	3	1	0
CASA HUESPEDES CHARA	6	6	7	0	8	3	0	1	0	0	4	5	1	1
EL ZAGUAN	6	6	3	7	5	2	2	3	0	0	0	7	0	0
HOSPEDAJE LAS COLONIAS DE MI PUEBLO	6	7	11	2	3	2	6	2	1	1	0	3	2	1
HOSTAL JUAN PABLO DE BARICHARA	5	6	8	0	5	5	1	0	0	0	3	6	2	0
HOTEL CAMPESTRE	4	4	2	5	3	2	1	2	0	0	0	6	0	0

EL SANTUARIO														
HOTEL VICTORIA BARICHARA	4	3	3	1	4	3	0	0	0	0	1	2	3	1
LA POSADA DE DOÑA FLOR	3	11	9	0	6	2	2	4	0	0	3	4	2	3
MI RANCHITO	8	7	9	1	7	3	4	1	0	0	0	4	3	0
LA POSADA DE ROBINSON	4	4	6	2	7	0	0	1	0	0	1	4	2	0

Según la información contenida en la *Tabla 2* se puede conocer que la mayor entrada de comentarios es realizada por personas del género masculino con un porcentaje del 53% y el femenino con un porcentaje del 47%, estas personas se encuentran ubicadas nacionalmente en la ciudad de Bogotá con un porcentaje del 68%, mientras que internacionalmente se encuentran en Canadá con un porcentaje del 11%, estas personas ingresaron al municipio en compañía de su pareja con un porcentaje del 44%, por motivos de turismo con un porcentaje del 51%. Para mayor información consultar ANEXO 35: a, b, c, d, e.

6.3 HOTELES CON MENOS DE 7 COMENTARIOS

Estos hoteles a continuación contienen en el portal web de Tripadvisor de 1 a 6 comentarios, es por esta razón que se analizaron en conjunto para conocer cómo se comportan con los aspectos dados:

6.3.1 Aires del Sauzalito. Km. 15 Sobre la vía San Gil Barichara, Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 3

Rango de precios: \$ 449.045 - \$ 579.618

“El Aires del Sauzalito ofrece alojamiento independiente en Barichara, a solo 15 km de San Gil. El establecimiento cuenta además con barbacoa y terraza con vistas a las montañas. Este chalet dispone de cocina totalmente equipada, zona de estar, TV de pantalla plana vía satélite y zona de barbacoa. Cuenta además con patio, balcón, muebles de exterior y armario. El baño es privado e incluye bañera de hidromasaje y artículos de aseo gratuitos”.⁷⁰

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: WiFi gratis, terraza, solárium, piscina al aire libre y bañera de hidromasaje/Jacuzzi.

TIPOS DE HABITACIONES: Habitaciones no fumadores.

6.3.2 Casa de Teja Barichara. Vía San Gil, Barichara 684041, Colombia

Cantidad de habitaciones: 6

Rango de precios: \$ 166.163 - \$ 290.030

⁷⁰ Tripadvisor. Hoteles en Barichara y lugares donde alojarse [en línea]. <[https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara Santander Department-Hotels.html](https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara_Santander_Department-Hotels.html)> [citado el 11 de octubre de 2018]

“La Casa de Teja Barichara, situada en Barichara, ofrece alojamiento con conexión WiFi gratuita y un jardín con terraza y vistas a la montaña. Algunos alojamientos tienen zona de comedor y/o balcón. El lodge cuenta con bañera de hidromasaje”.⁷¹

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Servicio de habitación, estacionamiento gratis, bar/salón, internet de alta velocidad gratuito (WiFi), bañera de hidromasaje, salas de reuniones y se admiten mascotas (Se aceptan perros / mascotas).

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para familias.

6.3.3 Casa Lanu Hostal. Calle 8 No.3-42 Tierra dentro, Barichara – Colombia

Rango de precios: \$ 69.486 - \$ 154.079

“La Casa Lanu Hostal se encuentra en Barichara y ofrece un salón compartido. Ofrece conexión WiFi gratuita y recepción 24 horas. Todos los alojamientos tienen zona de estar. Algunas habitaciones tienen zona de cocina con microondas. También incluyen armario. El desayuno se sirve a diario e incluye opciones continentales y a la carta. En los alrededores de la Casa Lanu Hostal se puede practicar senderismo”.⁷²

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Internet de alta velocidad gratuito (WiFi) y hotel para no fumadores.

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para familias.

⁷¹ Ibíd.

