

ESTUDIO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TECNICA SECTORIAL NTSH 006
EN EL HOTEL FACTORY INN LOCALIZADO EN COTA CUNDINAMARCA

CAROLINA JARAMILLO H.

JHON JAIRO SIMIJACA C.

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

SEMINARIO DE GRADO

HERRAMIENTAS PARA LA GESTION ESTRATÉGICA DE LAS EMPRESAS

TURISTICAS COLOMBIANAS

BOGOTÁ AGOSTO 16 DE 2012

ESTUDIO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TECNICA SECTORIAL NTSH 006
EN EL HOTEL FACTORY INN LOCALIZADO EN COTA CUNDINAMARCA

CAROLINA JARAMILLO H.

JHON JAIRO SIMIJACA C.

PRESENTADO A: HÉCTOR E LÓPEZ BANDERA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

SEMINARIO DE GRADO

HERRAMIENTAS PARA LA GESTION ESTRATÉGICA DE LAS EMPRESAS

TURISTICAS COLOMBIANAS

BOGOTÁ AGOSTO 16 DE 2012

INTRODUCCIÓN	1
DESCRIPCION DEL PROBLEMA	1
FORMULACION DEL PROBLEMA	2
JUSTIFICACIÓN	2
OBJETIVOS	3
Objetivo General	3
Objetivos específicos	3
MARCO REFERENCIAL	4
Marco legal.....	4
Marco histórico	4
Marco contextual.....	5
Marco de Antecedentes	5
METODOLOGÍA	7
ANALISIS DEL HOTEL	8
EVIDENCIAS ENCONTRADAS EN EL HOTEL	12
CONCLUSIONES	13
RECOMENDACIONES	14

INTRODUCCIÓN

Con el pasar de los años el mundo de la hotelería ha ido creciendo de una manera positiva, convirtiéndose en un gran generador de empleo y contribuyendo a la mejora económica de determinados países. En la hotelería encontramos varios tipos de hoteles, algunos con certificaciones ambientales, de calidad, unos más competitivos que otros; lo importante de esto es la seguridad que le genera a un huésped el alojarse en un hotel categorizado por estrellas ya que esto representa calidad en todos los procedimientos que se realizan en dicho establecimiento.

El Hotel Factory Inn es un hotel nuevo que cuenta con 108 habitaciones, pero no se encuentra certificado con la NTSH 006, y es por esto importante analizar y estudiar de que factores carece si deseara obtener una certificación 5 estrellas.

DESCRIPCION DEL PROBLEMA

El Hotel Factory Inn se encuentra ubicado en la calle 80 siendo el único hotel con gran capacidad, adecuado servicio entre otros llegando así a ser catalogado como hotel 5 estrellas por las personas que lo visitan.

Esté atiende a compañías nacionales e internacionales del sector las que exigen altos estándares por esto para el Hotel es importante medir como esta para lograr una certificación de 5 estrellas ya que con está lograría ser más competitivo en cuanto a calidad se refiere por este motivo se quieren conocer los factores que le hacen falta y con los que cuenta para lograr una certificación de calidad acogándose a la norma técnica sectorial NTSH 006.

FORMULACION DEL PROBLEMA

*¿Para que categoría podría aplicar el hotel teniendo en cuenta la situación en la que se encuentra actualmente?

*¿Que factores le hacen falta al hotel Fatory Inn para categorizarse como 5 estrellas con la norma NTSH 006/2009?

*¿Por qué es importante la categorización a pesar del costo de inversión para adquirirla?

JUSTIFICACIÓN

Esta monografía tiene como objetivo determinar los factores de los cuales carece el hotel en estudio teniendo en cuenta todos los aspectos de la norma a aplicar para este caso, definiendo si alcanzaría a categorizarse como 5 estrellas o detectando a cual aplicaría.

OBJETIVOS

Objetivo General

Se detectaron los factores de los que carece el Hotel Factory Inn de acuerdo a los aspectos que exige la norma NTSH 006 para lograr su categorización 5 estrellas para la calidad.

Objetivos específicos

*Se realizó un análisis de las exigencias de la norma en cuanto a los requisitos que se deben de cumplir y los que el hotel cumple.

