

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 Rocío Matiz Avila
Sandra Milena Barbosa Bella



2014



Girardot, Cundinamarca- Colombia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- Acciones individualistas y cortoplacistas
- El trabajo desleal
- Para- hotelería como economía informal ante la necesidad de trabajar y subsistir a nivel familiar
- Desconocimiento de las normas básicas para la prestación del servicio

- Falta de recurso humano capacitado prestar el servicio con calidad
- Carencia de estrategias que regulen y guíen el desarrollo competitivo de las empresas del sector
- Falta de cultura empresarial
- Falta de cooperación y acuerdos entre actores

¿Cómo se logra fortalecer la competitividad empresarial en los hoteles micro, pequeños y medianos del municipio de Girardot?

OBJETIVOS

GENERAL

Fortalecer la competitividad empresarial en micro, pequeños y medianos hoteles del municipio de Girardot.

ESPECÍFICOS

- Identificar las entidades involucradas en el desarrollo de la competitividad turística, a partir de la contextualización empresarial hotelera del municipio de Girardot.
- Describir la situación actual de competitividad turística de 18 establecimientos de alojamiento y hospedaje con Registro Nacional de Turismo, para conocer los criterios bajo los cuales se presenta la competitividad.
- Determinar los factores que inciden en la competitividad de los hoteles de Girardot, para darlos a conocer a la comunidad de empresarios de micro, pequeña y mediana empresa.
- Diseñar un manual dirigido a los empresarios que se benefician del desarrollo de la actividad hotelera, para fortalecer y mejorar el desarrollo de sus actividades.

JUSTIFICACIÓN

- El motivo por el cual se diseña esta investigación, es proponer un manual didáctico que ayude a fortalecer la competitividad en micro, pequeños y medianos hoteles del municipio de Girardot, que conforman el sector hotelero, para dar a conocer a los gerentes y empleados de los establecimientos una estrategia que impulsa el desarrollo empresarial y que responde a algunas de las falencias encontradas en los hoteles.

GENERALIDADES DEL MUNICIPIO



Norte: Nariño y Tocaima
Sur: Flandes y el Río Magdalena
Oriente: Ricaurte y el Río Bogotá.
Occidente: Nariño, el Río Magdalena y Coello

Extensión: 129 Km²: 20 Km² urbanos y 109 Km² rurales.

Mapa de la Provincia del Alto Magdalena
Fuente: Colarte. El Tiempo. Karen González

- Municipio conurbado desde el área urbana con Ricaurte y Flandes.



MARCO CONCEPTUAL

Es la capacidad que tiene una organización, pública o privada, lucrativa o no, de obtener y mantener ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

MICHAEL PORTER

Elemento que aumenta la productividad de la empresa, debido a que se hay mayor aprovechamiento de recursos empresariales y de tiempo, menor cantidad de errores en los procedimientos y menores costos.

**WILLIAMS EDWARD
DEMING**

Interviene en los procesos de satisfacción del cliente final. Pues, hace parte de la eficiencia (uso óptimo de los recursos, menor tiempo de producción, sin disminuir la calidad), la eficacia (lograr de forma exitosa)

**WILLIAMS EDWARD
DEMING**

Estrategia empresarial, alcance de calidad y productividad, competir mercado de bienes y servicios.

PLANTA TURÍSTICA

ROBERTO
BOULLÓN

Subsistema que elabora los servicios que se venden a los turistas, administran la actividad.

HOTEL

NTSH 006

Establecimiento en el 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.

DEFINICIÓN DE LA EMPRESA SEGÚN SU TAMAÑO

Ley 905 de
2004

- Microempresa (Max 10 p.)
- Pequeña empresa (11 y 50)
- Mediana empresa (51 y 200)

