

HOTELES DE GIRARDOT

**MANUAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE
LA COMPETITIVIDAD EN LOS MICRO,
PEQUEÑOS Y MEDIANOS HOTELES EN
GIRARDOT**

Estrategia pedagógica para el
fortalecimiento de la competitividad

Katherine Rocio Matiz Avila
Sandra Milena Barbosa Bello



2014



Girardot, Cundinamarca- Colombia

DIEGO ESCOBAR GUINEA

Alcalde de Girardot

GLORIA CÁRDENAS CUERVO

Coordinadora Instituto De Cultura Fomento Y Turismo

FABIO VASQUEZ RAMIREZ

Asesor oficina de turismo

Universidad Colegio Mayor De Cundinamarca- Programa De Turismo

PATRICIA DUQUE CAJAMARCA

Decana Facultad Ciencias Sociales

IVAN AMAYA COCUNUBO

Director Programa Turismo

ESPERANZA BRICEÑO

Tutora de Investigación

Sandra Milena Barbosa Bello

Katherine Rocio Matiz Avila

ELABORACIÓN Y DISEÑO

GIRARDOT 2014

Contenido

Manual para el fortalecimiento de la competitividad en los micro, pequeños y medianos hoteles en Girardot	1
Introducción.....	4
Objetivo	5
Contenido del Manual	5
Glosario	6
Caracterización del sector hotelero	9
Estándares básicos para prestar el servicio de alojamiento y ser competitivo.	19
1. Registro Nacional de Turismo actualizado	20
2. Recurso humano idóneo	21
3. Entrenamiento y capacitación al personal.....	22
4. Excelente servicio al cliente.....	23
5. Calidad del servicio	24
6. Internet y Tecnología.....	25
7. Seguridad al visitante	26
8. Áreas del hotel.....	27
9. Sostenibilidad y Medio Ambiente	28
10. Mantenimiento	29
Formato propuesto para evaluar la competitividad del hotel	30
Experiencias exitosas competitivas	32
Recomendaciones	42
Bibliografía	45



Introducción

La propuesta diseñada está orientada hacia el fortalecimiento de la competitividad empresarial entre micro, pequeños y medianos hoteles del municipio de Girardot. Tiene como finalidad ofrecer a los administradores, gerentes, y encargados de la parte directiva de los hoteles, herramientas teóricas y prácticas viables a tener en cuenta en el funcionamiento de los hoteles con el fin de mejorar la competitividad turística en estos mismos.

Este documento pretende ir más allá de la teoría y pasar a la práctica con la puesta en marcha de la competitividad como fenómeno, teniendo en cuenta el análisis obtenido a través de la recolección de la información y sistematización del trabajo de campo, en el cual se pudo precisar la carencia de los elementos de la competitividad en los hoteles de Girardot, esto con el fin de mejorar la concertación e integración entre los actores, de manera que se pretende contar con el apoyo del Instituto de turismo para su desarrollo y divulgación.

El presente manual contiene un glosario de términos relacionados con alojamiento, hospedaje y competitividad, con el fin de promover su conocimiento a los gerentes de los establecimientos en el desarrollo de sus funciones diarias. Seguido a esto, se muestra la evaluación de la competitividad conforme a los resultados obtenidos a partir de los instrumentos aplicados a los 17 establecimientos de alojamiento y hospedaje. Con base en esto, se proponen estrategias que responden a las falencias encontradas en los hoteles del municipio. De esta manera, se muestran algunas experiencias vividas por los hoteles que lideran el mercado turístico en el municipio, a partir de ello, se sugiere a micro, pequeños y medianos hoteles herramientas que impulsen el desarrollo empresarial del sector turístico.

Objetivo

Fortalecer la competitividad empresarial en los micro, pequeños y medianos hoteles del municipio de Girardot, mediante un manual pedagógico que oriente al empresario en el desarrollo competitivo de sus actividades.

Contenido del Manual

Tiene una extensión aproximada de 44 páginas, en las cuales se presenta de manera descriptiva definiciones técnicas sobre términos relacionados con alojamiento, hospedaje y competitividad, la caracterización del sector hotelero de Girardot, los estándares básicos para prestar el servicio de alojamiento y ser competitivo, seguido a esto se encuentra un formato propuesto para determinar si los hoteles del municipio cuentan con los requisitos básicos para prestar el servicio de alojamiento y hospedaje, sabiendo de esta manera si es o no competitivo para mejorar y aplicar los procesos que le hacen falta.

Con respecto a esto, se muestran cuatro experiencias exitosas de hoteles que lideran el sector empresarial y finalmente recomendaciones dirigidas al grupo objeto de estudio. También incluye material fotográfico de los hoteles del municipio para aclarar y ampliar la información que este posee.

Fase 1

Glosario

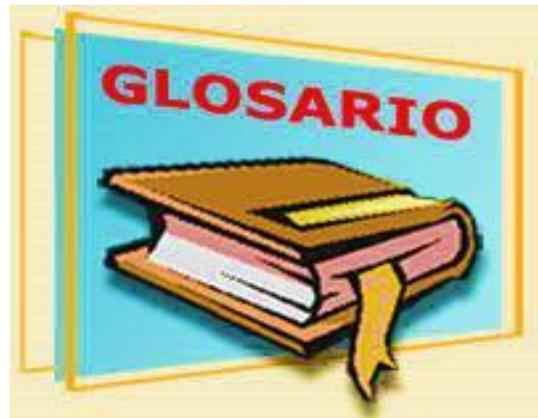
- **Capacitación:** hace parte de la formación y busca mejorar las habilidades, destrezas y saberes del personal del establecimiento, mediante cursos de corta duración, no conducentes a la obtención de títulos.



- **Cliente:** persona natural o jurídica que recibe un servicio.



- **Competitividad:** la capacidad que tiene una empresa para mantener sus ventajas y atributos en el desarrollo normal de sus actividades, teniendo un factor diferenciador, que le permita mantenerlas y sostenerlas.
- **Establecimiento de alojamiento y hospedaje:** Conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de



alojamiento mediante el contrato de hospedaje.

- **Formación:** Proceso educativo continuo y prolongado, con etapas formales e informales, conducentes a la obtención de títulos y al mejoramiento profesional y personal del individuo.
- **Hotel:** establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Además, dispone como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.



- **Huésped:** Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje.
- **Mediana empresa:** Planta de personal entre 51 y 200 trabajadores, con activos totales entre 5.001 y 30.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes.



- **Micro empresa:** Planta de personal no superior a 10 trabajadores, con activos totales excluida vivienda por valor inferior 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes.