*Se evaluó por medio de los formatos utilizados el cumplimiento de los requisitos de planta teniendo como anexos fotos para análisis.

*Se dio a conocer a los directivos de la entidad los procedimientos a realizar para poder categorizarse con 5 estrellas según la NTSH 006 de 2009.

MARCO REFERENCIAL

Marco legal

Los establecimientos hoteleros se certifican de acuerdo a diferentes normas para asegurar la calidad en los procesos que manejan, para el caso específico del hotel Factory Inn tomaremos la norma NTSH 006.

También encontramos la ley 300, y sus modificaciones con la ley 1101, la ley 1558.

Marco histórico

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2009), declara: *“cumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promueve la creación de unidades sectoriales para cada uno de los subsectores del turismo, las cuales forman parte del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.*

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), el organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico, delegó el proceso de elaboración de las normas técnicas a casa sector que lo requiera y determine sus necesidades.

La Asociación Hotelera de Colombia (COTELCO) es la Unidad Sectorial de Normalización encargada de elaborar normas técnicas sectoriales para el subsector de alojamiento, en los ámbitos de: habilidades y destrezas del recurso humano, calidad en la operación hotelera y calidad de los servicios, calidad de compromiso con el medio ambiente, entre otros.

Igualmente, es la encargada de realizar la adopción y difusión correspondiente de las normas técnicas sectoriales.

La elaboración de la norma fue llevada a cabo por el Comité Técnico de Clasificación y Categorización de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, integrado por representantes de la industria hotelera, delegados del Gobierno, la academia, los usuarios y los asesores que garantizan la participación y implementación efectiva de la norma.

La NTSH 006 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2009-08-27.”

Marco contextual

El hotel Factory Inn está ubicado en Cota Cundinamarca en la zona industrial de la calle 80 saliendo por la autopista Medellín en el kilómetro 3.5, donde se encuentran aproximadamente 900 empresas de talla nacional e internacional.

Este hotel es el único del sector con características de un gran hotel, cuenta con 108 habitaciones las cuales están divididas en tres tipos: estándar sencilla, estándar twin y deluxe estas están distribuidas en 2 torres cada una de 5 pisos. Todas las habitaciones están dotadas con minibar, cajilla de seguridad.

El hotel cuenta con restaurante de comida tipo internacional, gimnasio, 3 salones para eventos con una sala centro de negocios, cava, sala de juegos, zona de billar... con un año de trayectoria ha logrado posicionarse en las compañías del sector logrando una ocupación del 50% promedio. El Hotel tiene 50 empleados fijos y 5 extras para los eventos que se presentan.

Marco de Antecedentes

Analizando la oferta hotelera que se encuentra a nivel nacional vemos que es demasiado extensa y que encontramos todo tipo de hoteles para satisfacer las necesidades de los clientes

de acuerdo a sus gustos. Pero a pesar de toda esta oferta y las exigencias de los clientes y los huéspedes Colombia no cuenta con una cantidad significativa de hoteles certificados con la norma NTSH 006.

Esto se puede dar ya que la norma es un poco exigente y la inversión para la categorización es bastante cuando se desea una categorización 5 estrellas, lo que estas compañías no saben es que día tras día el cliente se vuelve más exigente y la competencia aumenta ya que hay demasiados hoteles con características similares. Algunos establecimientos no lo consideran necesario ya que sin esta categorización su ocupación se mantiene y no ven este gasto como una prioridad.

Esto lo vemos muy a menudo en los hoteles de cadenas internacionales como lo asegura Liz Margarita Matias *“Esta realidad, para diferentes expertos, obedece a varios fenómenos, entre ellos lo complicado de la Norma Técnica Sectorial Colombiana 006, que define los parámetros que debe tener un hotel para entrar en la categoría de 5 estrellas. Pero además, también se cree que otras causas son la falta de información por parte de los hoteleros, así como el poco interés de las cadenas internacionales, ya que sus clientes dan por sentada la calidad del servicio.”*

Las grandes cadenas hoteleras son conocidas internacionalmente, por su trayectoria y su prestigio el cual han adquirido a través de los años de servicio. Esto hace que cadenas como Marriott, NH, Best Western, Royal, entre otras estén muy posicionadas en la mente de los consumidores, atrayendo un amplio mercado y podríamos decir que se venden de una u otra forma más fácil ya que por ser de este nivel aseguran un excelente servicio y calidad sin necesidad de tener certificaciones nacionales.