MiPyme

MARCO LEGAL



**PLAN DE
DESARROLLO
TURÍSTICO DE
GIRARDOT**

**PLAN DE
COMPETITIVIDAD
DE GIRARDOT
2007 - 2019**

**NORMAS TÉCNICAS
SECTORIALES**

NORMAS DE CALIDAD ISO

**POLÍTICA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD
Y PRODUCTIVIDAD- CONPES 3527**

ESTADO DEL ARTE

<p>ASPECTOS MICRO-ORGANIZATIVOS DE LA COMPETITIVIDAD Vicente Salas U. Barcelona</p>	<ul style="list-style-type: none">• Procesos por los cuales se da la competitividad empresarial.• El mercado y la empresa como modelos empresarial.• Justifica el fenómeno con los factores de competitividad.
<p>COMPETITIVIDAD EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE LA CIUDAD DE VALDIVIA, REGIÓN DE LOS LAGOS María Elena Guarda Chile</p>	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación de competitividad en la región de Chile.• Recopila información, elabora herramientas, trabajos de concertación entre pst.• Planteamiento de estrategias, como parte metodológica.
<p>MARCO ANALÍTICO DE LA COMPETITIVIDAD. FUNDAMENTOS PARA EL ESTUDIO DE LA COMPETITIVIDAD REGIONAL Jahir Lombana Silvia Gutiérrez Universidad del Norte</p>	<ul style="list-style-type: none">• Da a conocer los factores de competitividad.• Plantea acciones a desarrollar para mejorar la competitividad entre micro-empresas.

MARCO METODOLÓGICO

- Investigación de tipo exploratoria
 - Método Mixto (experiencia competitividad, características y factores)
 - Instrumentos
- Cuestionarios (18, con 28 preguntas, gerentes, administradores y/o dueños)
 - Diarios de campo: 3
 - Fichas de inventario turístico

HOTEL PALMETTO							
Razón Social	Operadora Hotelera Palmetto S.A.S	Nit	900,562,937-1	RNT	27918		
Departamento	Cundinamarca	Municipio	Girardot	Zona	Centro		
Categoría	Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje	Subcategoría	Hotel	Clasificación por estrellas	3		
Dirección	Carreara 12 AV. Calle 25 Esquina (frente al terminal)		Distancia desde Girardot	100 Mts	Estado	Activo	
Teléfono	8353070 - 8334825 - 3114750576		Tipo de Acceso	Terrestre	x	Acuático	Aéreo
Página Web	http://www.hotelpalmettogirardot.com/		Correo Electrónico	hotelpalmettogirardot@hotmail.com ; https://www.facebook.com/HotelPalmetto			
Administrador, propietario o representante legal	Camilo Escobar						
CARACTERÍSTICAS							
Indicaciones para el acceso	Bogotá- Silvania- Ricaurte- Girardot; Mosquera- Tocaima- Girardot; Terminal de Transportes Girardot						
Actividad Económica	Alojamiento en hoteles						
Descripción	El hotel se encuentra ubicado frente el terminal de transportes de Girardot, sus 36 habitaciones cuentan con servicio de televisión pantalla plana, aire acondicionado, baño privado, desayuno incluido si lo prefiere el cliente, internet inalámbrico en todo el hotel, bar, parqueadero, piscina, servicio de lavandería y algunas zonas de descanso y relajación para sus huéspedes.						
Número promedio de empleados							
Número de Habitaciones	36						
Número de Camas							
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS							
Wi- Fi	Parqueadero						
Bar	Piscina						
Ofrece opción de desayuno	Zonas de descanso						
Aire Acondicionado	Lavandería						
				Foto del Lugar			
							
				TOMADA POR: KATHERINE MATIZ			

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

- Micro, pequeños y medianos hoteles de Girardot (18)

MUESTRA

- Total: 128 EAH
- 34 hoteles registrados en la página del RUES
- Afiliados a Cotelco

EVALUACIÓN DE COMPETITIVIDAD



DINÁMICA DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO

- Amplia oferta de hoteles en tamaño: mipyme (micro, pequeña y mediana empresa) y grandes.
- Se enfoca en un nicho de mercado y ofrece servicio con eficacia, eficiencia y calidad.
- Modalidades de alojamiento: hostales, hoteles y posadas ubicadas en el centro del municipio y ubicados en los perímetros urbanos y zonas rurales del municipio.