⁷² Booking.com. Barichara: 82 alojamientos encontrados - ¡Incluidas 12 ofertas estrella! [en línea]. <Internet:https://www.booking.com/searchresults.es.html?aid=376374&label=esrow-OtlvhU2CXhSVxek50Z_17wS267754636760%3Apl%3Aata%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap1t1%3Aneg%3Afi%3Atiaud-297601666315%3Akwd-65526620%3Alp1029418%3Ali%3Adec%3Adm&sid=917e6151c44df25a6a92341d10c9fd7b&sb=1&src=searchresults&src_elem=sb&error_url=https%3A%2F%2Fwww.booking.com> [citado el 11 de octubre de 2018]

6.3.4 Hospedaje La Loma. Calle 10 No. 7-56/ Barrio La loma, Barichara, Colombia

Cantidad de habitaciones: 3

Rango de precios: \$ 88.889 - \$ 190.476

“La Loma Hostal está situada en la localidad de Barichara y ofrece un completo spa, baño privado, mostrador de información turística y piscina. Las habitaciones cuentan con TV por cable de pantalla plana y baño privado con ducha y ventilador. En La Loma Hostal se puede encontrar una zona de barbacoa que está disponible para todos los huéspedes, terraza, aparcamiento gratuito y servicio de limpieza todos los días durante su estancia”.⁷³

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: Piscina, zona WIFI, parqueadero y desayuno.

6.3.5 Hostal Casa Bakú. Carrera 6 No. 4 – 29/ Comercio, Barichara – Colombia

Categoría: ★★☆☆☆

Cantidad de habitaciones: 3

“La Casa Bakú se encuentra a 500 metros de la plaza principal y la zona comercial. Ofrece conexión Wi-Fi gratuita y desayunos en el centro histórico de Barichara. En el bar cafetería del hotel se pueden pedir bebidas y aperitivos. Las habitaciones de la Casa Bakú ofrecen un ambiente tranquilo y cuentan con baño privado. Los huéspedes de Casa Bakú cuentan con recepción abierta las 24 horas e información turística para explorar la zona”.⁷⁴

⁷³ Ibíd.

⁷⁴ LetsBookHotel.com. Casa Bakú [en línea].
<<http://www.letsbookhotel.com/es/colombia/barichara/hotel/casa-baku.aspx>> [citado el 11 de octubre de 2018]

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: WIFI, desayuno incluido y recepción 24 horas.

6.3.6 Hotel San Miguel. Km 15 Vía San Gil, Barichara – Colombia

Categoría:★★★★

Cantidad de habitaciones: 11

Rango de precios: \$ 174.603 - \$ 244.444

“Hotel San Miguel Barichara, es un lugar de alojamiento el cual brinda comodidad y un contacto directo con la naturaleza, en el encontraras servicios como: -Piscina -Cafetería -Cabaña -Camping -Salón de Onces -Parqueadero Privado -Parque infantil Y... PROXIMAMENTE RESTAURANTE Y SALON...”⁷⁵

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: Wi-Fi gratis, estacionamiento gratis, desayuno incluido, piscina, hotel para no fumadores, restaurante, transporte desde/al aeropuerto, habitaciones para familias, bar/salón, gimnasio, conserje, servicio de lavandería, servicio de limpieza y servicio de traslado.

6.3.7 Hotel Tamangaro. Vía Guane 500 Metros, Barichara – Colombia

(SIN INFORMACIÓN SOBRE LA OFERTA)

6.3.8 Posada del Alfarero. Km 12, vía San Gil - Barichara/ Barichara – Colombia

Cantidad de habitaciones: 8

“Hospedaje Capacidad de alojamiento para 30 personas en acomodación múltiple, Consta de 3 posadas, dos habitaciones en el primer piso y las otras dos en el segundo; con camas dobles, sencillas y camarotes, cada habitación tiene baño

⁷⁵ Tripadvisor. Hoteles en Barichara y lugares donde alojarse [en línea]. <[https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara Santander Department-Hotels.html](https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-0a30-Barichara_Santander_Department-Hotels.html)> [citado el 11 de octubre de 2018]

interno, con agua caliente, enchapes y accesorios en cerámicas artesanales elaboradas en la Posada, Un balcón tipo mirador para observación paisajística y un área descubierta para el descanso. Alimentación Si el viajero lo solicita, allí le preparan alimentación, como Desayuno típico santandereano: caldo con huevos, arepa de maíz pelado, chocolate; adicionalmente podrá degustar productos lácteos como Quesos y yogures, además frutas frescas de la cosecha. Para los Almuerzos se le ofrece pollo, carne, cabrito asado o un menú a preferencia del huésped. Para la CENA se les ofrece comida ligera, o un menú especial a elección de los huéspedes”.⁷⁶

CARACTERISTICAS DEL HOTEL: Actividades infantiles (Ideal para niños / familias), servicio de habitación, estacionamiento gratis, acceso sillas de ruedas, restaurante, se admiten mascotas (Se aceptan perros / mascotas), desayuno incluido, limpieza en seco.

TIPOS DE HABITACIÓN: Habitaciones para no fumadores, habitaciones para familias, habitaciones para fumadores y habitaciones aptas para discapacitados.

6.3.9 Zuasınca. Vereda San José Bajo, Barichara –Colombia

Cantidad de habitaciones: 1

Rango de precios: \$ 111.782 - \$ 178.248

“Una obra de arte habitable. ¿Deseas despertar con el canto de las aves, tomar el desayuno apreciando una hermosa vista y gozar de un clima primaveral?... Ven a Casa Zuasınca”.⁷⁷

⁷⁶ Ibíd.