Estas cadenas no lo ven necesario y más si se tiene en cuenta que poseen con estándares altos de acuerdo a los países de los cuales provienen. En Bogotá los hoteles certificados como 5 estrellas aseguran calidad y esto los hace un poco más competitivos que los demás de aquí la importancia de la certificación.

METODOLOGÍA

La metodología a utilizar sera realizar una serie de analisis por medio de cuestionarios, formatos establecidos. Sera una fuente primaria con un método cualitativo y cuantitativo de acuerdo a los resultados arrojados. Se tomara fotos de los requerimientos físicos, se verificarán los factores exigidos por la norma mediante el uso de los check list,verificacion de formatos utilizados para los procesos que se llevan a cabo en las diferentes áreas del hotel.

ANALISIS DEL HOTEL

Esto nos muestra la importancia que ha obtenido el turismo a través de los años, a nivel mundial. Colombia debe preocuparse por aumentar el turismo y contribuir al aumento de estas cifras.

Esto es un trabajo conjunto que se logra con la colaboración de todos los entes que componen este sector como lo son las agencias de viajes y turismo, los establecimientos hoteleros, restaurantes, bares, organización de Parques Nacionales Naturales, organización de eventos y convenciones, el Estado, las grandes compañías que se encuentran en el país también juegan un papel muy importante ya que el mercado de turistas de las ciudades capitales es de negocios por ende estas empresas proveen grandes cantidades de turistas.

Bogotá es el principal destino turístico de Colombia, por ende encontramos gran cantidad de establecimientos hoteleros de todas las clases y categorías como lo son hoteles categorizados con 5 estrellas, apartahoteles, hostales. Las grandes y medianas compañías que alojan huéspedes en la ciudad de Bogotá tiene una gran oferta donde escoger es cada vez más fácil ya que la guerra de precios hace que grandes hoteles con altos estándares de calidad puedan bajar sus tarifas y ganar más clientes con esta estrategia.

Bogotá cuenta actualmente con 7.470 hoteles registrados ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de hoteles solo 39 están certificados con cinco estrellas por la norma técnica sectorial 006 de hoteles NTSH 006, 30 más con cuatro estrellas y apenas 27 hoteles aparecen con tres estrellas Bogotá. Como todos lo sabemos la mayoría de turistas que llegan a Bogotá y en general a Colombia vienen por negocios, estos turistas extranjeros exigen que los hoteles donde pernoctaran cumplan con altos estándares de calidad ya que el perfil de estas

personas es alto. Los hoteles certificados se vuelven mas competentes ya que garantizan la calidad de su servicios y crea un porcentaje de confianza en las personas que se alojaran en esos establecimientos. A nivel internacional existen demasiadas normas para certificar los establecimientos hoteleros pero para Colombia esta la NTSH 006 la cual categoriza por estrellas en un rango de 1-5.

Con el aumento de la oferta hotelera esta exigencia se hace aun mas importante para que los hoteles logren aumentar su demanda.

El Hotel Factory Inn se interesa en conseguir esta categorizacion para ser mas competitivo.

Este hotel està ubicado en Cota lugar donde se encuentran grandes compañías del sector, el crecimiento economico de Colombia a permitido que algunas empresas aumenten sus negocios y se extiendan a las afueras de Bogota por los beneficios que esta le puede ofrecer y por la saturacion que ya se presenta en la capital.

Los beneficios que encontramos son la excención de algunos impuestos, beneficios aduaneros, aranceles, disminuciòn de la tarifa de renta, beneficios de ubicaciòn. Esto a ayudado a que este sector tenga mas de 300 compañías nacionales y multinacionales que estan aumentando el crecimiento de esta region y este municipio. Estas compañías mueven gran cantidad de personal extranjero y nacional ya que hay muchas que tienen una gran cobertura a nivel internacional; algunas de estas empresas son Siemens, PVC Gerfor, Toyota, LG, Schott, Phoenix, industrias Spring, Pioneer entre otras.