CARACTERIZACIÓN DE LAS MIPYMES

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

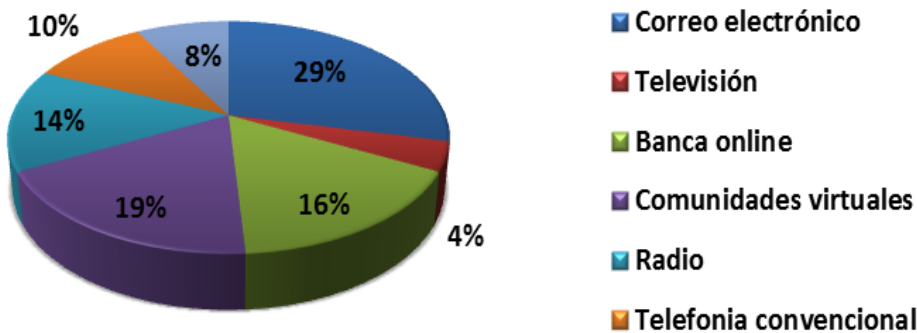
Infraestructura

- Áreas de emergencia (plan de evacuación, de emergencia, maneja alarmas de incendio. Los hoteles mediano cuentan con detectores de humo y fuego y cuentan con señalización.
- 28% considera que el municipio se encuentra en buenas condiciones viales para recibir visitantes y el 72% no lo cree así.
- El 50% infraestructura del municipio es adecuada para atender el flujo de turistas y visitantes que llega en temporada.

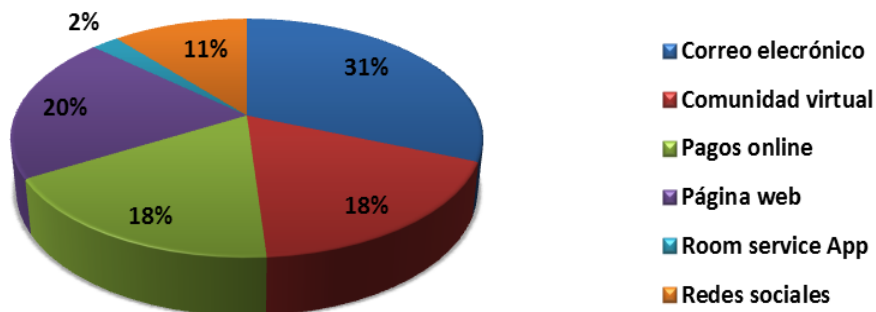


Tecnología e Innovación

¿Qué tecnologías de la información y las comunicaciones- TICS se han implementado en este hotel?



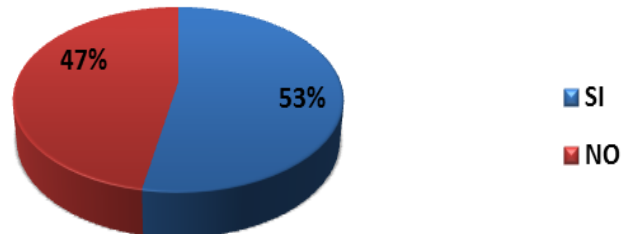
¿Qué tecnologías y sistemas de información en turismo son utilizados en este establecimiento?



- Productos turísticos (plan todo incluido, plan pareja).
- Servicios turísticos (alimentación, recreación, centro de negocios).
- Ventajas (reconocimiento hotel, nuevos clientes, imagen diferenciadora, aumento de competitividad)

Sostenibilidad y Medio Ambiente

¿Conoce las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad?



34% registro periódico de agua y luz.
Desarrollan programas de ahorro
Sensibilización a turistas y visitantes

El 80% no recicla, revuelve los residuos sólidos, líquidos y material reciclable.

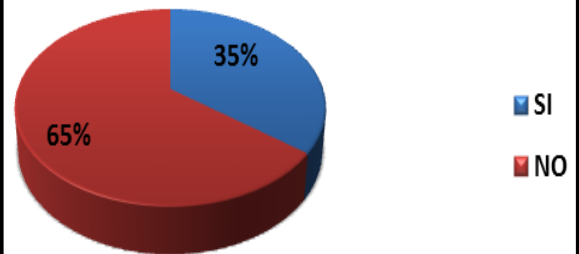
Sensibilización

El 59% ha implementado estrategias de sensibilización a empleados (jornadas de capacitación y sensibilización, charlas educativas, actividades de recreación ambiental- siembra de árboles y uso óptimo de recursos naturales.