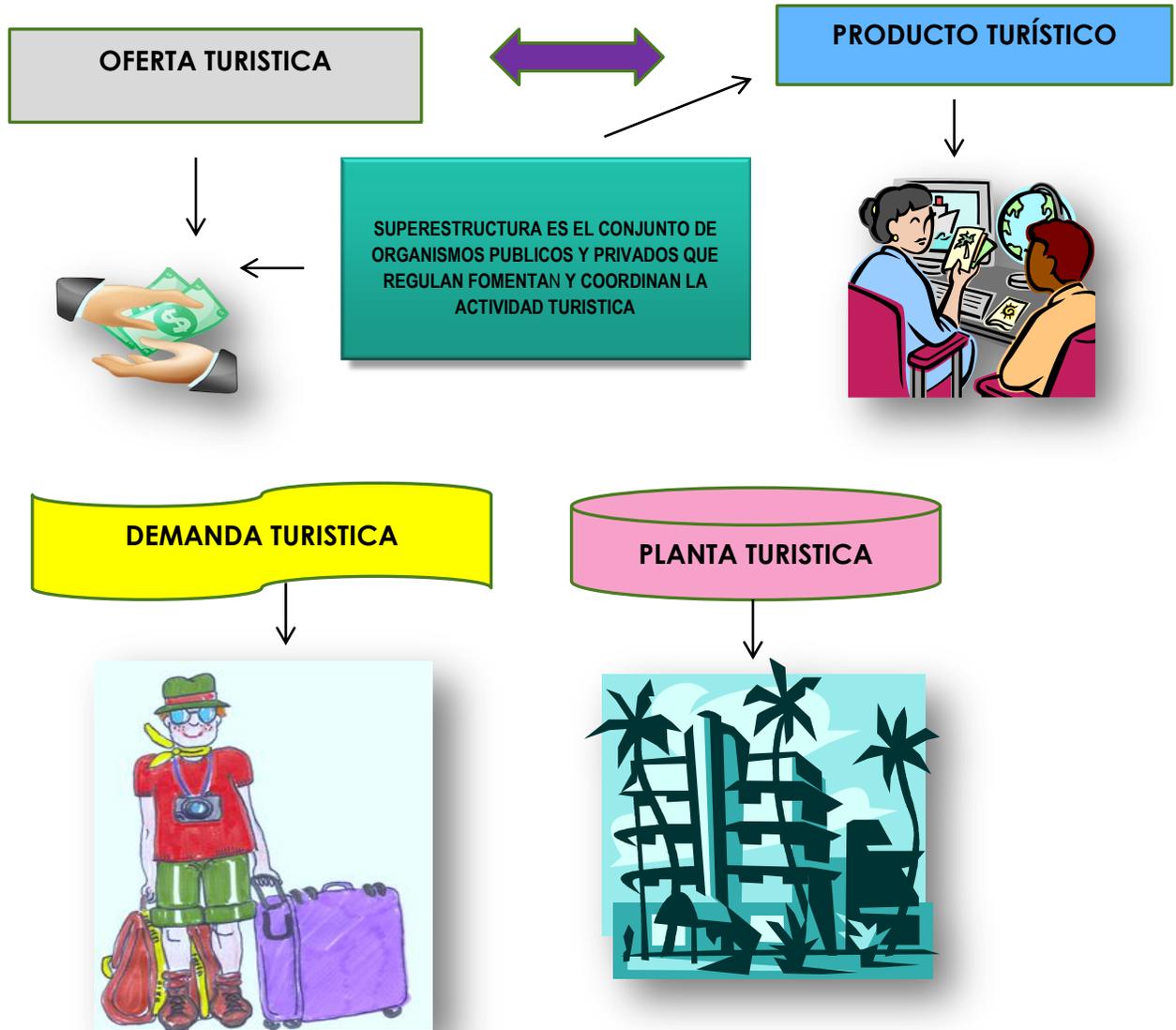
- **Pequeña empresa:** Planta de personal entre 11 y 50 trabajadores, con activos totales entre 501 y 5.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- **Política de Sostenibilidad:** Declaración realizada por el establecimiento de alojamiento y hospedaje de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, que proporciona el marco para la

acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas de sostenibilidad.



- **Registro Nacional de Turismo:** Registro en el que se deben inscribir todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. Este registro es obligatorio para el funcionamiento de los prestadores turísticos y debe ser actualizado cada año.
- **Registro Único Empresarial:** Registro integrado por el registro mercantil y el registro único de proponentes, es administrado por las Cámaras de Comercio brinda una herramienta confiable de información unificada tanto en el orden nacional como en el internacional.
- **Sello ambiental colombiano:** Marca de certificación que corresponde a un programa de etiquetado ambiental tipo I, reconocido por la Superintendencia de Industria y Comercio que puede portar un producto que cumpla los requisitos de conformidad con su reglamento de uso.
- **Turismo:** fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales.

Sistema turístico de Bullón



Fase 2

Caracterización del sector hotelero



Esta fase pretende caracterizar los hoteles del municipio de Girardot, con base en la evaluación de competitividad del sector hotelero y dar a conocer la dinámica actual de los establecimientos conforme a los factores de competitividad.

Se determina que el desempeño de una empresa depende del ambiente organizacional en el que se desarrolle, por lo que existen factores a nivel empresarial que limitan y/o permiten alcanzar la competitividad. Estos factores se ven reflejados en la empresa a nivel interno y externo, inciden en su desarrollo e impactan al sector con cambios que deben asumir, para minimizar peligros y dificultades que ataquen directamente al competidor. Por lo tanto, se dice que cualquier empresa depende significativamente de las acciones y gestiones que se realicen. Conforme a lo anterior, se destacan los factores de competitividad y su campo de aplicación.

LA PRODUCCIÓN	Abarca los procesos productivos de la empresa y la revisión de procesos, con el fin de brindar servicios que satisfagan al cliente.
EL MARKETING	Relacionado con las ventas, la publicidad y las estrategias de promoción y comunicación, para llegar al público final.
ADMINISTRACIÓN	Gestión interna de la empresa, conforme a su personal
FINANZAS	Aspectos contables que una empresa utiliza
TECNOLOGÍA	Adopción de nuevos sistemas de información y tecnología, en producción, gestión, atención al cliente, entre otros
LA CALIDAD	Toma en cuenta el producto que mueve a la empresa y lo lleva hasta lograr su aceptación en el mercado y retroalimentación
INFRAESTRUCTURA	Permite que las condiciones del servicios sean optimas y de calidad para el visitante.
SOSTENIBILIDAD	Tiene en cuenta la normatividad para certificarse y para mitigar el impacto ambiental que genera la actividad turística, de forma responsable y sin perjudicar las generaciones futuras.
GESTIÓN EMPRESARIAL	Desarrollo de alianzas entre empresas del sector privado y entidades en el área pública, de manera que son estas quienes interactúan entre sí de forma autónoma.
SENSIBILIZACIÓN	Se orienta a la capacitación de turistas y del personal hotelero en materia de aprovechamiento de recursos, de forma que se construya una conciencia ambiental.
GOBIERNO	Apoyo de las entidades gubernamentales del municipio frente al desarrollo turístico planificado.
RECURSO HUMANO	Hace la diferencia en la prestación del servicio y permite que el hotel sea reconocido en otros lugares

Dinámica de las empresas del sector turístico.

De acuerdo con la vocación turística que tiene el municipio de Girardot y la organización que se ha dado, se puede decir que el municipio cuenta con una amplia oferta de prestadores de servicios turísticos en tamaño: pyme (pequeña y mediana empresa), Mipyme (micro, pequeña y mediana empresa) y grandes empresas, cada una de estas enfocadas en un segmento del mercado para brindar sus servicios con eficacia, eficiencia y calidad.

El municipio, cuenta con diferentes tipos de alojamiento y hospedaje que abarcan una parte de las microempresas activas laboralmente. Estas se caracterizan por ser de tipo familiar, trabajan con un promedio de empleados, dentro de estas se encuentran hostales y posadas ubicadas en el centro del municipio, que funcionan en casas familiares, dotadas con su respectivo mobiliario para atender a sus huéspedes y son los propietarios quienes administran y gestionan la estadía de estos, los costos oscilan entre 20.000 y 30.000 pesos noche por persona, ofrece el servicio de hospedaje, casi ninguno cuenta con servicios adicionales a la estadía. Por este motivo, se puede decir que no se han tenido en cuenta procesos de planeación de actividades a largo plazo, sino más bien actúan en pro del momento (temporada) y trabajan de forma inmediata, conformándose solo con los clientes que llegan día tras día.

Los hoteles de mayor tamaño, pequeñas y medianas empresas, se encuentran ubicados en los perímetros urbanos y zonas rurales del municipio, estos se diferencian porque brindan mayores facilidades al usuario que llega a ocupar sus instalaciones, por lo que existe un mayor confort.



Caracterización de las empresas de Alojamiento y hospedaje.

