

**¿QUÉ IMPACTOS HA TENIDO EL HOTEL BOHÉME ROYAL CON LA
CERTIFICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS
002?**

JOHANA LIZETH CORTÉS PÁEZ

FUNDACION UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

ADMINISTRACION TURISTICA Y HOTELERA

SEMINARIO DE INVESTIGACION

21 DE AGOSTO DE 2012

BOGOTÁ

**¿QUÉ IMPACTOS HA TENIDO EL HOTEL BOHÉME ROYAL CON LA
CERTIFICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS
002?**

**SONIA DUARTE BAJANA
JORGE OROZCO MORENO
VICTOR FERNANDEZ AVILA
HECTOR LÓPEZ BANDERA**

Docentes

JOHANA LIZETH CORTÉS PAEZ

FUNDACION UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

ADMINISTRACION TURISTICA Y HOTELERA

SEMINARIO DE INVESTIGACION

21 DE AGOSTO DE 2012

BOGOTÁ

TITULO

**¿QUÉ IMPACTOS HA TENIDO EL HOTEL BOHÉME ROYAL CON LA
CERTIFICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS
002?**

PRESENTACIÓN

A continuación presentamos la siguiente monografía, desarrollada para el seminario de grado profesional “Herramientas para la gestión estratégica de las empresas turísticas colombianas”, donde se exponen amplios criterios estratégicos y de competitividad en el sector turístico, como una herramienta clave para el posicionamiento de Colombia a nivel internacional. Además de profundizar en la línea de investigación de la facultad, donde inicialmente se establece un problema seguido de un plan de desarrollo a seguir, plasmando las ideas y capacidades de los estudiantes con el fin de solucionar una problemática en el sector y que permita conocer los diversos procesos formativos que en el actualidad son determinados por el entorno económico, cultural y social del país.

INTRODUCCIÓN

El Sello Ambiental Colombiano ha traído grandes ventajas para los hoteles que han sido certificados, ya que los procesos sostenibles son una tendencia global que indican el buen funcionamiento de materias primas, procesos productivos razonables, involucran e implementan empaques reciclables, biodegradables y/o reutilizables, además de cuidar la flora y fauna. Es una norma que encierra aspectos importantes y precisos en cuanto al cuidado y conservación del ambiente.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Con la implementación y certificación del Hotel con la norma NTSH-002 se vio un mejoramiento en los procesos sostenibles en cada una de las áreas, donde se llevaron a cabo procedimientos correspondientes para cumplir con cada uno de los puntos que establecía la norma y obtener una buena calificación en las auditorias.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Con la Certificación de la Norma de Calidad y Sostenibilidad, actualmente los procedimientos y programas no se llevan de la mejor manera ya que no se está cumpliendo con algunos requisitos que establece la norma, hacen falta capacitaciones y concientización por parte del personal. Esta es una Norma bastante específica que exige una amplia participación por cada uno de los empleados de la organización.

JUSTIFICACIÓN

La realización de este proyecto tiene como fin dar a conocer los aspectos positivos y negativos que ha tenido el Hotel Boheme Royal tras la certificación con la Norma Técnica Sectorial Colombiana que busca consolidar a Bogotá como destino turístico sostenible mediante la calidad en la prestación de servicios en los establecimientos de alojamiento y hospedaje EAH.

Es por esto que La Universidad Los Libertadores, la Alcaldía de Chapinero y el Instituto Distrital de Turismo (IDT) se unen para realizar un convenio en busca de la certificación de los hoteles en Calidad y Sostenibilidad Turística para así incrementar la calidad de los servicios de hoteles pequeños y medianos a través de una estrategia de competitividad empresarial; también alcanzar un desarrollo sostenible del sector turístico en Bogotá.

OBJETIVO GENERAL

- Identificar el impacto del Hotel Bohème Royal al recibir la certificación en la norma técnica sectorial NTSTS 002 y la norma técnica colombiana NTC 51133 Sello Ambiental Colombiano, con el fin de optimizar los procesos e incrementar la oferta de servicios sostenibles en la zona de Chapinero.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las ventajas y desventajas de la certificación que ha tenido el Hotel Boheme Royal tras la certificación.
- Determinar el mejoramiento que ha tenido el Hotel en cuanto ahorro de agua, luz, gas y manejo de residuos.
- Establecer en que aspectos ha contribuido la certificación a la competitividad del Hotel.