Gestión empresarial

- Alianzas con el sector público (Alcaldía, Sena, C.C)
- Privados (Centros vacacionales, agencias de viajes, C.C.F.
- 65% No por Falta de cooperación.

Alianzas estratégicas



Recurso Humano

- Servicio al cliente
- Mesa y bar
- Control de calidad
- Desarrollo de funciones operacionales y admin
- Primeros auxilios.

Políticas de contratación de los establecimientos.

		Micro	Pequeños	Medianos	
Número total de empleados en el establecimiento	11 hoteles	El cedro, el Sucre, el Terminal, Girardot, Galeón Inn, el Cid, Donal, Tisquesusa, los Robles, Selecto y Casa Blanca	27		
		2 hoteles	Palmetto y Zamba		18
	5 hoteles	Union, los Puentes, Peñalisa, Tocarema y Lagomar el Peñón			577
Número total aproximado de empleados originarios del municipio	11 hoteles	El cedro, el Sucre, el Terminal, Girardot, Galeón Inn, el Cid, Donal, Tisquesusa, los Robles, Selecto y Casa Blanca	25		
		2 hoteles	Palmetto y Zamba		21
	5 hoteles	Union, los Puentes, Peñalisa, Tocarema y Lagomar el Peñón			442

ASPECTOS A MEJORAR PARA LOGRAR LA COMPETITIVIDAD EN LOS HOTELES DEL MUNICIPIO



Sensibilización

- Concientización para los turistas y empleados.
- Manejo adecuado del recurso.

Gobierno

- Mayor ayuda al sector privado
- Mayor inversión social para el desarrollo turístico.
- Implementación de capacitaciones por parte del gobierno.
- Mayor capacitación en área turística
- Apoyo y financiación para la compra de plantas eléctricas
- Inversión en la recuperación de los atractivos turísticos del municipio.
- Mayor control por parte de entidades gubernamentales para acabar la informalidad
- Reducir la problemática social, desempleo, indigencia, contaminación, drogadicción
- Mejorar el nivel de seguridad.

Recurso humano

- Personal capacitado para trabajar en hoteles.
- Personal idoneo en el área turística.
- Mayor capacitación para el personal.

MANUAL



- 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.

FASES

Fase 1

- **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.



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

Caracterización de las empresas de Alojamiento y hospedaje.

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

Empresas familiares

Existen y conforman una gran mayoría de las empresas familiares (en su mayoría) en Colombia y el mundo.

Las empresas que desempeñan su actividad en 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 ellas puedan como servicio.

Empresas delegadas a terceros

La administración del establecimiento lo hacen personas de confianza, que pueden o no tener la experiencia suficiente para cumplir la función encomendada.

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

Empresas privadas o públicas

Este servicio que brinda mejor es en las empresas privadas o públicas.

Representar al gobierno se requiere mayores recursos humanos y los sistemas de los datos de información de datos como por ejemplo: Contabilidad, Computación, Estadística, etc.

Además, un servicio organizacional que permita la obtención de mayor de las funciones operativas y administrativas del mismo establecimiento de forma eficiente y controlada mediante el uso de tecnología de la información.

Fase 4

Experiencias exitosas

Existen varias hoteles del sector empresarial de Girardot que lideran y sobresalen en el mercado hotelero, motivo por el cual se busca conocer algunas experiencias correspondientes, sobre las que debe una página web para los demás hoteles, para llegar a ser competitivos en el mercado turístico.

Hotel Lago Mar el Peñón



Este establecimiento se encuentra bajo el régimen social de la caja de compensación familiar Compensar, funciona con Registro Nacional de Turismo 1837 y NIT 880358427, se encuentra ubicado en la vereda Purupicho, en Pailón a 4 kilómetros de distancia del centro de Girardot, a él se puede acceder a pie y en vehículo. Este complejo turístico presta servicios 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 de estrellas, pero cumple con los requerimientos de un hotel 4 estrellas. Cuenta con aproximadamente 100 habitaciones capacidad para alojar y atender a 943 personas.