Estas industrias alojaban sus empresarios en hoteles de Bogota ya que esta zona no contaba con un hotel de grandes estandares para alojar a sus ejecutivos, por esta razon un grupo de personas crearon el Hotel Factory Inn el cual a logrado posicionarse y ha alcanzado un

porcentaje de ocupación promedio del 50% desde su apertura, no ha sido fácil que las compañías del sector reconozcan al hotel y se fidelicen con este pues como no es secreto para nadie los ejecutivos son exigentes y cuando se tiene una marca posicionada o se está casado con algún bien o servicio el cambiar es un poco complicado y demorado, pero esto no ha sido un factor de impedimento para que el hotel logre que estas compañías que alojaban a estas personas en hoteles de reconocidas marcas y cadenas.

Es cierto también que en la capital encontramos hoteles con una excelente ubicación que permite a los visitantes realizar varias actividades sin necesidad de tener un desplazamiento demasiado largo un ejemplo de esto lo vemos en los hoteles ubicados en el sector del chico ya que se encuentran cerca de varios centros comerciales, casas de cambios, centros para eventos, restaurantes, bares entre otros.

El hotel Factory Inn ubicado a las afueras de Bogotá no cuenta con centros de diversión cercanos ya que está en el kilómetro 3,5 vía Siberia, esto es un factor negativo ya que los visitantes desean luego de su jornada de trabajo realizar algunas actividades para esto el hotel ha dispuesto una ruta que lleva a los huéspedes hasta el centro comercial Titan Plaza, los días jueves se realizan actividades a diferentes lugares de la capital como el parque de la 93, la zona G, la zona T, Usaquén entre otros esto hace que los huéspedes no tengan demasiado inconveniente si desean salir a recrearse un poco. Por otro lado el hotel tiene servicio de transporte particular permanente, otras de las actividades que se realizan es el happy hour, show en vivo, salón de juegos, torneos de billar, microfútbol...

El propósito de estas actividades es crear un valor agregado y ser más competentes en cuanto a los beneficios de los otros hoteles.

La calidad es un concepto importante para para la mayoría de compañías que se encuentran en el mercado y sobre todo en el sector hotelero la calidad hotelera se puede medir por medio del cumplimiento adecuado de una serie de procesos los cuales se deben realizar para el cumplimiento de las funciones de acuerdo a una norma llamada NTSH 006. Esta norma colombiana asegura factores de infraestructura, servicio y calidad entre otros que se tienen en los hoteles. Los hoteles que se encuentra certificados con esta norma suelen ser mas seleccionados por los turistas, por esta razon el hotel Factory Inn conocera por medio de este estudio que tan posible seria lograr una categorizacion 5 estrellas para que la adquisicion de esta norma atraiga mas turistas que se alojan aun en la ciudad de Bogota a pesar de los constantes trancones que se ven a diario por la calle 80 para llegar a las compañías.

EVIDENCIAS ENCONTRADAS EN EL HOTEL

De acuerdo al check list que es utilizado en la auditoria para categorizar un hotel como 5 estrellas donde se evidencian los requerimientos para el cumplimiento de la norma y de acuerdo con su ubicación el hotel presenta la siguiente situación.

El hotel Factory Inn carece de todos los requerimientos que se solicitan en cuanto a accesibilidad como lo son habitaciones para personas discapacitadas, entradas accesibles como rampas, información en braille, los estacionamientos no están demarcados.

En cuanto a los sistemas de emergencia hacen falta alarmas contra incendio, detectores de humo, escalera contra incendio, personal capacitado. En cuanto al personal una parte de este se ha preparado en capacitación con la ARP Mapfre pero no lo suficiente para enfrentar una emergencia. Los rociadores de agua no se encuentran y el procedimiento para colocarlos es tedioso e implica el bloquear las habitaciones y colocar drywall lo que hace que se bajen las medidas del alto de las habitaciones. Falta el perifoneo en los pasillo y el teléfono de los ascensores se encuentra en la oficina de tecnología y no permite que sea escuchado las 24 horas del día.