MARCO LEGAL

Normalización

“Normalización es la actividad que establece disposiciones para uso común y repetido, encaminadas al logro del grado óptimo de orden con respecto a problemas reales o potenciales, en un contexto dado. En particular, la actividad consta de los procesos de formulación, publicación e implementación de normas”¹.

La normalización se hace con el fin de estandarizar procesos ya sea en una organización o en un producto o servicio ofrecido con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes mejorando la calidad en los procesos.

En lo relacionado con el Servicio de Normalización, ICONTEC es asesor del Gobierno Nacional de acuerdo con los Decretos 767 de 1964 y 2416 de 1971 es reconocido por el Gobierno Colombiano como Organismo Nacional de Normalización mediante el Decreto 2269 de 1993. En este campo, la misión del Instituto es promover, desarrollar y guiar la aplicación de Normas Técnicas Colombianas y demás documentos normativos para la obtención de una economía óptima de conjunto, el mejoramiento de la calidad y facilitar las relaciones cliente-proveedor a nivel empresarial, nacional o internacional.

¹ Icontec Internacional 2011

Norma Tecnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002

La USNTS nace en 2005 y elabora la norma NTSTS 002 para definir los requisitos de sostenibilidad de hoteles, hospedajes e instituciones similares. *“La misión primordial de esta Unidad Sectorial de Normalización es la adopción y difusión de las normas técnicas en el ámbito de sostenibilidad para la gestión de destinos turísticos de Colombia y prestadores de servicios turísticos”.*²

Esta norma se aplica para establecimientos de alojamiento y hospedaje con el fin de implementar procesos sostenibles en cada uno de los procedimientos realizados por el Hotel, de esta forma contribuir a medio ambiente con el ahorro de agua, luz, gas, manejo de residuos, manejo de productos contaminantes.

Representaciones

ICONTEC es representante por Colombia ante los organismos de normalización internacionales y regionales como la ISO (International Organization for Standardization); IEC (International Electrotechnical Commission) COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas.) y también es soporte del Gobierno Nacional en los grupos de negociación para la Comunidad Andina, para el Área de Libre Comercio de las Américas – ALCA y para el Tratado de Libre Comercio- TLC con los Estados Unidos de América

² NTS-TS 002

MARCO TEÓRICO

Como se ha podido observar, el turismo representa en la actualidad un amplio porcentaje de la economía nacional, es por eso que se están tomando medidas para mejorar el servicio, la infraestructura y la calidad del sector turístico colombiano. Dentro de las medidas más recientes se destaca la reforma de la Ley 300 o Ley de turismo creada en 1996, encabezada por el senador de la republica Mauricio Aguilar(1.996), el objetivo de la reforma es conseguir que más recursos sean destinados para innovación de infraestructura turística, la implementación de nuevos proyectos y la creación de nuevos modelos de desarrollo económico que fortalezcan las actividades turísticas propiamente dichas.

Esta reforma es uno de los primeros pasos dados en pro de la prestación de servicios turísticos de calidad y del posicionamiento de Colombia cómo destino turístico de clase mundial. Finalmente se espera que estos cambios representen un verdadero fortalecimiento del sector turístico nacional, ya que para los colombianos es un orgullo vivir en una nación con tan privilegiadas características pero es aún más gratificante contar con las herramientas necesarias para poder brindar al mundo la posibilidad de conocerla.

Colombia es uno de los destinos turísticos preferidos de Latinoamérica gracias a su biodiversidad y a su amplia variedad cultural, esto más las políticas de seguridad implementadas por el gobierno en la última década han incrementado la confianza tanto de extranjeros como de propios

para desplazarse libremente por todo el territorio nacional, sin embargo, este crecimiento favorable de visitar el país se ve opacado en muchas ocasiones porque la capacidad turística con la que se cuenta no soporta la demanda de personas y exigencias que esto provoca, aunque gran parte de la infraestructura hotelera ha mejorado aún no se poseen las condiciones suficientes para garantizar un excelente servicio.

Por otra parte, el nivel de competitividad en comparación con otros países aun se posiciona en un nivel muy bajo, esta situación se da como consecuencia de la baja inversión que el gobierno ha promovido para el desarrollo tanto del sistema hotelero cómo de la profesionalización y capacitación de personal dedicado a este sector de la economía.

Una de las ventajas del turismo en Colombia es que se ha convertido en un estímulo de inversión estatal para la construcción y mejoramiento de la infraestructura tales como vías, puentes y comunicaciones ayudando así al desarrollo social, económico y ambiental con ello dando más oportunidades de trabajo y progreso.