Las micro y pequeñas y medianas empresas del municipio se pueden catalogar como:

Empresas familiares

Lideradas y conformadas por núcleos familiares (en su mayoría padres, hijos y abuelos al mando)

Las labores que desempeñan se dan de forma empírica, se enfocan en atender a la persona que llega y no se preocupan por brindar un servicio mejor cada día, sino ofrecer lo que ellos poseen como servicio.

Empresas delegadas a terceros

La administración del establecimiento la llevan personas de confianza, que puedan, tengan o no la experiencia suficiente para cumplir la función encargada.

Muchas veces las acciones no son planeadas, sino improvisadas, carecen de una planeación estratégica de roles y funciones.

Empresas privadas o públicas

Quizá son las que tienen mayor éxito en la dinámica turística del municipio.

Representan al gremio de hoteles medianos, hoteles privados y bajo régimen de las cajas de compensación de Girardot como por ejemplo: Comfacundi, Compensar y Colsubsidio.

Manejan una estructura organizacional que permite el adecuado manejo de las funciones operativas y/o administrativas del mismo establecimiento de forma coherente y complementaria mediante la prestación de servicios.

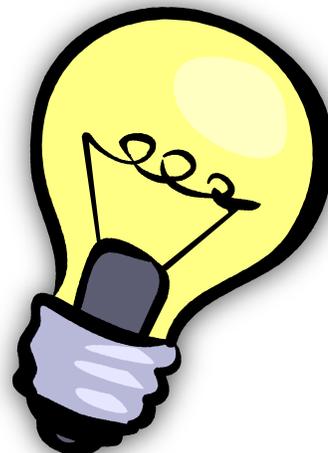
Evaluación del sector hotelero

En esta sección se cuenta con la evaluación hotelera realizada a 18 establecimientos de alojamiento y hospedaje que se encuentran registrados en el RUES y tienen Registro Nacional de Turismo activo. Esta evaluación está realizada a la luz de los factores de competitividad con los que cuenta cada establecimiento del municipio, específicamente se abordará a nivel de: infraestructura, tecnología e innovación, sostenibilidad, sensibilización, gestión empresarial y recurso humano.



De esta manera, se evalúan las características que debe tener una infraestructura para ser competitiva y estar conforme a la Norma Técnica Sectorial 006, especificando las condiciones físicas del establecimiento, las áreas iluminadas, las áreas restringidas y de emergencia, accesibilidad, señalización presente en el establecimiento.

Para lo cual se puede determinar que las instalaciones cuentan con buena infraestructura, la mayoría son antiguas, sin embargo se les continúan haciendo remodelaciones, las estructuras son sismo resistentes y la mayoría de los hoteles son de tipo familiar; en general las infraestructuras cuentan en mayor proporción con áreas comunes como recepción, restaurante, habitaciones, piscinas, baños y zonas verdes, seguido de las áreas de emergencia (sistema de detección de incendios, salidas de emergencia, vías de escape señalizadas y ventanillas de seguridad) y áreas de circulación como piscinas, escaleras, pasillos, balcones y áreas de acceso al personal como vestieros, recepción y oficinas también se encuentran con adecuada iluminación, claro está que la mayoría de hoteles proveen iluminación con bombillos ahorradores incandescentes.



De esta manera, se debe tener en cuenta que dentro y fuera de los hoteles existen otras características que influyen como:

Áreas restringidas	El 37% se encuentran delimitadas mediante señalización específica que impide el acceso de huéspedes y visitantes a estas. De la misma manera, el 26% de hoteles no pone restricción alguna para los visitantes.
Áreas de Emergencia	Sólo el 28% de los hoteles cuenta con plan de evacuación y/o plan de emergencia, el 12% maneja alarmas de incendio, las cuales generan en el visitante seguridad a la hora de ocurrir cualquier emergencia. Por otro lado, el 8% tiene detectores de humo y fuego que corresponden a los hoteles medianos, aunque el 52% posee señalización de emergencias en los diferentes espacios del hotel.
Accesibilidad	<p>Debe tenerse en cuenta los segmentos poblacionales que llegan a los establecimientos de alojamiento como: personas con algún tipo de discapacidad (física, cognitiva, sensorial e intelectual), que se ven limitadas a acceder al servicio puesto que hoy día son pocos los lugares que cuentan con espacios amplios para su acceso y disfrute.</p> <p>Es un factor que debe tenerse en cuenta a la hora de construir cualquier infraestructura conforme a la norma técnica colombiana NTC 5017 “Accesibilidad de las personas al medio físico”; el 35% de las áreas hoteleras se encuentra señalizado como áreas accesibles al público, la adecuación de baños y el uso de ascensores representa un 17%.</p> <p>Existe deficiencia en la utilización del sistema braille, pues solamente es utilizado en los hoteles que cuentan con ascensores y en el personal capacitado en señas es mínimo, además el uso de rampas es poco.</p>
Señalización	<p>Se encuentra actualizada, responde a un margen del 26% de modalidad preventiva, informativa y de emergencia. Señales distribuidas en cuartos y plantas de mantenimiento, de agua y luz.</p> <p>La señalización preventiva indica a los huéspedes la situación o clase de riesgo a considerar, la señalización de emergencia permite identificar medidas de evacuación y protección, los medios e instalaciones de emergencia o primeros auxilios, allí se pudo evidenciar que poco hoteles tiene señalizado el punto de</p>

	<p>encuentro ante cualquier eventualidad.</p> <p>Y la señalización informativa es la más utilizada, se encuentra en los espacios y zonas general de un hotel (recepción, cocina, lavandería), sistema de redes inalámbricas, horas de chek in y check out, planes y tarifas vigentes, etc.</p>
Red Vial	<p>El 28% considera que el municipio se encuentra en buenas condiciones viales para recibir visitantes y el 72% cree que la red vial no es buena, tiene falencias para la prestación del servicio turístico, por lo cual la imagen de la ciudad es negativa debido a la poca pavimentación de las vías y la accesibilidad.</p>
Punto de Información Turística	<p>El 10% considera que el PIT del terminal si brinda ayuda e información, el 88% de los encargados respondieron que no lo brinda ninguna ayuda pertinente. Para corroborar esta información nos acercamos al punto de información turística y evidenciamos que no hay personal con conocimiento en turismo, aunque fue remodelado, es preciso decir que se están realizando cambios en los turnos de los policías de turismo, que son quienes orientan y dirigen este punto; tampoco se cuenta con un directorio turístico al cual pueda remitirse el visitante, para ubicarse fácilmente en el municipio.</p>
Infraestructura	<p>El 50% de los encuestados respondió que la infraestructura del municipio es adecuada para atender el flujo de turistas y visitantes que llega en temporada. El número de visitantes aumenta en temporadas, por esto Girardot conurbado con Ricaurte, atiende a los visitantes para llenar su capacidad hotelera. De esta manera, se mantiene un concepto positivo sobre la infraestructura y la capacidad del municipio para recibir, alojar y atender las necesidades del visitante que elige Girardot como destino turístico, esperando una buena atención con servicios de calidad.</p>

Otro de los factores de desempeño que se debe tener en cuenta dentro de los hoteles es la tecnología y la innovación, considerando que existen modalidades que ofrecen los hoteles a sus huéspedes, dentro de las que se encuentran planes familiares, planes de pareja, esto debido a que son parte del público que más frecuenta Girardot. Por otro lado, se ven opciones como: planes para la práctica de golf, plan San silvestre en temporada navideña y plan de turismo agrario en fincas, con descuentos al 2x1 y al 50% de descuento, plan de spa y relajación, planes quinceañeros, plan todo incluido y planes empresariales.