⁷⁷ Ibíd.

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL: Estacionamiento gratis, desayuno incluido y se admiten mascotas (Se aceptan perros / mascotas).

A partir de la información encontrada en la red de Tripadvisor en hoteles que contienen menos de 7 comentarios, se realizó un resumen general de los aspectos mencionados anteriormente (género, procedencia, compañía y motivos de visita), la cual fue recopilada en la siguiente *tabla 3*:

Tabla 3. Resumen en hoteles con menos de 7 comentarios

HOTEL	GENERO		PROCEDENCIA		ACOMPAÑAMIENTO				MOTIVO DEL VIAJE			
	F	M	NAL.	INTL.	PAREJA	FAMILIA	AMIGOS	SOLO	ANIVERSARIO	TURISMO	VACACIONES	VISITA FAMILIA
AIRES DEL SAUZALITO	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
CASA DE TEJA BARICHARA	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
CASA LANU HOSTAL	2	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0
HOSPEDAJE LA LOMA	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
HOSTAL CASA BAKÚ	1	2	2	1	2	0	0	1	1	2	0	0
HOTEL SAN MIGUEL	1	1	2	0	1	1	0	0	0	0	0	2
HOTEL TAMANGARO	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
POSADA DEL ALFARERO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
ZUASINCA	3	1	0	0	3	1	0	0	0	2	1	0

Según la información contenida en la *Tabla 3* se puede conocer que la mayor entrada de comentarios es realizada por personas del género masculino con un porcentaje del 56% y el femenino con un porcentaje del 44%, estas personas se encuentran ubicadas nacionalmente en la ciudad de Bogotá con un porcentaje del 19%, mientras que internacionalmente se encuentran en Meikirch con un porcentaje del 6%, estas personas ingresaron al municipio en

compañía de su pareja con un porcentaje del 50%, por motivos de turismo con un porcentaje del 50%. Para mayor información consultar ANEXO 36: a, b, c, d.

7. ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN COMO RECURSO ÚTIL PARA LA OFERTA DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO

El trabajo de investigación ha llegado a su fase final, y para la construcción del presente capítulo fue necesario contar con la información de los criterios de evaluación tales como la calificación, la primera opción, los servicios, agradecimientos, consejos brindados, recurso humano, y las fechas recientes. Posteriormente al aplicar el método Text Mining se analizó otros datos como: el género, la procedencia, tipo acompañamiento, aspectos de la habitación, ambiente de la habitación, los motivos de visita, la atención al cliente, servicio de alojamiento, y mejoras del hotel.

7.1 SERVICIOS DEL ALOJAMIENTO

En la *tabla 4* se observa los servicios percibidos, pero además los patrones más relevantes por las cuales los clientes seleccionan el servicio de alojamiento. Siendo la atención al cliente con un porcentaje del 94%, le sigue el tipo de alojamiento con un porcentaje de 93%, luego las zonas comunes con un porcentaje de 83% y finalmente alimentos y bebidas con un porcentaje de 79%.

Tabla 4. Servicios percibidos por el cliente

SERVICIOS:	PORCENTAJES
ATENCIÓN AL CLIENTE	94%
ALOJAMIENTO	93%
ZONAS COMUNES	83%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	79%

A continuación, se presenta un resumen sobre los resultados obtenidos de los dos capítulos anteriormente mencionados con el propósito de visualizar mejor los patrones cualitativos sugeridos por el método Text Mining. Teniendo en cuenta el análisis de 3941 comentarios en 55 hoteles ubicados en el municipio de Barichara:

7.1.1 Género.

Tabla 5. Porcentaje de Genero

Patrón Cualitativo	
Concepto	Porcentaje
Hombre	53%
Mujer	47%

En la *tabla 5* se observa la diferencia de ingreso entre géneros encontrando que los hombres tienen un porcentaje del 53%, seguido de las mujeres con un porcentaje del 47%.

7.1.2 Procedencia.

Tabla 6. Porcentaje del lugar de procedencia

Patrón Cualitativo	
Concepto	Porcentaje
Nacional	
Bogotá	64%
Bucaramanga	16%
Medellín	10%
Otras	10%
Internacional	
Concepción, Chile	9%
Ontario, Canadá	8%
Nueva York, EE.UU	6%
Otras	77%

En la *tabla 6* se observa los lugares de procedencia de las diferentes personas que comentan la red social de TripAdvisor que se divide en: Nacional encontrándose a Bogotá con un porcentaje del 64%, seguido de Bucaramanga con un porcentaje del 16%, Medellín con un porcentaje del 10%, y otras ciudades con una sumatoria del 10%, por la parte internacional encontramos ciudades como Concepción, Chile con un porcentaje del 9%, seguido de Ontario, Canadá con un porcentaje del 8%, Nueva

York, EE.UU con un porcentaje del 6% y otras ciudades que sumadas dan un porcentaje de 77%.