Además de verse un incremento en la oferta laboral debido a la demanda de turistas se hace oportuno abrir nuevos establecimientos que cubran las necesidades del turista, a su vez aumentar lo que la demanda no tiene para llegar a satisfacer a un 100% todo lo que él quiere, resaltando la protección al medio ambiente, con sostenibilidad, respetando la vida de los seres humanos como los niños, dejando atrás la prostitución infantil y todos los problemas que vienen consigo. Para

lograr esto es necesario un trabajo en equipo, más seguridad social, conciencia de lo que se hace y aportar estrategias contundentes para mejorar la calidad de vida.

A lo mencionado es importante agregar que se debe cuidar y proteger los recursos que tenemos, llevar el nombre de Colombia muy alto teniendo en cuenta que como administradores turísticos y hoteleros, se promocionan de una manera adecuada con calidad y honestidad cada uno de los destinos turísticos que tiene este maravilloso país. Proyectando siempre mejoramiento al patrimonio, bienes y servicios, atraer a más turistas locales a que conozcan su país su riqueza y reconociendo su invaluable valor.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Metodología Exploratoria es la que se va a aplicar, ya que lo que se quiere es identificar algunos de los impactos ya sean positivos como negativos tras la Certificación Ambiental, permitiendo acceso a la información necesaria de la certificación en la norma técnica sectorial NTSTS 002 Sello Ambiental Colombiano aplicada a 19 hoteles de estos hoteles escogeremos uno para conocer el proceso que se hizo para poder adquirir el certificado e indagaremos los requisitos que se debieron tener en cuenta para optar por dicha certificación, y si aún continúan con el proceso y que impacto o reconocimientos a tenido con la certificación por ende nos basaremos en información del HOTEL BOHEME ROYAL.

ANÁLISIS DEL PROBLEMA

La certificadora SGS Colombia le otorgó en octubre de 2009 al hotel Bohème Royal un Alto Nivel de Sostenibilidad en la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002. También fue otorgado el Sello Ambiental Colombiano de acuerdo con los lineamientos de la Resolución 1555 de 2005 por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo.

De acuerdo a la investigación realizada en el Hotel Bohème Royal se entrevisto a la Jefe de Recursos Humanos, Paola Barbosa quien fue la persona que estuvo a cargo del proceso de Certificación, al Jefe de servicios generales, a la Jefe de habitaciones y general al personal del hotel, camareras y personal de mantenimiento quienes son las personas que mas intervienen en el cumplimiento de la norma. Teniendo en cuenta la investigación; el impacto que ha tenido el hotel con la certificación de la norma y el cumplimiento de estos requisitos, se vieron cambios evidentes en la reducción del consumo de agua y energía representando una reducción inmediata en los costos de las facturas de estos servicios. Por otra parte, la clasificación y reducción de los residuos puede dar lugar no solo a recortes en el valor del servicio si no también mejores tarifas del servicio de aseo ya que cuentan con programas de reciclaje que incluyen la reutilización, minimización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos; también muchos de los materiales y envases son reutilizados dentro del Hotel reduciendo el costo de insumos.

Teniendo en cuenta los requisitos ambientales el hotel implemento la compra de productos de aseo y de mantenimiento en general incluyendo criterios sostenibles para esto se realizó una lista

de posibles proveedores que cumplieran con estos requerimientos posteriormente se escogió al que brindara más productos biodegradables, de mejor calidad y mejor precio; adicionalmente se implementó un programa de manejo de residuos donde se lleva un control mensual de la cantidad y el tipo de residuos que se genera, el hotel se hace responsable de las empresas que se encargan de recoger dichos residuos y de la disposición adecuada de los mismos el cual es conocido por los empleados y clientes, este proceso es llevado a cabo por área de mantenimiento.

Para la preservación y promoción del patrimonio cultural se creó un brochure mostrando los principales sitios turísticos, restaurantes típicos, museos, bares de la ciudad y alrededores, además se promueve en los huéspedes el comportamiento responsable que deben tener con la conservación del medio ambiente y del entorno en general, llevando a cabo actividades para la protección de Flora y fauna donde se realizó un folleto dando a conocer las especies que hay en Bogotá a la vista de sus huéspedes e informaba sobre las diferentes especies de fauna y flora que tiene la ciudad de Bogotá, en él también se encontraba información de la preservación de estas especies y la normatividad vigente para evitar el tráfico ilegal de especies. En el programa de prevención de la Explotación sexual en niños, niñas y adolescentes el hotel junto con la policía nacional realiza campañas de prevención y control, y se le da conocer al huésped en el registro hotelero la *“Ley 1336 que refuerza la ley 679 del 2001 para prevenir y contrarrestar la explotación sexual y la pornografía”*³