Las habitaciones no cuentan con la seguridad necesaria como lo son las cadenas y pasador en las puertas, las cerraduras en las ventanas hacen falta.

El Hotel no cuenta con un acceso directo ya que se debe ingresar por la Terminal Terrestre de carga de acuerdo a la norma se está tramitando con el Inco.

El servicio en la parte de recepción y reservas es adecuado logrando un alto puntaje, se llevan correctos procedimientos y siempre se tiene como prioridad el huésped. En la parte de

portería no se tiene presencia de alguien solo se encuentra el botones y la seguridad externa que se tiene contratada con outsourcing.

Las quejas y reclamos del huésped se direccionan directamente con la gerente de alojamiento quien se encarga de indagar internamente que sucedió solucionar y dar respuesta al huésped.

En las habitaciones faltan algunas cosas como los espejos de cuerpo entero, algunas especificaciones de las toallas, la lencería no está completa ya que no se cuenta con tres juegos por habitación.

Los baños no cuentan con superficie antideslizante, tampoco cuneta con pasamanos de seguridad.

CONCLUSIONES

*El hotel obtuvo un porcentaje del 79% sobre un 100% de los 365 puntos auditados de los cuales 11 no aplicaban. Esto muestra que para alcanzar el cumplimiento del 95% para lograr la categorización hace falta un 16%.

* Con la búsqueda de la categorización se comenzó a tramitar con el Inco la entrada directa al hotel la cual permitirá que las personas que van al hotel no tengan que entrar por el terminal terrestre de carga.

*Las personas que trabajan en el hotel conocen la importancia de adquirir una categorización 5 estrellas ya que en su mayoría han estado trabajando en hoteles de este tipo y conocen como son sus procedimientos.

* Se evidenciaron procesos de capacitación permanente en todas las áreas, estas capacitaciones se realizan a nivel interno y también con otras entidades como lo son Cotelco, Fenalco.

* Con las características que posee el hotel Factory Inn puede aplicar para una categorización de 4 estrellas otorgada por la NTSH 006.

RECOMENDACIONES

- El hotel a obtenido la aprobación de un crédito por 20.000.000 en home sentry, de este se podrá terminar de dotar las habitaciones en cuanto a espejos, portamaletas, sillas para las habitaciones.
- Utilizar los dividendos sin repartir para comenzar con los cambios en la infraestructura para lograr la categorización la cual se estima en unos 1.000 millones de pesos, esto incluyendo todo el sistema contra incendio, accesibilidad como habitaciones y rampas entre otros.
- Con el préstamo obtenido en home sentry adquirir el equipo de perifoneo.
- Mejorar la seguridad adquiriendo más cámaras y conectarlas al circuito cerrado de televisión donde deberá haber una persona monitoreando las 24 horas del día de domingo a domingo.
- Hacer un acuerdo con taxis libres la compañía que trabaja en el aeropuerto para que ofrezca una tarifa razonable teniendo en cuenta que nos encontramos fuera del perímetro urbano y se necesita planilla para dirigirse al hotel.

- Realizar un convenio con los restaurantes del sector para facilitar el acceso ya que por la ubicación del hotel es difícil encontrar restaurantes cercanos.
- Mantener el transporte permanente a centros comerciales y bares de la ciudad de Bogotá.