7.1.3 Acompañamiento.

Tabla 7. Porcentaje del tipo de acompañamiento

Patrón Cualitativo	
Concepto	Porcentaje
Pareja	48%
Familia	30%
Amigos	12%
Otros	10%

En la *tabla 7* se observa los diferentes tipos de acompañamiento encontrándose la pareja con un porcentaje del 48%, seguida de la familia con un porcentaje del 30%, amigos con un porcentaje del 12% y otros tipos de acompañamiento con un porcentaje del 10%.

7.1.4 Aspectos de la habitación.

Tabla 8. Porcentaje de aspectos de habitación

Patrón Cualitativo	
Concepto	Porcentaje
Cómoda	39%
Agradable	32%

Aseada	17%
Otras	12%

En la *tabla 8* se observa los diferentes aspectos de la habitación vistos por las personas en el servicio de alojamiento encontrándose que son cómodas con un porcentaje del 39%, agradables con un porcentaje del 32%, Aseada con un porcentaje del 17% y con un porcentaje del 12% encontramos otros tipos de aspectos.

7.1.5 Motivos de visita.

Tabla 9. Porcentaje de los motivos de visita al municipio

Patrón Cualitativo	
Concepto	Porcentaje
Turismo	46%
Vacaciones	29%
Fines de semana	15%
Otras	10%

En la *tabla 9* se observa los diferentes motivos de visita al municipio encontrándose que las personas viajaron con un porcentaje del 46% por motivos de turismo, con un porcentaje del 29% por vacaciones, con un porcentaje del 15% para pasar fines de semana y finalmente con un 10% otros motivos de visita como trabajo, matrimonios, aniversarios, entre otros.

7.1.6 Atención al cliente.

Tabla 10. Porcentaje de atención al cliente

Patrón Cualitativo	
Concepto	Porcentaje
Amable	64%
Gentil	14%
Bueno	10%
Otras	12%

En la *tabla 10* se observa como fue percibida la atención del personal hacia el cliente, encontrándose que las personas describieron esta temática de la siguiente manera: con un porcentaje del 64% se encontró que era amable, con un porcentaje del 14% lo describieron como gentil, con un porcentaje del 10% como bueno y finalmente encontramos otros aspectos sobre esta temática con un porcentaje del 12%.

7.1.7 Ambiente de la habitación.

Tabla 11. Porcentaje de tipos de ambientes de la habitación

Patrón Cualitativo	
Concepto	Porcentaje
Acogedor	37%
Tranquilo	30%
Familiar	16%
Otras	17%

En la *tabla 11* se observa como los diferentes ambientes de la habitación percibidos por el cliente en donde acogedor con un porcentaje del 37% es el ambiente descrito por el cliente, a continuación, encontramos a tranquilo con un porcentaje del 30%, familiar con un porcentaje del 16% y otros ambientes percibidos con un 17%.

En base a las diferentes tablas encontradas anteriormente se logró conocer la experiencia de los usuarios de las ofertas hoteleras, a través de las mismas se hallaron nuevos patrones repetitivos mostrados en la *tabla 12* que son de influencia al momento de tomar el servicio, pues al ser negativos los nuevos huéspedes decidirán no acceder al servicio por estas falencias en sus servicios.

Tabla 12. Porcentajes negativos de los diferentes servicios

SERVICIOS:	PORCENTAJES NEGATIVOS
ATENCIÓN AL CLIENTE	
Capacitación del personal	2%
Bilingüismo	3%
Medios de pago	1%
ALOJAMIENTO	
Mantenimiento habitación	2%
Ruidos externos e internos	1%
Teléfono	1%
Televisores	1%
Ventiladores	1%
Agua caliente	1%
ZONAS COMUNES	
Mantenimiento piscina	9%
Ingreso al hotel	2%
Aseo general	2%

Acceso internet	4%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	
Restaurante	21%

A partir de la *tabla 12* se proponen las siguientes sugerencias como estrategias de fidelización para el mejoramiento de los diferentes servicios hoteleros ofrecidos al nuevo huésped, encontrándose lo siguiente:

7.2 ATENCIÓN AL CLIENTE

7.2.1 Capacitación del personal. El 5% de los comentarios encontrados en Tripadvisor indican las falencias en el servicio de atención al cliente, en donde los turistas extranjeros opinaban que era necesaria la intervención de los empleados en capacitaciones de idiomas extranjeros pues era difícil para ellos la comunicación, además de que algunos huéspedes reaccionaron negativamente ante el servicio que ofrecía la recepción pues muchas veces era el hotelero quien daba la recepción y bienvenida al huésped, o que el personal de recepción no los trato de manera cordial al ingreso en el hotel. Es por esto que se hace necesario que los administradores apliquen las siguientes sugerencias:

- El recepcionista debe usar uniforme, este debe estar limpio, bien planchado y ser portado con orgullo y estima hacia el hotel; - Se debe supervisar que el recepcionista informe a los huéspedes a su llegada las diferentes instalaciones del hotel y su ubicación; - Capacitar al colaborador que no se debe atender al huésped de espaldas, sino con cordialidad y darle su respectiva prioridad; - Contestar el teléfono de manera pronta y brindar soluciones a los clientes que soliciten ayuda por ese medio; - Tener muy claro y preciso los tiempos de check in y check out sean los apropiados; - Es

necesario la formación o mejoramiento del colaborador en el dominio de varios idiomas para presentar un mejor servicio a turistas extranjeros.