Tras el esfuerzo por captar nuevos clientes y mantener la fidelidad de los usuarios, los hoteles saben que se deben implementar nuevos servicios para el disfrute pleno y la estancia de sus anfitriones. Estos servicios contemplan el tema de alimentación, como fuente adicional de ingresos que permite hacer la diferencia entre ellos y los hostales, que no ofrecen servicio en las instalaciones.

Spa y gimnasio como formas de descanso y relajación; bares, como zonas de esparcimiento, forma de captar público y mantener al turista en el hotel; congresos y convenciones, como centro base para el desarrollo de eventos, negocios empresariales y lanzamiento de marcas; recreación en zonas deportivas, zonas verdes. Aunque algunos hoteles del municipio consideran que así están bien y por esta razón no han implementado algún servicio adicional.



Pues las ventajas que genera a los hoteles la implementación de productos y servicios turísticos nuevos, genera reconocimiento del hotel, atrae nuevos clientes y a la vez tiene una imagen diferenciadora frente a los demás establecimientos que prestan el mismo servicio u otros similares, de manera que se dinamiza la competencia en el gremio hotelero. Además, aumenta la productividad en la empresa, la ganancia de utilidades que le permitan al hotel ser innovador y brindar oferta de productos y servicios a sus usuarios.

El uso de tecnologías de la información y las comunicaciones en los establecimientos de alojamiento de Girardot es predominante, el 29% de los hoteles encuestados utilizan correo electrónico para realizar reservas en línea, brindar información sobre la oferta disponible. A su vez, el uso de comunidades virtuales, y sistemas de banca online para el pago por internet es utilizado para provecho propio. La radio, es la que promociona y divulga los servicios a nivel municipal, que se ofrecen en temporada (semana santa, fines de semana, semana santa, vacaciones de mitad y fin de año, Reinado Nacional del Turismo, receso escolar, entre otras).

Con respecto a las tecnologías y sistemas de información en turismo utilizados en los establecimientos se observó que el correo electrónico es frecuentado, ocupa el 31% y se mantiene como recurso tecnológico que le brinda al usuario mayor seguridad sobre el servicio ofertado. Las páginas web son utilizadas y poco a poco han sido implementadas como forma de promover y dar a conocer al hotel en general, muestran información veraz de la oferta, los espacios y la plataforma para contactar a los interesados. Los pagos online, son frecuentados y en su mayoría los clientes lo prefieren así. El uso de comunidades virtuales y redes sociales como *Booking*, *Trip Advisor* y *Despegar.com*, Facebook, Twitter, son las que facilitan en la mayoría de casos el acceso a dicha información.

Tras los avances tecnológicos se sigue tratando la información de la empresa a nivel interno, por lo cual es preciso mencionar que el uso de bases de datos y software es el medio adecuado para almacenar la información que se obtiene de los mismos clientes. Por lo cual existen ventajas como: la fidelización de nuevos clientes frente a las actividades y los productos que se desarrollan en el mismo hotel, mayor productividad en la empresa, debido a las utilidades que se adquieren, menor tiempo para realizar transacciones, facilidad para manejar la información en las plataformas, mayores ingresos económicos, consolidación de otras empresas y aliados del sector hotelero y mayores alianzas entre entidades del sector.



<p>Sostenibilidad y Medio Ambiente</p>	<p>El 53% de los hoteles conoce la norma técnica sectorial de sostenibilidad y El 47% no, motivo por el cual se tiene en cuenta que el conocimiento de estas normas en el área turística es imprescindible, debido a que hoy día toda empresa debe contar con prácticas sostenibles y amigables con el medio Ambiente (dar uso óptimo a los recursos ambientales fundamentales para el desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica) para brindar al turista un lugar confortable y servicio de calidad.</p> <p>El 34% de hoteles hacen registro periódico del recurso hídrico y energía eléctrica mediante el uso de agua potable, desarrollo de programas de ahorro de agua y luz, sensibilización a turistas y visitantes, uso de iluminación natural y de equipos. Para el ahorro de energía se sugiere usar fuentes renovables de energía debido al clima propicio de la ciudad, para el uso de paneles solares que concentren la energía térmica y la transformen en energía eléctrica.</p> <p>El manejo de residuos se da conforme al reciclaje de residuos sólidos, líquidos y material reciclable, cada uno en cestas apropiadas para su distribución, pero es pertinente decir que esta clasificación no es continua, ni se realiza en todos los hoteles, muchas veces no se hace y se revuelven los desechos, otras veces el personal del hotel encargado de la disposición de las basuras no tiene claro cómo reciclar ni disponerlas de forma adecuada, por ende es imposible minimizar la producción de estas.</p>
<p>Sensibilización</p>	<p>Se presenta en los hoteles específicamente con el personal que labora allí, es preciso mencionar que los establecimientos están condicionados a las jornadas de capacitación y sensibilización que los gerentes de los hoteles dispongan, al tiempo que se destine para la aplicación de charlas educativas, actividades de recreación ambiental que se desarrollen (siembra de árboles) y uso de recursos naturales.</p>
<p>Gestión Empresarial</p>	<p>Las alianzas que se logran realizar entre entidades del sector público y privado dependen de las gestiones que se realicen entre las mismas, acción que garantiza un mejor desarrollo empresarial. Algunas de las entidades con las que se tienen convenios</p>

	<p>directos son: la Cámara de Comercio de Girardot, la Alcaldía, la Casa de la Cultura, el Sena, Complejos turísticos de carácter privado, clínicas y centros de salud como la Clínica San Sebastián, agencias de viajes privadas, aseguradoras y cajas de compensación familiar.</p> <p>Según el sector hotelero existe falta de cooperación entre los diferentes actores, para que se logre el beneficio común, pues es de aquí que se generan ventajas competitivas entre agremiaciones y empresas del sector como: mayor comunicación entre los hoteles, autonomía en el trabajo, asociatividad entre hoteles bajo figuras de cajas de compensación, mayor beneficio con las alianzas, reconocimiento del hotel, mayor personal capacitado, aumento de visitas de turistas, aumento de turistas en el municipio, promoción del hotel a nivel nacional y regional, seguridad al turista, mayor número de reservas, resultados normales en temporadas y acceso a otros espacios.</p> <p>El nivel de asociatividad es bajo debido al poco apoyo del sector público y la colaboración al sector hotelero, aunque ha habido acercamientos, pero según el sector no existen propuestas, ni soluciones al respecto.</p>
<p>Recurso Humano</p>	<p>La capacitación a los empleados va enfocada en temas como: servicio al cliente, mesa y bar, control de calidad, desarrollo de funciones operacionales y administrativas y primeros auxilios.</p> <p>Dentro de las políticas de contratación de los establecimientos, se prevé la vinculación laboral de personas del municipio, por esta razón se pregunta cada hotel sobre el número total de empleados y el número total aproximado de empleados oriundos del municipio.</p>



Fase 3

Estándares básicos para prestar el servicio de alojamiento y ser competitivo.

Es indispensable mencionar que los hoteles del municipio de Girardot se rigen por prestar el servicio de alojamiento y hospedaje con calidad, teniendo en cuenta la línea de servicio al cliente, necesaria para llegar al usuario, cumplir sus expectativas y evaluar el servicio prestado. De esta manera, se busca ofrecer el servicio bajo estándares básicos que conozcan los empresarios, administradores y empleados de los hoteles, los cuales sean aplicados en el desarrollo de sus actividades diarias conforme a los objetivos organizacionales de cada hotel.

Con base en lo anterior, se plantean 10 pautas básicas para orientar el desarrollo de la competitividad en los micro, pequeños y medianos hoteles de Girardot que prestan el servicio de alojamiento y hospedaje.

