

ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE CALIDAD EN  
SERVICIO DEL SECTOR HOTELERO EN EL MUNICIPIO DE RIONEGRO, ANTIOQUIA

SEBASTIÁN GIRALDO MOLINA  
LUIS HERNANDO MEDINA RÍOS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
RIONEGRO – ANTIOQUIA

2017

ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE CALIDAD EN  
SERVICIO DEL SECTOR HOTELERO EN EL MUNICIPIO DE RIONEGRO, ANTIOQUIA

SEBASTIÁN GIRALDO MOLINA

LUIS HERNANDO MEDINA RÍOS

Trabajo de grado para optar al título de:

Administrador de Empresas

Asesor:

RUBÉN DARÍO ROJAS BUSTAMANTE

Especialista en gerencia del servicio

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RIONEGRO – ANTIOQUIA

2017

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Rionegro - Antioquia, Noviembre de 2017

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN .....	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	10
JUSTIFICACIÓN .....	10
OBJETIVOS .....	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos .....	12
MARCO CONCEPTUAL .....	12
MARCO REFERENCIAL.....	15
Antecedentes históricos .....	15
Historia de Rionegro.....	16
Actualidad.....	18
MARCO TEÓRICO.....	20
METODOLOGÍA.....	22
Alcance de la investigación .....	22
Unidad de Estudio.....	22
Técnicas de Recolección de Información .....	23
Entrevistas.....	23
Encuestas.....	23
Ficha técnica .....	23

RESULTADOS.....	26
Resultados entrevistas.....	26
Resultados encuestas.....	32
CONCLUSIONES .....	50
RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52

## LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Pregunta 1: número de habitaciones.....	33
Figura 2. Pregunta 2: ¿Con que cuentan las habitaciones?.....	34
Figura 3. Pregunta 3: ¿Cuál es el número de camas sencillas vs dobles?.....	35
Figura 4. Pregunta 4: de los siguientes servicios, ¿cuáles posee el hotel?.....	36
Figura 5. Pregunta 5: los huéspedes llegan acompañados por.....	37
Figura 6. Pregunta 6: ¿Cuál es el lugar de procedencia de los huéspedes? .....	37
Figura 7. Pregunta 7: ¿Brinda capacitación a sus empleados? .....	38
Figura 8. Pregunta 8: ¿El hotel destina personal para la seguridad? .....	40
Figura 9. Pregunta 9: ¿El hotel tiene acceso para personas discapacitadas? .....	41
Figura 10. Pregunta 10: ¿Cuenta con buzón de sugerencias?.....	42
Figura 11. Pregunta 11: ¿Existe un programa de mantenimiento para las áreas del hotel?.....	43
Figura 12. Pregunta 12 – Opción 1: ¿Cuenta el hotel con parqueadero?.....	44
Figura 13. Pregunta 12 – Opción 2: Rangos de celdas .....	44
Figura 14. Pregunta 13: en caso de emergencia, el hotel cuenta con.....	45
Figura 15. Pregunta 14: ¿Conoce la Norma Técnica Sectorial Hotelera (NTSH) 006? .....	47
Figura 16. Pregunta 15 – Opción 1: ¿Por qué no? .....	48
Figura 17. Pregunta 15 – Opción 2: ¿Su hotel tiene certificación bajo esta norma? .....	48
Figura 18. Pregunta 16: ¿Cuenta con el presupuesto para la certificación? .....	49

## LISTA DE TABLAS

	pág.
<i>Tabla 1.</i> Ficha técnica.....	23
<i>Tabla 2.</i> Hoteles encuestados.....	24
<i>Tabla 3.</i> Personas entrevistadas .....	25

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad que es transversal a los sectores económicos, debido a que para un correcto funcionamiento de éste se requiere de múltiples productos y servicios, para la satisfacción de las necesidades de excursionistas y turistas. La hotelería es una de las principales actividades económicas en el turismo, y a su vez la calidad en los servicios e infraestructura son fundamentales para que la experiencia de los visitantes cumpla con las expectativas del producto turístico que se ofrece.

En la presente investigación se evidencia las condiciones de gestión estratégica y de calidad en los hoteles del municipio de Rionegro, bajo la Norma Técnica Sectorial Hotelera 006, teniendo en cuenta la influencia que tiene la hotelería en el turismo y a su vez el impacto de este último en la municipalidad.



## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Oriente Antioqueño es una sub región del departamento de Antioquia, que cuenta con gran diversidad a nivel cultural, natural, geográfico y económico, lo que lo hace un lugar atractivo para el desarrollo de diferentes actividades económicas y turísticas. Con un aeropuerto internacional por el que anualmente viajan millones de pasajeros con diferentes motivaciones de viaje entre las que está el turismo, que requiere de diversos servicios para ofrecer un producto de calidad.