7.2.2 Medios de pago. Este es uno de los principales servicios que el cliente requiere al saldar las deudas que tiene con el prestador de servicio hotelero, pero el 1% de los comentarios hablo negativamente sobre este servicio, pues alego ser una persona que al ser ciudadina intervenía en sus compras a través de tarjetas de crédito pero cuando accedió a la oferta esta le pedía cancelar en efectivo, a partir de esto se sugiere a las diferentes empresas hoteleras, la adopción de datáfonos para el pago por medio de tarjetas de crédito.

7.3 ALOJAMIENTO

7.3.1 Habitaciones. El 2% de los comentarios encontrados en Tripadvisor se quejo acerca de la habitación que le fue asignada en donde opinaban que no estaba muy limpia y ordenada, y las instalaciones del baño se encontraban en malas condiciones. Es importante reconocer que son el elemento central al momento del hospedaje en un hotel, es por esto que se hace necesario cuidar todos los detalles para que el turista se sienta cómodo.

Es por esto que se recomienda que las siguientes mejoras respecto al servicio de habitación:

Cada una de las puertas de las habitaciones se encuentren limpias tanto por dentro como por fuera y estén en perfectas condiciones al momento de abrir y cerrar, además de tener su respectiva numeración para evitar confusiones entre los huéspedes; - Respecto a la cama se debe observar que el colchón, el cubre colchón, las sábanas, las almohadas, las cobijas y el edredón si se encuentra, deben estar muy limpias, sin manchas y agüeros; - Supervisar que se realice el cambio de

sábanas cuando llega el huésped y si su estadía es extensa realizar el cambio cada dos días o cuando este lo desee; - Se debe observar la comodidad de la habitación evaluando y probando que el colchón y la almohada sean cómodos al acostarse y que tengan una buena apariencia.

Otro aspecto a valorar es que el baño se encuentre limpio y en perfectas condiciones evitando fugas de agua en el grifo y la ducha, las llaves ser de fácil manipulación; - La tapa del inodoro debe abrir y cerrar bien, debe encontrarse limpio y esterilizado; - Se debe supervisar que la presión y temperatura del agua sean las apropiadas, es importante que los hoteles inviten a los huéspedes a mejorar y preservar el medio ambiente, reduciendo el uso de agua y jabón en el lavado de toallas y sábanas, ubicar letreros que informen acerca del ahorro de agua; además de que conozcan la norma de turismo sostenible que se les exonera a los hoteles que se encuentran en tierra caliente, la instalación de calentadores de agua.

La decoración y el diseño de la habitación deben ofrecer una apropiada iluminación, ventilación y comodidad, además de que se encuentre acorde a los colores institucionales del hotel; Las cortinas deben ser apropiadas y que permitan el descanso del turista en cualquier hora del día; Lograr tener en cada habitación un plan de evacuación en caso de emergencia y este a su vez sea entendible y se encuentre en un lugar visible; Es importante que el hotel identifique una fragancia característica en sus habitaciones y baños, una buena ventilación impide el olor a humedad y se establezca una señalización que informe la prohibición de fumar en la habitación.

7.3.2 Ruidos internos y externos. El 1% de los comentarios hablaron acerca de esta problemática, en donde se quejaba acerca de que deseaba descansar y el sonar de las campanas no dejó cumplir su propósito, a partir de esta información se sugiera a las empresas hoteleras: - Comentar al huésped acerca de los horarios de eucaristías si existen capillas o iglesias aledañas a la oferta hotelera, o si el hotel cuenta con la economía suficiente actualizar la habitación con materiales que ayuden a disminuir ruidos tanto internos como externos.

7.3.3 Artículos de tocador. (Ventiladores, toallas, televisores, amenities, entre otros). El 3% de los comentarios se quejó acerca del no funcionamiento de ventiladores y televisores de manera correcta, pues algunos se encontraban ubicados en sitios alejados a donde se deseaba su servicio y era difícil su acomodación, a partir de esta información se establecieron las siguientes recomendaciones:

Todo debe estar ubicado en la posición dispuesta por el hotel para la comodidad del huéspedes y a su vez deben ser de fácil acceso; - Todos los elementos de la habitación deben estar inventariados y esta lista debe estar visible ante el huésped; - Es importante explicar el uso adecuado del ventilador al turista; - El teléfono de cada habitación debe encontrarse en excelentes condiciones y funcional al momento de requerirse; - El televisor debe estar en buenas condiciones con su respectivo control y con una señal buena y clara; - Se debe realizar un plan que incluya el cambio de todos los elementos tecnológicos antiguos.