1. Registro Nacional de Turismo actualizado
2. Recurso humano idóneo
3. Entrenamiento y capacitación al personal
4. Excelente servicio al cliente
5. Calidad del servicio
6. Internet y Tecnología
7. Seguridad al visitante
8. Áreas del hotel
9. Sostenibilidad y Medio Ambiente
10. Mantenimiento

1. Registro Nacional de Turismo actualizado

Es el registro que lleva el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, en el cuál deben inscribirse todos los hoteles del municipio que hacen parte de los prestadores de servicios turísticos que efectúan su actividad en Colombia.

¿Quién es obligado? Prestadores de servicios turísticos que operen en Colombia, según la ley 300 de 1996 en el artículo 61 .

¿Cómo se realiza el registro? Existe un call center dispuesto para sus dudas puede llamar al 01 900 33111 21 a nivel nacional sin costo.

REQUISITOS: Presentar registro ante la cámara de comercio o una certificación de registro mercantil (personas naturales), o un certificado de matrícula mercantil (personas jurídicas).

¿Cuánto vale? Según la resolución nº 236 del 14 de febrero de 2005 la inscripción en el RNT, NO tiene costo.

Contribución parafiscal: Es la contribución equivalente al 2,5 por mil sobre las ventas que están obligados a pagar por los de servicios turísticos.

Para mayor información, remitirse a la Guía de inscripción en el Registro Nacional de Turismo disponible en: <http://www.ccv.org.co/ccvnueva/files/O.GuiaInscripcionRNT.pdf>

Además, El prestador de servicios turísticos para solicitar información sobre la inscripción en el registro nacional de Turismo debe contactarse con el correo electrónico rnt@mincomercio.gov.co, o la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo: www.mincomercio.gov.co



2. Recurso humano idóneo

Para el personal que recién ingresa a las labores del hotel es conveniente realizar inducción y capacitaciones conformes a la organización del hotel, de igual forma en el recorrido por cada una de las áreas que la conforman, con el fin de que el empleado conozca adecuadamente el funcionamiento del hotel en medida de la organización como de las dependencias.

I. Debe asistir a un encuentro de capacitación y actualización dependiendo de su área de desempeño

II. Se evalúa periódicamente el rendimiento y las actividades de cada empleado.

III. Todo el personal sin excepción debe estar uniformado mientras labore en las instalaciones del hotel.

VERIFICACIÓN DEL RECURSO HUMANO MEDIANTE:

- Preselección de personal: Identificación y preselección de talento humano calificado e idóneo para la empresa de una manera profesional e imparcial de acuerdo a requerimientos del cargo y necesidades de la empresa.
- Visita domiciliaria: Evaluación del candidato en su contexto natural (su hogar), lo cual permite analizar diferentes elementos que minimicen el riesgo en la toma de decisiones de la selección del talento humano.
- Examen médico de ingreso: Evaluación de las condiciones de salud física, mental y social del trabajador antes de su contratación, el objetivo es determinar la aptitud del trabajador para desempeñar en forma eficiente las labores sin perjuicio de su salud o la de tercero.



3. Entrenamiento y capacitación al personal



- El hotel debe promover un programa de sensibilización a nivel de cultura organizacional desde el primer día en el que los trabajadores inician su actividad laboral, por medio de conferencias y charlas introductorias y magistrales.
- Los gerentes tienen la posibilidad de desarrollar un manual de habilidades operativas para que los empleados tengan presente a la hora de prestar el servicio y evaluar su desempeño.
- Las certificaciones, seminarios, talleres y actividades afines deben actualizarse y realizarse anualmente, conforme al área de trabajo.
- El período de inducción al nuevo empleado, debe ser propicio para que este conozca a su jefe inmediato y el ambiente en el que va a laborar.
- Cabe la posibilidad que cada hotel implemente un programa de entrenamiento para los empleados de manera que ellos se certifiquen constantemente y se mantengan actualizados de las tendencias modernas.

4. Excelente servicio al cliente

La cultura del servicio al cliente implica dirigir el negocio hacia los turistas, en este caso los huéspedes recibirán un trato amable, cortes y siempre con el ánimo de responder a las necesidades que estos puedan tener dentro de su estancia. El personal del hotel estará en la capacidad de brindar el mejor servicio al cliente con los siguientes tips:

- Atender con una sonrisa cuando se hable con el huésped, se debe dirigir de una manera atenta y cordial con el huésped; siempre se le debe llamar por el apellido, no se permite tutear ni referirse con términos de “vale, ok, hi”.
- Informar oportunamente mediante notificaciones previamente a los huéspedes si algún servicio no se encuentra disponible.
- Se debe mantener en la recepción un área adecuada para el huésped donde encuentre un lugar cómodo donde sentarse, un mobiliario donde pueda ofrecer bebidas a los clientes (fríos y calientes).
- Tener la capacidad de generar acciones rápidas de respuesta con el fin de minimizar los tiempos de espera en la resolución de inconvenientes o inquietudes frente a la prestación del servicio determinado.
- Los recepcionistas, auxiliares y encargados deben estar uniformados y mantener un porte impecable de igual manera deberán portar un membrete que los distinga con nombre, apellido y cargo.



5. Calidad del servicio

Los empleados de cada hotel deben tener presente que la calidad se aproxima a cumplir los requerimientos del huésped o superar sus expectativas con excelencia en la prestación del servicio de alojamiento y hospedaje, pero esto se cumple cuando se da la constancia y continuidad al servicio, es decir, se desarrolla la sostenibilidad.



- Personalización del servicio al cliente: todo cliente y/o huésped es un universo, por este motivo hay que brindarle lo que el necesita a través de la innovación en los productos y servicios buscando una manera de responder asertivamente en las necesidades de disfrute y confort en las instalaciones de su hotel de una manera atenta, cordial y eficiente se atenderán cada una de sus inquietudes.
- Brindar de una manera oportuna respuestas a las dudas y manejarlas con profesionalismo y responsabilidad.
- Buscar la resolución a los conflictos que en su momento pueda haber.
- La ética profesional será un pilar primordial dentro de la calidad ofrecida por el hotel y respaldada por las acciones positivas de los empleados.

6. Internet y Tecnología



- ☑ El uso de tecnologías e internet en las instalaciones de los hoteles es indispensable, pues es necesaria que se utilice en los lobbies, restaurantes, bares, de manera que el usuario mantenga la conexión inalámbrica a donde quiera que vaya.
- ☑ Implementar un sistema de aplicaciones digitales que permitan brindar el servicio de manera innovadora, por ejemplo utilizando la aplicación Room service desde una aplicación (APP) que se pueda descargar mediante sistemas Android, Windows y utilizadas a través de Smartphone o tablets.
- ☑ Implementar publicidad en la cual el hotel se comercialice mediante las plataformas y servidores tales como Booking, Despegar, Trip Advisor, que le permita al cliente direccionarse con estos buscadores de hoteles con el fin de estar In en materia de tecnología e innovación.
- ☑ Ofertar sus servicios y tener contacto permanente a través de las redes sociales con el fin de capturar nuevos clientes estas redes sociales son Facebook, Twitter, Google +, Tumblr entre otras.



CALIDAD Y SERVICIO

7. Seguridad al visitante



- Todos los hoteles deben contar con planes de emergencia y/o evacuación que brinden seguridad al huésped. Para eso es necesario hacer simulacros y entrenamientos en caso de presentarse alguna situación: incendio, inundación, movimientos sísmicos, terremotos, evacuaciones, fugas, vertimientos y derrames de manera que los empleados participen activamente en las brigadas.
- Cada hotel debe contar con cajas de seguridad para almacenar los objetos que se queden en las instalaciones de los hoteles, hasta que los usuarios decidan reclamarlo.
- Cada habitación debe contar por lo menos con una caja de seguridad en la que el huésped pueda dejar sus objetos valiosos al momento de salir del establecimiento.