Según el plan de desarrollo turístico sostenible y comunitario del municipio de Rionegro 2009 - 2020, el sector hotelero presenta un déficit en calidad, lo que representa baja calidad no solo para dicho segmento, sino que al ser un componente del turismo, se traduce en baja calidad en este sector. Debido a que en las últimas décadas el turismo ha aportado gran desarrollo a la economía de las regiones de acuerdo con los reportes publicados por Naciones Unidas en 2013, un déficit desde la hotelería y por ende en el sector turístico, representa una disminución en la oferta laboral y el crecimiento económico, debido a que éste es un sector que es transversal a las diferentes actividades económicas, en las que participan sectores como el agrícola y el industrial en la producción de bienes que satisfacen las necesidades no solo de la población local (que es importante en el mapa de actores turísticos, haciendo que sea una actividad sostenible), sino también para la *población flotante* o también llamados turistas.

No cumplir con los estándares de calidad exigidos por la NTSH - 006 (Norma Técnica Sectorial Hotelera) aumentaría las posibilidades de accidentes en zonas donde se debe tener precaución y en espacios de peligro, como en zonas de alto voltaje, tanto para los huéspedes como para los mismos empleados del hotel. Por otra parte se imposibilitaría el acceso completo o parcial a los diferentes lugares de los hoteles a personas con discapacidad.

No cumplir con la NTSH – 006, ocasionaría que los productos turísticos ofrecidos internacionalmente se vieran afectados por la competencia internacional que cumple con estándares de calidad en sus productos turístico.

### PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Qué condiciones de gestión estratégica y de calidad en el servicio del sector hotelero existen en el municipio de Rionegro, Antioquia?

### JUSTIFICACIÓN

Debido a que para el ejercicio del turismo se necesitan diversos tipos de servicios, tales como alimentación, transporte, alojamiento, bancarios, entre otros. Se evidencia la necesidad de fortalecer el sector turístico desde sus diferentes componentes. La presente investigación busca encontrar las condiciones actuales del sector hotelero como uno de los servicios indispensables para el desarrollo de turismo, visto desde la gestión estratégica empresarial y evaluando la calidad desde la Norma Técnica Sectorial Hotelera (NTSH), permitiendo así una visión amplia del servicio.

Teniendo en cuenta un punto de vista económico es importante conocer dichas condiciones, para el mejoramiento del sector hotelero, que a su vez mejora y fortalece el turismo en Rionegro, lo que podría llegar a causar un impacto positivo en el flujo de turistas.

Es importante que los hoteles cumplan con los estándares de calidad exigidos por el sector público, ya que esto permite reducir ciertos riesgos durante los periodos de estadía de los visitantes, con el fin de brindar seguridad en zonas de peligro y de alertar a los huéspedes en zonas donde pueden ocurrir accidentes. Teniendo en cuenta que la norma exige que la

infraestructura de los hoteles tenga fácil acceso a personas con discapacidad, se mejoraría la experiencia de las personas con este tipo de condiciones, y también a sus acompañantes.

Desde la perspectiva pública se asegura bajo la norma NTSH – 006, que los hoteles sigan estándares de calidad que promueven el desarrollo de las diferentes actividades turísticas que se ofrecen en el país, permitiendo que el índice de calidad en los hospedajes aumenten en Colombia, generando un reconocimiento internacional, siguiendo los lineamientos propuestos por la marca país, teniendo en cuenta que ésta es parte de Procolombia y busca el desarrollo del país desde tres ejes: exportación, inversión y turismo.

“Mejorar la vida de sus habitantes, incentivar el desarrollo económico, generar competitividad internacional y satisfacer las necesidades de los visitantes” (Monsalve-Castro & Hernández-Rueda, 2015), son las responsabilidades y a la vez las ventajas que tienen las ciudades turísticas.

En general el mejoramiento en la calidad de los hoteles permitiría que la demanda creciente del turismo de exportación fuera acogida sin percances en cuanto al hospedaje como parte de los elementos que consolidan los productos turísticos, generando empleo y crecimiento económico en los diferentes sectores productivos en los que se desenvuelve el turismo.

## OBJETIVOS

### Objetivo general

Determinar las condiciones de gestión estratégica y de calidad en el del servicio del sector hotelero del municipio de Rionegro - Antioquia, partiendo de los factores que intervienen en la administración de estas organizaciones.