7.4 ZONAS COMUNES

El 17% de comentarios en Tripadvisor presentan quejas en los servicios como piscinas, entradas del hotel, entre otros, esto hizo que el cliente opinara en la red social su descontento acerca del servicio de piscina pues comentaba que no se encontraba en buenas condiciones para su uso o que era cobrado aparte de la tarifa

de alojamiento, también algunos clientes comentaron acerca del difícil acceso a la zona pues comentaban que era complicado ingresar a algunas ofertas por fango en la entrada o baches en el mismo, es por esto que se sugieran las siguientes recomendaciones:

Lavar las piscinas o usar tratamientos de agua semanalmente para evitar acumulación de zancudos y a traer posibles enfermedades en turistas; - Remodelación de espacios de piscina o spa para mejoramiento de estas instalaciones (baldosas, pintura, entre otras); - Otra sugerencia a rescatar es tener presente en las zonas comunes son los tiempos de fumigación para evitar la presencia de insectos; - Intervenir los lugares de acceso a las instalaciones según sea su problemática para evitar algún accidente.

7.4.1 Acceso a internet. El 4% de los comentarios discutió acerca del servicio de internet el cual no cumplía con el servicio pues era lento y su cobertura muy poca en algunos lugares del hotel (Habitaciones, zonas comunes, entre otras), es de saberse que el internet es sin duda una de las herramientas más importantes de la vida moderna, tanto para las nuevas generaciones como para las más longevas, estas personas esperan un acceso a internet de manera eficiente en su lugar de hospedaje y que se evite cualquier posible elemento negativo en cuanto a su servicio.

A partir de esta problemática se proponen algunas estrategias para su mejoramiento:

Se debe verificar que los diferentes dispositivos que hacen parte de toda la conectividad se encuentren en buenas condiciones; - Realizar mantenimientos preventivos a todos los sistemas informáticos del hotel; - Realizar un análisis para verificar en qué puntos del hotel es necesaria mejorar la conexión WIFI e instalar repetidores que permitan dar una buena señal de conexión; - Crear varios puntos de acceso para así liberar y dar más estabilidad a la conexión; Cambiar periódicamente la clave de la WIFI con esto se fortalece la seguridad de los

dispositivos informáticos del hotel; - Instalar el router en lugares elevados, lejos de electrodomésticos y evitar su instalación en lugares cerrados.

7.5 ALIMENTOS Y BEBIDAS

7.5.1 Servicio de alimentación. El 21% de comentarios de este servicio fueron negativos pues los diferentes usuarios de las ofertas hoteleras comentaron estar insatisfechos por el servicio que se decía ser ofertado por el hotel, en donde expresaba que el restaurante se encontraba dentro de las instalaciones y al momento de llegar se encontraba en otra dirección, diferente a esto las personas también se quejaban de aquellos hoteles que contaban con el servicio de restaurante en donde expresaban que la comida no era la mejor y que se encontraba fría para su degustación. Es importante que el hotelero comprenda que el servicio de alimentación es un servicio complementario indispensable para el huésped, pues el hotel debe priorizar el manejo de alimentos frescos en sus diferentes menús del día.

Es importante que el hotel tome las siguientes sugerencias: - Se debe examinar que los pisos, paredes, techos y ventanas se encuentren perfectamente limpios; - El servicio de baño se debe encontrar en excelentes condiciones de sanidad y que tanto el sanitario como el secador de manos sean funcionales; - Supervisar que las mesas, servilletas y manteles se encuentren en perfectas condiciones, limpios y bien planchados, además de ser limpiadas tan pronto se retiren los comensales; - Respecto a las condiciones del horario y reglas del restaurante, se debe comentar al cliente los horarios de apertura y cierre del mismo; - Además que los menús deben estar actualizados cada día y que se brinden diferentes alternativas nutricionales; - Para evitar problemas se debe observar que la señalización sobre la entrada y restricción de mascotas en el comedor se encuentre visible para el huésped.

Respecto al servicio de camarería es indispensable por parte del empleado prestar atención al pedido del cliente sea tomado en menor tiempo posible y que los platos solicitados lleguen en el menor tiempo posible, además deben ser retirados por el camarero una vez el cliente finalice su comida; - Este debe cuidar que los alimentos se sirvan en la temperatura deseada (o bien, calientes, o bien, fríos). - Los precios deben ser acordes a la cantidad servida.

También se les sugiere a los hoteleros mejorar la adopción y compromiso de las diferentes redes sociales que estos manejen pues es de gran importancia saber las opiniones de sus clientes:

7.5.2 Manejo de redes sociales. Este es el aspecto más importante en este documento pues según la información presentada el 85% de los comentarios de Tripadvisor no presentan respuesta alguna acerca de sus diferentes quejas o alabanzas sobre el servicio adquirido, es por esto que se recomienda que las ofertas hoteleras, presten más atención en el manejo de sus diferentes redes sociales para conocer que percepciones tuvieron sus huéspedes acerca de sus servicios; - Se recomienda la creación de páginas web (blogs, correos personales, entre otras) donde el cliente pueda tener la opción de PQRS sobre diferentes aspectos del hotel; - Además de un análisis de información perteneciente al hotel, que ayude al mejoramiento o solución de los diferentes problemas descritos en los portales web y que brinde opiniones por parte del hotel hacia el cliente de que fue resuelta.