8. Áreas del hotel



- Mantener señalizadas cada una de las áreas del hotel, como por ejemplo: áreas comunes a las que todo mundo accede, como restaurante y recepción, áreas de personal, en caso de ser necesario y zonas de depósito cuando las haya.
- Limpiar correctamente todas las habitaciones, preferiblemente todos los días, aun cuando no se haya quedado nadie en la habitación la noche anterior.
- Resolver los problemas que vayan apareciendo inmediatamente; por ejemplo, reparar las filtraciones, las goteras, los problemas de pintura, etc.
- Evitar tener objetos rotos dentro de la habitación. Si una lámpara esta astillada, o un vaso está quebrado, es mejor sustituirlo lo antes posible.
- Mantener una buena iluminación en las habitaciones; la poca luz molesta los ojos y es incómodo para los huéspedes. Es mejor cambiar estas pequeñas cosas inmediatamente que esperar más tiempo a que los costos se incrementen.

9. Sostenibilidad y Medio Ambiente

Los administradores y gerentes deben proponer y permitir que los empleados tengan un compromiso con el medio ambiente esto con el fin de la preservación de los recursos naturales y por la conservación de la flora y fauna del medio ambiente

Es importante realizar una capacitación sobre la disposición de residuos sólidos con el fin de que el encargado de mantenimiento y limpieza conozca la separación de los residuos sólidos y permita el reciclaje dentro del hotel.



- En lo posible utilizar tenso activos (jabones y detergentes) biodegradables.
- Implementar sistemas en la reducción de energía y agua.
- Permitir mediante la ingeniería ambiental la creación de plantas de tratamiento de agua que le permita la reutilización del líquido vital

10. Mantenimiento

- Es necesario que los hoteles cuenten con programas continuos de mantenimiento de las instalaciones a nivel general, para aumentar los años útiles de la infraestructura como tal. Para lo cual se prevé mantenimientos continuo en las habitaciones que son las más afectadas muchas veces por el descuido de los visitantes.
- Mantener las paredes pintadas con una pintura de buena calidad que pueda ser lavable y que no se despegue con facilidad.
- En el momento que el aire acondicionado, la televisión o algún otro aparato eléctrico fallen, es necesario darle mantenimiento inmediatamente.
- Planificar y efectuar las tareas de mantenimiento periódico de la infraestructura del hotel, específicamente las habitaciones (pisos, techos y paredes), por ejemplo en temas de: pintura, empapelado, tratamiento de maderas y yesería aprobada por la gerencia del hotel.
- Resolver las urgencias de electricidad, plomería, calefacción, aire acondicionado y tareas diversas
- Diagramar los turnos, actividades y tiempos del personal a cargo.
- Efectuar las guardias ejecutivas nocturnas y/o de fines de semana correspondientes.
- Efectuar las tareas de administración de personal de su área según la política definida.



Formato propuesto para evaluar la competitividad del hotel

Objetivo: Determinar si un hotel cuenta con los requisitos básicos para prestar el servicio de alojamiento y hospedaje y saber si es competitivo o no y que le falta para mejorar.

DIA	MES	AÑO	Nombre del hotel			
			Representante y/o gerente del hotel			
RNT						
<p>Marque con una equis (x) según corresponda, de forma que califique 1 a 5 (uno a cinco). Donde 1 indica que no se cumple el criterio, 3 se tiene planeado cumplir y 5 se cumple a cabalidad el requisito en el hotel. Marque con una equis según corresponda.</p>						
Requisitos básicos a cumplir						
A nivel de infraestructura				1	3	5
El hotel cuenta con infraestructura sismo- resistente						
Cuenta con áreas destinadas en el hotel (áreas comunes, de depósito, personal, públicas)						
Servicios básicos para ofrecer el servicio de alojamiento						
A nivel de accesibilidad				1	3	5
Cuenta con las respectivas áreas señalizadas para el acceso de personas en situación de discapacidad (braille)						
Los espacios del hotel son accesibles para cualquier persona						
Existe personal capacitado para atender a personas con discapacidad alguna						
Existe señalización de emergencia						
A nivel de recurso humano				1	3	5
Personal capacitado, entrenado y motivado para brindar el servicio con calidad						
Se realiza sensibilización, reuniones y charlas a los empleados del hotel						
Existe un plan estratégico de capacitación continua en el hotel						
Equipo humano certificado, calificado y emprendedor						

A nivel de innovación tecnológica	1	3	5
Ofrece productos turísticos alternos al servicio prestado			
Ofrece servicios turísticos complementarios al servicio de alojamiento turístico			
Promueve la implementación de productos y servicios turísticos			
Usa tecnologías de la información y las comunicaciones en el establecimiento			
Utiliza sistema de la información en turismo dentro del hotel			
A nivel de sostenibilidad y Medio Ambiente	1	3	5
Desarrolla campañas de sensibilización a empleados y turistas			
Realiza registro periódico del agua, luz y residuos			
Tiene programas de ahorro de los recursos que promuevan la sostenibilidad ambiental			
Recicla los residuos sólidos			
Cumple la norma técnica de sostenibilidad y se encuentra próximo a certificar			
Cumple la norma técnica de establecimientos de alojamiento y hospedaje por categorización de estrellas y se encuentra próximo a certificar			
Satisfacción del usuario	1	3	5
Conoce las necesidades del cliente y trata de hacerlas realidad			
Evalúa la satisfacción del huésped			
Recomendaciones y observaciones a tener en cuenta			
El hotel es o no es competitivo	SI	NO	
Cumple el _____ % de los requisitos básicos para brindar el servicio de alojamiento y hospedaje con calidad			

Fase 4

Experiencias exitosas competitivas

Varios hoteles del sector empresarial de Girardot lideran y sobresalen en el gremio hotelero, motivo por el cual se dan a conocer 4 experiencias exitosas correspondientes, sobre las que cada uno sugiere mejoras a los demás hoteles, para llegar a ser competitivos en el mercado turístico.

Hotel Lago Mar el Peñón



Este establecimiento se encuentra bajo razón social de la caja de compensación familiar Compensar, funciona con Registro Nacional de Turismo 1683 y NIT 860066942-7, se encuentra ubicado en la vereda Portachuelo- el Peñón a 6 kilómetros de distancia del centro de Girardot, a este se puede acceder a pie y en automóvil. Este complejo turístico presta el servicio de alojamiento y hospedaje, siendo un hotel bajo el régimen de caja de compensación familiar, motivo por el cual no se encuentra categorizado como hotel con estrellas, pero cuenta con los requerimientos de un hotel 4 estrellas. Cuenta con aproximadamente 169 habitaciones capacidad para alojar y atender a 648 personas.

Experiencia

El Hotel Lago Mar el Peñón, se destaca por su arquitectura horizontal. Cuenta con un promedio de empleados de 197, posee espacios como: cabañas, piscinas, el lago, salón de juegos, zonas recreativas, canchas de tenis, voleibol, futbol, sala de aeróbicos, sendero ecológico, bicicletas acuáticas, deportes náuticos, golfito, discoteca y centro de convenciones. Pero no son estos servicios los que lo hacen único, pues también tiene en cuenta la accesibilidad en sus instalaciones, posee un ascensor para mayor facilidad en el desplazamiento y 2 habitaciones adecuadas para atender a visitantes con algún tipo de discapacidad.

Cumple la norma 5133 SAC (Sello ambiental Colombiano), la cual certifica su gran desempeño ambiental, también la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS- TS 002, que hace referencia a los requisitos de sostenibilidad que debe tener en cuenta cualquier establecimiento de alojamiento y hospedaje (EAH) que desee brindar su servicio teniendo presente el impacto que genera al medio ambiente con las prácticas que lleva a cabo.

Cumple y está certificado con la Norma internacional ISO 9001: 2008, que determina los requisitos para tener un sistema de gestión de calidad- SGC, enfatizando en los elementos de calidad que debe administrar en la empresa, a fin de mejorar en la prestación del servicio como tal. Es miembro activo de Cotelco.