³ Reglamentación Unicef

El programa de monitoreo y mejora continúa en el cual se identificaron las principales fallencias dentro de las instalaciones y se desarrollo un plan en el cual se identificaban los planes de acción para realizar las mejoras, para el uso eficiente del agua y energía se fijaron metas a corto (1 año), mediano (3 años) y largo (mas de 3 años) el hotel implemento un programa dirigido a clientes, huéspedes y empleados con el fin de hacer uso eficiente y racional del agua además de crear un formato en el cual registraba y monitoreaba a diario el consumo de agua y energía por áreas en los primeros seis meses el hotel tuvo un ahorro significativo de 4932 metros cúbicos y en cuanto a la energía el ahorro por kilowatio fue del 2556 kw, según el cuadro de control anual de consumo de agua y energia, de igual forma se desarrollaron actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones eléctricas, hidráulicas y sanitarias, también se llevo a cabo la campaña de concientización al huésped y empleados.

Para el hotel fue muy significatica esta certificación en el cual además de obtener el sello Ambiental se tuvieron aspectos importantes en cuanto ahorro y mejoras ambientales a nivel interno se logro concientizar por medio de capacitaciones programadas cada 3 meses a los empleados de las diferentes áreas y enfoncandose en la parte operativa camareras, meseros, y recepcionistas del hotel ya que son las personas que tienen contacto directo con el cliente y pueden suministrar mayor información de los programas llevados a cabo con la certificación.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Tiempo semanas									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Formulación del proyecto										
✓ Idea										
✓ Investigación a cerca del proceso que se llevo a cabo con la Certificación.										
✓ Planteamiento del problema , justificación, Objetivos										
✓ Recolección de datos										
✓ Creación del marco teórico y legal										
✓ Análisis del entorno interno y externo										
✓ Determinación de ventajas y desventajas de la certificación										
✓ Recomendaciones para el mejoramiento del proceso de calidad.										
✓ Conclusiones										

- Actividades realizadas
- Actividades por realizar

RECOMENDACIONES

- El Hotel Bohéme Royal a través del Sello Ambiental puede implementar estrategias que ayuden a mejorar la competitividad, la situación en el mercado y la imagen del Hotel, atrayendo y fidelizando a los clientes.
- Realizar un seguimiento y monitoreo a los procesos de clasificación de residuos ya que no se están llevando de la manera adecuada por parte del personal de Alimentos y Bebidas y el área de habitaciones, programando capacitaciones.
- Crear mayor conciencia en los empleados del Hotel, y de esta forma alcanzar procesos más eficientes por medio de la divulgación de las políticas de sostenibilidad.

CONCLUSIONES

La certificación de la Norma Técnica Sectorial NTS-002 ha brindado ventajas competitivas en el Hotel Bohème Royal dándole un valor agregado frente a los hoteles de la zona, y haciéndolo más atractivo por su contribución al medio ambiente por medio de programas de gestión para la sostenibilidad llevándose a cabo por el cumplimiento de requisitos y procedimientos implementados para identificar y evaluar periódicamente la conformidad de la Norma siendo aplicable en aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos y laborales teniendo en cuenta los ítems a evaluar en compras, áreas naturales, protección de flora y fauna, gestión de agua, energía, consumo de productos, manejo de residuos, manejo de contaminación atmosférica, auditiva, visual y conservación del patrimonio cultural obteniendo de esta forma obteniendo la Certificación de Calidad Turística y del Sello Ambiental Colombiano.

BIBLIOGRAFÍA

- La Gestión Aplicada A Hoteleria y Turismo de Jose Luis Feijoo
- Marketing Para Hoteles Y Restaurantes En Los Nuevos Escenarios Autor:
Gallego, Jesús Felipe
- Turismo, La Esencia Del Negocio Autor: Capece, Gustavo
- Economía Y Turismo - 2º Edicion Autor: Mochón Morcillo, Francisco
- Hoteles con sello verde: unidos por el medio ambiente 2010. -
<http://www.colombia.travel/es/turista-internacional/colombia/noticias/1030-hoteles-con-sello-verde-unidos-por-el-medio-ambiente>
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSTS-002, 2006.
- <http://www.colombia.travel/es/turista-internacional/colombia/noticias/1030-hoteles-con-sello-verde-unidos-por-el-medio-ambiente>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- <https://www.mincomercio.gov.co/publicaciones.php?id=16197>