Las estrategias anteriores son los factores para la conservación de clientes leales a la marca del hotel y que a su vez estos catapulten a nuevos clientes recibir los servicios hoteleros ofrecidos.

8. RECOMENDACIONES

- Mejorar la calidad del hotel a partir de las opiniones recibidas y compartirlas con los diferentes actores presentes en la oferta.
- Optimizar la presencia de las diferentes ofertas en internet creando blogs o páginas personales que permitan dar información y centro de PQRS online para que los huéspedes conozcan y califiquen los diferentes servicios ofrecidos, es importante que mantengan actualizada toda aquella información del hotel y den respuesta a los diferentes huéspedes que tuvieron inconvenientes con la oferta.
- Utilizar y actualizar los conocimientos del personal y servicios del hotel para aumentar ingresos y mejores servicios con otras competencias.

9. CONCLUSIONES

El Municipio de Barichara, es un referente turístico importante para el Departamento de Santander, pues se reconoce a nivel nacional como el pueblito más lindo de Colombia. A partir de esto, la hotelería se ha convertido en un servicio lujoso para quien visita dicho destino, encontrándose hoteles de todas las categorías para todo tipo de clientes, razón por la cual se hace indispensable realizar una búsqueda exhaustiva de información, la cual se recopila a través de los comentarios en la aplicación Tripadvisor, logrando establecer el nivel de satisfacción por parte del turista, dicho material fue utilizado para crear la base de datos que soporta la presente investigación y posteriormente servirá como referente para los propietarios y administradores de los hoteles ubicados en la región, pues se consigue definir la calificación brindada por el huésped y de esta forma se permite que se establezcan planes acordes a las necesidades del cliente, optimizando la fidelización del huésped y aumentando la base potencial de nuevos usuarios.

Cabe resaltar la importancia que representa en esta investigación la minería de texto (Text Mining), pues se busca facilitar el análisis de la información disponible en grandes colecciones de documentos y así analizar, establecer y soportar las opiniones de los usuarios, la cual brinda parámetros que van a servir como referente para la toma de decisiones, en este caso a los prestadores del servicio hotelero en la población de estudio.

BIBLIOGRAFIA

BaricharaVive. La Posada de Robinson [en línea].
<http://baricharavive.com/?avada_portfolio=el-sitio-cafe-restaurante-2-2-4-4>
[citado el 11 de octubre de 2018]

BaricharaVive. Posada Doña Flor María, Casa de Hospedaje [en línea].
<[Internet:http://baricharavive.com/?avada_portfolio=filomena-2-6-3-3-4-2-2-3-copy](http://baricharavive.com/?avada_portfolio=filomena-2-6-3-3-4-2-2-3-copy)> [citado el 11 de octubre de 2018]

Booking.com. Barichara: 82 alojamientos encontrados - ¡Incluidas 12 ofertas estrella! [en línea].
<[Internet:https://www.booking.com/searchresults.es.html?aid=376374&label=esrow-OtlvhU2CXhSVxek50Z_17wS267754636760%3Apl%3Aata%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap1t1%3Aneg%3Afi%3Atiaud-297601666315%3Akwd-65526620%3Alp1029418%3Ali%3Adec%3Adm&sid=917e6151c44df25a6a92341d10c9fd7b&sb=1&src=searchresults&src_elem=sb&error_url=https%3A%2F%2Fwww.w.booking.com](https://www.booking.com/searchresults.es.html?aid=376374&label=esrow-OtlvhU2CXhSVxek50Z_17wS267754636760%3Apl%3Aata%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap1t1%3Aneg%3Afi%3Atiaud-297601666315%3Akwd-65526620%3Alp1029418%3Ali%3Adec%3Adm&sid=917e6151c44df25a6a92341d10c9fd7b&sb=1&src=searchresults&src_elem=sb&error_url=https%3A%2F%2Fwww.w.booking.com)> [citado el 11 de octubre de 2018]

Booking.com. Sobre Booking.com™ [en línea].
<<https://www.booking.com/content/about.es.html>> [citado el 18 febrero de 2019]

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley de Delitos Informáticos en Colombia. (5, enero, 2009). Ley de Delitos Informáticos en Colombia. Bogotá, 2009.