ANEXOS

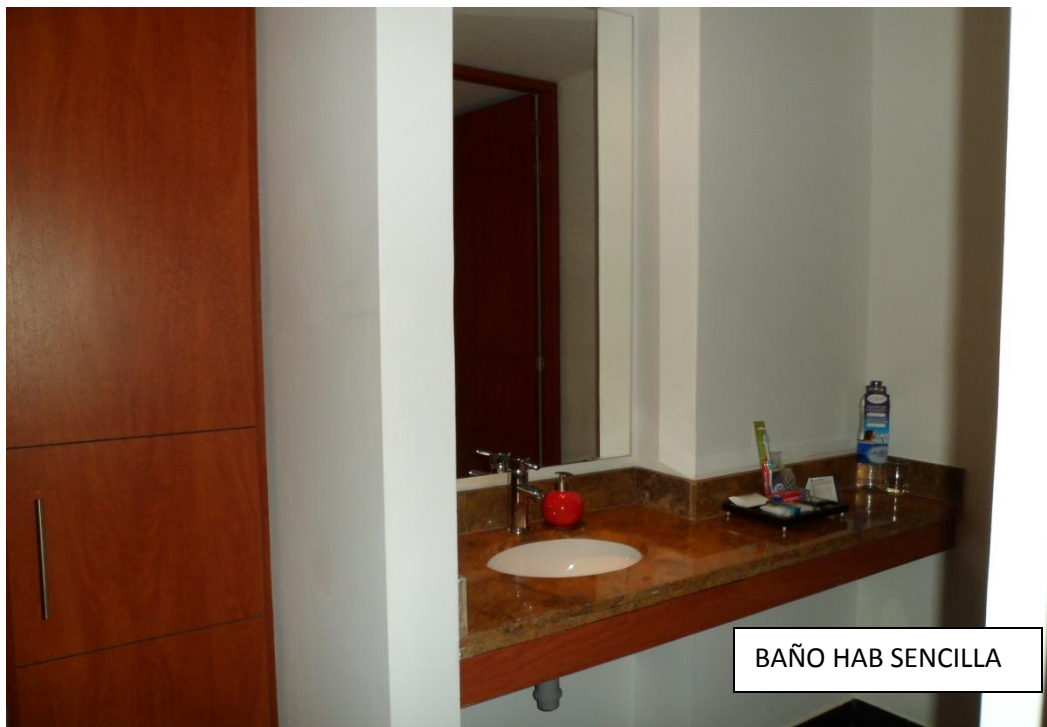








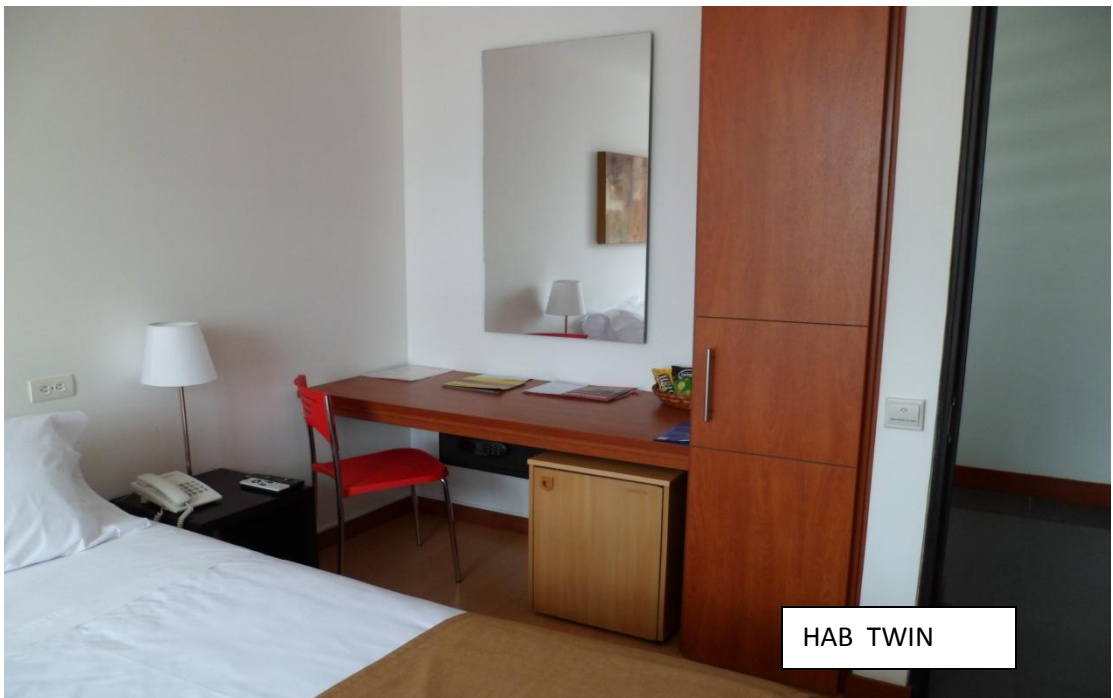
HAB SENCILLA



BAÑO HAB SENCILLA



HAB TWIN



HAB TWIN