Es de resaltar, que es uno de los hoteles que se certifica continuamente y funciona bajo la figura de la caja de compensación familiar Compensar, ofreciendo varios servicios con calidad al visitante.



Certificaciones



Opciones de alojamiento a la entrada del complejo



Centro de convenciones



Señalización en sendero ecológico



Modelo de habitación



Zona de Juegos



Opción de alojamiento



Pasillos y ambientación



Jacuzzi



Lago



Piscina principal

Hotel Los Puentes Comfacundi



Este hotel se encuentra funcionando bajo la modalidad de caja de compensación familiar "Comfacundi", es reconocido al ser un resort en medio de la ciudad, ha prestado el servicio de alojamiento y hospedaje por más de 30 años. Es un hotel que se preocupa por llegar persona a persona a través de sus afiliados en las empresas. Ha sido remodelado y cuenta con espacios como: piscinas, jacuzzi, sauna, spa, gimnasio, centro de negocios, zonas verdes, canchas, lavandería, salón de juegos, parqueadero, internet inalámbrico, entre otros. Presta servicio de alojamiento, alimentación, recreación y eventos. Cuenta con aproximadamente 72 habitaciones y un promedio de 37 empleados. Ofrece la santa misa dominical, paseos en tren turístico, paseos en lancha por el Rio Magdalena, chiva rumbera y recreación dirigida.

Experiencia

Cumple con certificaciones para prestar sus servicios conforme a lo indicado por la ley, dentro de las cuales se encuentra la Norma de Piscinas conforme a la ley 1209 de Julio 14 de 2.008, mediante la Resolución 0004113 de 2.012, por la cual se establece el reglamento técnico aplicable a los dispositivos de seguridad y su instalación en las piscinas. Esta se encuentra vigente en el establecimiento con el uso de rejas, alarmas y sensores.

Se encuentra certificado con la Norma NTSH 006- Norma Técnica Sectorial Colombiana que categoriza a los establecimientos de alojamiento y hospedaje por estrellas, siendo así, corresponde a un hotel 3 estrellas, el cual cumple con requisitos mínimos para la prestación del servicio. Dentro de los aspectos de

la misma norma, la accesibilidad es un requisito que todos los establecimientos de alojamiento deben cumplir e implementar poco a poco, en este caso, el hotel posee 3 habitaciones acondicionadas para recibir visitantes en condición de discapacidad, está conformado por dos bloques, uno cuenta con ascensor y el otro con rampas.

Cumple la Norma de Calidad ISO 9001: 2008, ésta se aplica directamente al área de alimentos, bebidas y eventos, en el desarrollo de buenas prácticas y el óptimo desarrollo del trabajo en general bajo excelentes condiciones.



Entrada principal



Certificación ISO 9001:2008



Piscina principal



Zona infantil



Sala de estar



Escaleras

Hotel Peñalisa Colsubsidio



Es un hotel 3 estrellas, ubicado a pocos kilómetros de la cabecera municipal de Girardot. Cuenta con espacios para el visitante como: piscinas, lavandería, oficinas, centro de eventos, salón de juegos, canchas múltiples, bar, parque infantil, mini tenis, tienda Peñalisa Colsubsidio y bolera automática, única en la región.

Se encuentra afiliado a Cotelco. Ofrece servicio de alojamiento, alimentación, eventos y planes empresariales, ejecutivos, parejas y familiares como: Plan luna de miel, canitas de oro, escápate, plan ejecutivo, que ofrecen descanso y recreación, que incluyen las zonas mencionadas. Cuenta con 172 empleados y 209 habitaciones con 400 camas.

Experiencia

El hotel utiliza señalización conforme a las áreas del establecimiento, rampas y ascensores para el adecuado desplazamiento de las personas que ingresan. Cumple con requisitos mínimos para prestar el servicio con calidad, por lo que se puede decir que aplica la norma de sostenibilidad, piscinas y de calidad, al igual que los otros 2 hoteles.

Se apoya en la normatividad vigente, trabaja en pro del mejoramiento de procesos y el uso de indicadores financieros, como toda empresa, llevando un control de gastos, costos, cumplimiento del presupuesto y ventas, las cuales se dan en un negocio.

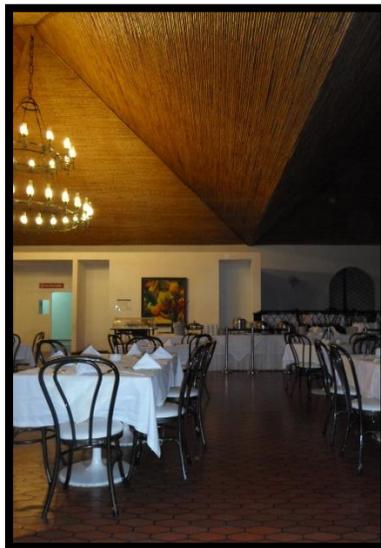
El servicio al cliente, es considerado factor indispensable para medir la calidad del servicio prestado a partir de indicadores, por ejemplo, de satisfacción al cliente, que permitan mejorar cada vez el servicio brindado al usuario y los procesos internos de la empresa como tal, corrigiendo errores, verificando y actuando de forma pronta para obtener mayores beneficios y la fidelización del usuario.

El mejoramiento continuo, les permite estar a la vanguardia y certificarse, alcanzando una mayor permanencia en el tiempo. De igual manera, la accesibilidad es un tema que tienen en cuenta como estrategia basada en las personas en situación de discapacidad, siendo un componente en vigencia dentro del hotel, el cual se sigue acoplando a la estructura del establecimiento, con las diferentes remodelaciones que se le hacen al establecimiento.

Por otro lado, se ve como nueva estrategia no abandonar el tema ambiental, manejar el reciclaje de residuos orgánicos a la perfección, tener un espacio para compostaje, manejo y control de plagas. Con frecuencia se realizan auditorías, que permiten mejorar cada día los procesos en la mayoría de las áreas y al mismo tiempo acceder a una posible certificación, factor por el cual cada hotel se preocupa en darle importancia y cumplir los requisitos básicos de capacitación.



Registro Nacional de Turismo



Restaurante



Cancha y zona de recreación



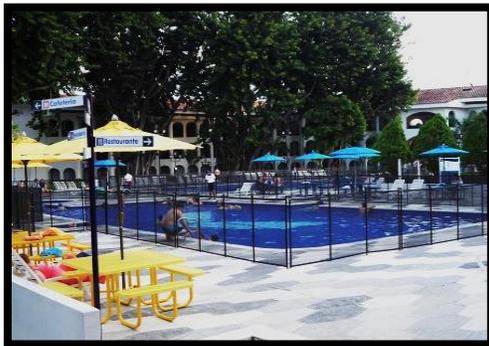
Señalización



Bolera automática



Restaurante



Piscinas



Baños



Tienda Peñalisa Colsubsidio



Enfermería



Ascensores

Hotel Unión Girardot



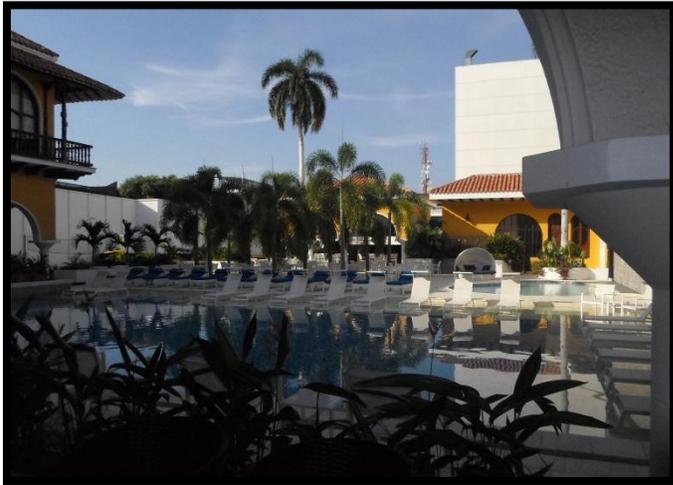
El hotel funciona hace 50 años en el municipio, fue construido con el fin de encontrar un centro social en la región, por lo cual se creó el Club Unión con acceso restringido a particulares, pero con el tiempo fue dejado a disposición del público. Aún permanece la fachada de techos de barro y madera que lo convierten en un hotel histórico para el municipio, consecuencia de la influencia europea que lo destaca en el paisaje de la ciudad; cuenta con personal bilingüe que atiende las 24 horas, servicio de guarda equipaje, servicio de información turística del municipio, cuenta con business center (modernos equipos, Wi- Fi, impresión y scanner), biblioteca, gimnasio, cancha de volley ball playa, sauna y turco, piscina, sala de eventos, ascensor y parqueadero con servicio las 24 horas del día.