Experiencias

El hotel Lago Mar el Peñón, se destaca por su arquitectura hotelera. Cuenta con un promedio de empleados de 117, posee espacios como: cafeterías, piscinas, agua caliente de apoyo, zonas recreativas, canchas de tenis, voleibol, fútbol sala de acciones, servicios empíricos, bicicletas acuáticas, deportes náuticos, golf, discoteca y centro de convenciones. Por eso es este servicio los que lo hacen único, pero también tiene en cuenta la accesibilidad en sus instalaciones, posee un acceso por mayor facilidad en el desplazamiento y 7 habitaciones adaptadas para atender a visitantes con algún tipo de discapacidad.

Cumple la norma ISO 14001 (Sistema Ambiental Colombiano), lo cual significa su gran compromiso ambiental, también la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTC-13 002, que hace referencia a los requisitos de accesibilidad que debe tener un cuarto cuando está destinado al alojamiento y hospedaje (EAFH) que desea brindar un 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-, enfocado en los elementos de calidad que debe administrarse la empresa, a fin de mejorar en la prestación del servicio como tal. Es miembro activo de Colatour.

Es la muestra que es uno de los hoteles que se venifica continuamente y funciona que la figura de la caja de compensación familiar Compensar, ofreciendo varios servicios con calidad al viajero.



Certificaciones



Opciones de alojamiento a la entrada del complejo

Fase 4

Recomendaciones

Allí se presentarán recomendaciones técnicas pertinentes para mejorar los factores de competitividad en los establecimientos de alojamiento y hospedaje del municipio. Este apartado estará dirigido a los micro, pequeños y medianos hoteles.

*Manual de Buenas Prácticas Empresariales en establecimientos de prestadores de servicios turísticos.

Cómo entidad principal del municipio, es de gran importancia que la Alcaldía difunda e implemente normativas de sostenibilidad y de conservación de los recursos naturales a todos los establecimientos de servicios turísticos, así mismo la Administración Municipal debe generar campañas de concientización a toda la población, residentes y turistas, sobre la problemática actual del agua y sobre métodos de conservación para el futuro. Los establecimientos prestadores de servicios turísticos deben aplicar la Norma Técnica Colombiana NTC 5133, que estipula los criterios para que establecimientos de alojamiento y hospedaje adquieran una etiqueta ambiental tipo I la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002, que indica los requisitos de sostenibilidad social, ambiental y económica para establecimientos de alojamiento y hospedaje y la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 004, que estipula requisitos de sostenibilidad para establecimientos gastronómicos y bares.

Dentro de estos métodos de sostenibilidad del turismo, se encuentran técnicas de ahorro de agua, es decir, sistema de recolección de aguas lluvias, llaves para la ducha con diseño de ahorro, del mismo modo que la cisterna y el lava manos, tanto para hoteles como bares y restaurantes, también en llaves de las cocinas de restaurantes, hoteles y bares, de modo que permitan un uso óptimo del agua. Otra técnica es la de ahorro de energía, como bombillas ahorradoras e infraestructura de las habitaciones, como por ejemplo, que cuenten con ventanas amplias para no usar la luz eléctrica durante el día y evitar el uso de aire acondicionado. También se recomienda tener un sistema de recolección de agua de lluvia.

PÁGINA WEB



CONCLUSIONES

- De acuerdo con la caracterización del sector empresarial se pudo evaluar la competitividad de los 18 establecimientos de alojamiento y hospedaje, que funcionan con Registro Nacional de Turismo y de esta manera, plasmar la definición de competitividad con base en los factores de la competitividad.
- A partir de la identificación de los criterios de la competitividad y la evaluación realizada, se puede decir que la infraestructura es deficiente para el volumen de turistas que recibe el municipio de Girardot en temporadas, acción que genera competencia desleal, ilegalidad en la prestación del servicio de alojamiento y problemáticas a fines que impiden el posicionamiento de Girardot, como ciudad competitiva.
- Gracias a la identificación de las entidades que intervienen en el proceso de formalización y legalización del sector empresarial se pudo caracterizar el funcionamiento y las dinámicas reales de micro, pequeños y medianos hoteles del sector turístico.