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Ley 1581 de 2012 Decreto 1377 de 2013. (27, julio, 2013), Protección de Datos Personales en Colombia. Bogotá, 2013. p. 11

CreceNegocios. Cómo hacer una segmentación de mercado [en línea].
<<https://www.crecenegocios.com/como-hacer-una-segmentacion-de-mercado/>>
[citado el 30 de mayo de 2018]

DeConceptos.com. Concepto de comentario [en línea].
<<https://deconceptos.com/general/comentario>> [citado el 23 mayo 2018]

EAE Business School. Historia de éxito: Tripadvisor, o cómo una gran idea en 1999 hoy vale más de 11.500 millones [en línea].
<<https://www.eaeprogramas.es/blog/historia-de-exito-tripadvisor-o-como-una-gran-idea-en-1999-hoy-vale-mas-de-11500-millones>> [citado el 27 de septiembre de 2018]

EL BLOG DE TRIPADVISOR - La mayor comunidad de viajeros del mundo. ¿Qué es Tripadvisor? [en línea].
<<https://elblogdetripadvisor.wordpress.com/%C2%BFque-es-tripadvisor/>> [citado el 3 marzo de 2017]

Epsilon technologies. Identificando patrones en redes sociales con la minería de datos [en línea]. <<https://www.epsilontec.com/identificando-patrones-en-redes-sociales-con-la-mineria-de-datos/>> [citado el 27 de septiembre de 2018]

EXPLORABLE. Muestreo por conveniencia [en línea].
<<https://explorable.com/es/muestreo-por-conveniencia>> [citado el 3 marzo de 2017]

GARCÍA, RUBÉN. La VERDAD sobre Trivago, descubre su secreto [en línea].
<<https://inspiracionempreendedor.com/los-inicios-trivago/>> [citado el 18 febrero de 2019]

HEREDIA, RAMON. Minería de Datos y Big Data. Las oportunidades para la Banca Digital [en línea]. <<https://es.linkedin.com/pulse/miner%C3%ADa-de-datos-y-big-data-las-oportunidades-para-la-ramon-heredia>> [citado el 27 de septiembre de 2018]

Información, cultura y sociedad. MINERÍA DE DATOS SOBRE STREAMS DE REDES SOCIALES, UNA HERRAMIENTA AL SERVICIO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA [en línea].

<<http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/1182>> [citado el 27 de septiembre de 2018]

KAYAK. Desde 2004, KAYAK viene revolucionando el sector de los viajes. ¿Un metabuscador de viajes? Nadie lo había hecho, hasta que llegamos nosotros. [en línea]. <<https://www.kayak.com.co/about>> [citado el 18 febrero de 2019].

LA LOMA. Bienvenidos a la loma [en línea]. <<http://lalomabarichara.com/>> [citado el 11 de octubre de 2018].

LetsBookHotel.com. Casa Bakú [en línea]. <<http://www.letsbookhotel.com/es/colombia/barichara/hotel/casa-baku.aspx>> [citado el 11 de octubre de 2018]

MARTINEZ MERCADO, Sergio Javier. Aplicación y calidad de la minería de textos en el diseño curricular sustentable. La Habana, CU: Editorial Universitaria, 2005. p. 7

Mi Rumbo. Hotel Corata (Barichara) desde 42€ [en línea]. <<https://www.rumbo.es/hoteles/colombia/barichara/hotel-corata>> [citado el 11 de octubre de 2018]

Minería de datos. ORIGEN Y PROPÓSITO DE LA MINERÍA DE DATOS [en línea]. <http://mineria-datos-actualidad.blogspot.com/2012/05/origen-y-proposito-de-la-mineria-de_12.html> [citado el 27 de septiembre de 2018]

NIVEL DE CALIDAD - Agencia SEM y Adwords. Tripadvisor: Qué es y cómo funciona Tripadvisor [en línea]. <<https://niveldecalidad.com/que-es-y-como-funciona-tripadvisor/>> [citado el 18 febrero de 2019]

PÉREZ, MADELEYNE. ¿Qué son los programas de fidelización y por qué debes apostar por ellos? [en línea]. <<https://blog.hubspot.es/service/que-son-los-programas-de-fidelizacion>> [citado el 28 noviembre de 2018]

RODRÍGUEZ PEROJO, Keilyn, y RONDA LEÓN, Rodrigo. El web como sistema de información. La Habana, CU: Scielo Cuba, 2007.

SARMIENTO GUEDE, José Ramón. Marketing de relaciones: aproximación a las relaciones virtuales. Madrid, ESPAÑA: Dykinson, 2015.

SOCIAL DOOR. Data Mining y Turismo [en línea]. <<https://socialdoor.es/data-mining-y-turismo/>> [citado el 3 de marzo de 2017]

Tripadvisor. Hoteles en Barichara y lugares donde alojarse [en línea]. <[https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-oa30-Barichara Santander Department-Hotels.html](https://www.tripadvisor.co/Hotels-g1178558-oa30-Barichara_Santander_Department-Hotels.html)> [citado el 11 de octubre de 2018]

VÉLEZ GRANDA, BYRON. ¿Cómo evaluar la satisfacción del cliente? [en línea]. <<http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Accesoamercados/BibliotecaServicioalCliente/%C2%BFComoevaluarlasatisfacciondelcliente.aspx>> [citado el 23 mayo 2018]