Es un hotel de lujo que cuenta con 44 habitaciones, presta el servicio de alojamiento y alimentación, sus habitaciones son confortables. Es un hotel dedicado a las familias, empresarios, parejas y grupos etarios amplios. Cuenta con un cuerpo de empleados aproximado de 30 personas.

Experiencia

En el hotel se realizan actualmente auditorías continuas para aplicar la Norma de Sostenibilidad, este cuenta con señalización de emergencia y evacuación correspondiente, que previene, informa y alerta a los usuarios, cuenta con ascensores, para el acceso de todo tipo de público a las instalaciones físicas del establecimiento. Cuenta con una habitación accesible para personas en condición de discapacidad.

Es el único hotel del municipio que utiliza un sistema tecnológico a base de oxígeno para purificar y limpiar el agua sin utilizar químicos en las piscinas. Las dos piscinas (adultos y niños) cuentan con este sistema de ozonificación y purificación. Además, cuenta con circuito cerrado de televisión en todas las zonas del hotel y vigilancia las 24 horas para brindar tranquilidad y asegurar el descanso de los huéspedes.



Piscina principal



Señalización del hotel



Fase 5

Recomendaciones

- ☑ La industria del turismo se encuentra limitada por las condiciones en las que se encuentra el sector hotelero de Girardot, debido a factores que son importantes, pero no se tienen en cuenta por eso no hay productividad en el mismo, por lo tanto hace falta dar a conocer los recursos disponibles en el municipio, la falencia vial, falta de asociatividad y la cooperación entre el mismo gremio hotelero.
- ☑ La capacitación entre entidades sería buena que se realiza para tratar temas como: mal estado del equipamiento turístico, capacitación de entidades gubernamentales y privadas, acción que condiciona el desarrollo turístico del municipio, frente al diseño de nuevos productos y servicios que posicionen a Girardot como un destino turístico de calidad.
- ☑ Es necesario que los hoteles micro, pequeños y medianos del municipio se identifiquen con este teniendo sentido de pertenencia, de manera que ellos mismos sean quienes promocionen, divulguen y recuperen el desarrollo del destino como lo hizo en un momento el municipio, resaltando sus atractivos y actividades a realizar por medio de planes y productos turísticos que los incluyan.
- ☑ Así como cada empresa es quien muestra su desempeño en el mercado turístico, es indispensable que se realicen encuentros entre el gremio hotelero, de manera que se compartan experiencias, se logre concertar y tomar decisiones a futuro, a fin de implementar estrategias que promuevan la cultura empresarial y se llegue a concertar excelentes negociaciones frente a temas del sector.
- ☑ Es de vital importancia que todos los establecimientos, en su mayoría cuenten con espacios accesibles para la llegada de personas en condición de discapacidad, a su vez creen productos turísticos que permitan aprovechar el tiempo libre y disfrutar del ocio, como alternativa de desarrollo e inclusión en la vida social.
- ☑ Es importante que los hoteles del municipio pidan ayuda al Instituto de Turismo, Cultura y Fomento de Girardot para realizar campañas de capacitación turística en el interior de los hoteles y utilizar campañas que permitan sensibilizar a los visitantes y huéspedes frente a la problemática actual de agua y los métodos de conservación para el futuro.

- ☑ Mientras se trate de establecimientos de alojamiento y hospedaje, se debe tener en cuenta el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 5133, que estipula los criterios de accesibilidad a tener en cuenta para que los hoteles puedan tener la certificación y/o el sello ambiental colombiano, la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 004, que estipula requisitos de sostenibilidad para establecimientos gastronómicos y bares.
- ☑ Aunque son pocos los hoteles que aplican el sistema interno de reciclaje, es necesario que el resto de estos tome la iniciativa de hacerlo, pues es una forma de distribuir los residuos que genera la actividad turística, pudiendo reutilizar, reciclar y reducir los mismos, de manera que se marque la diferencia y se llegue a la conservación y protección del medio ambiente.
- ☑ Cada hotel debe contar con personal capacitado para cada una de las áreas que este posee, conforme a los diferentes servicios que se ofrecen a los usuarios, de manera que a largo plazo este requisito se vea reflejado y beneficie al hotel a nivel económico y a la vez, genere bienestar al huésped.
- ☑ El funcionamiento del punto de información turística del municipio es clave para la atención de visitantes y turistas que llegan de otros lugares en busca de opciones de alojamiento y planes vacacionales económicos para su descanso y recreación. Es por esto, que el personal encargado de este, debe ser capacitado y sensibilizado en el tema turístico del municipio, de manera que sea provechoso y útil para el visitante que se acerca a recibir información específica de algún tema en especial.
- ☑ Es necesario que el punto de información turística de a conocer las actividades que se pueden realizar en el municipio, es decir, las tipologías de turismo que se pueden realizar en Girardot, conforme a la vocación turística del destino y la oferta de servicios que se pueden ofertar al visitante.
- ☑ Las temáticas de las capacitaciones, tanto de los empleados como de los huéspedes deben estar relacionados con el ahorro de recursos: agua y luz, charlas educativas y/o capacitaciones, actividades de recreación y educación ambiental, siembra de árboles, entre otros.

- ☑ El hotel que desee lograr la competitividad debe ser visionario en el mercado, hacer un estudio de mercado antes de ofrecer el servicio y mayor asociatividad en el sector.
- ☑ Es necesario también mencionar que en el sector es necesario invertir más para el desarrollo turístico del municipio, en este caso, frente a la infraestructura de los hoteles del municipio, para que sea el Instituto de Turismo quien apoye y financie las actividades innovadoras que desarrollen los mismos.
- ☑ Como estrategia empresarial la acción que favorece el desarrollo ético empresarial de la competitividad es la correcta planificación que se realice entorno a los recursos y potencialidades que posee cada hotel, aspecto bajo el cual depende de la buena relación entre empresas públicas y privadas y el futuro crecimiento empresarial en general.
- ☑ Es necesario que los hoteles que se están abriendo campo en el segmento empresarial se certifiquen con el ánimo de combatir la informalidad e ilegalidad en la prestación de servicios turísticos, para reducir la informalidad que se presenta en el municipio de Girardot, teniendo en cuenta los beneficios que trae el Registro Nacional de Turismo, al estar actualizado anualmente, pues la mayoría de los establecimientos practican la para hotelería, la cual genera la rivalidad en el sector, para esto es necesario que las entidades gubernamentales tomen mayor control sobre la situación.

Bibliografía

Ley 300 de 1996. Ley general de turismo

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS- TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH).
Requisitos de sostenibilidad.

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006- Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas.

Organización Mundial del turismo- OMT. Turismo.

MinCIT Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Definición, Tamaño empresarial micro, pequeña, mediana o grande.