### Objetivos específicos

- Identificar los factores y variables involucradas en la gestión estratégica en el sector hotelero del municipio de Rionegro.
- Analizar las condiciones de calidad del servicio en el sector hotelero del municipio de Rionegro.
- Proponer las mejoras en la prestación del servicio hotelero en el municipio de Rionegro, describiendo métodos apropiados de ejecución.

### MARCO CONCEPTUAL

- ALBERGUE-REFUGIO-HOSTAL: establecimiento en el que se prestan habitaciones semi privadas o comunes al igual que sus baños, y que cuenta con una zona donde sus huéspedes pueden preparar sus propios alimentos.
- AMENITES: artículos que se encuentran en la habitación, disponibles para el huésped de manera gratuita.
- APARTA HOTEL: establecimiento que presta el servicio de alojamiento en apartamentos independientes. Cada apartamento está compuesto por un mínimo de cosas como, dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor.
- APARTAMENTO TURÍSTICO: unidad habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento ocasional a una o más personas según su capacidad. Puede contar como mínimo con servicio de limpieza y con elementos como dormitorio, sala comedor, cocina y baño.
- BAR: espacio o área física provista de una barra y área de servicio destinada a preparación y servicio de bebidas.
- CAJA DE SEGURIDAD: artículo diseñado para guardar objetos de valor.

- **CAPACITACIÓN:** hace parte de la formación y pretende mejorar las habilidades, destrezas y saberes del personal del establecimiento mediante cursos de corta duración.
- **CLIENTE:** persona natural o jurídica que recibe un servicio.
- **COMEDOR:** espacio del restaurante cuya destinación es para el servicio y suministro de bebidas y alimentos.
- **HABITACIÓN ESTÁNDAR:** habitación de un solo ambiente que está dotada de una o dos camas.
- **HABITACIÓN JUNIOR SUITE:** unidad de alojamiento compuesta por una habitación estándar y un salón independiente, en el que se pueden alojar más personas en camas adicionales o sofás-camas.
- **HABITACIÓN SUITE:** unidad de alojamiento compuesta por dos habitaciones, un salón con área de recibido y comedor y dos baños; su capacidad máxima debe ser de seis personas.
- **HABITACIÓN:** cualquiera de las unidades de alojamiento o establecimiento hotelero, que cuenta con baño, cama y puede tener más cosas dependiendo de la orientación hacia el mercado.
- **HOTEL:** establecimiento que presta servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, es un edificio o parte independiente del mismo, contribuyendo a 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.
- **PLANTA TURÍSTICA:** son aquellas empresas que facilitan al turista la permanencia en el lugar de destino (alojamiento, restauración, esparcimiento, desplazamiento, etc.). Estos servicios suelen darse en el destino, a excepción de las agencias de viajes emisoras, que actúan en el lugar de origen.
- **POBLACIÓN FLOTANTE:** se refiere a la población que reside temporalmente en un lugar o poblado.
- **SOSTENIBILIDAD:** satisfacción de las necesidades de generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.
- **TURISMO DE EXPORTACIÓN:** es toda aquella actividad que se encarga de vender productos turísticos fuera del país, trayendo consigo dinero a la economía local.
- **TURISMO DE NATURALEZA:** el turismo de naturaleza es todo tipo de turismo basado en la naturaleza, en la que la principal motivación es la observación y apreciación de la naturaleza, así como las culturas tradicionales.
- **TURISMO DE SALUD:** el turismo de salud es el proceso por el cual una persona viaja para recibir servicios de salud en un país diferente a aquel en el que reside. El motivo del viaje es la búsqueda de estos servicios de salud, en un sentido amplio.
- **TURISMO SOSTENIBLE:** el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas
- **TURISTA:** un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación.

## MARCO REFERENCIAL

### Antecedentes históricos

La hotelería es una actividad que se viene desarrollando desde hace miles de años, aunque no con el mismo nombre, se tiene registro de que en Grecia y en la antigua Roma existían *posadas*, *tabernas* y *mansiones* (hosterías) donde se satisfacía las necesidades de los viajeros. Esta industria inició con pequeños viajes que tenían diferentes motivaciones, tales como el comercio, la política, la religión, entre otros, en donde las largas travesías hacían buscar refugio a los viajeros, que regularmente encontraban donde hospedarse en casas rurales. Usualmente como retribución les dejaban parte de la mercancía que llevaban, víveres o prendas de vestir. A medida que aumentaba dicha costumbre, se vio la necesidad de crear casonas al lado de lugares concurridos, o en sitios donde se calculaba que encontrarían viajeros en busca de refugio, y así fue evolucionando en los diferentes continentes.

En el continente americano el primer hotel fue construido en el año 1525 en Ciudad de México donde se ponía a disposición del huésped, comida, vinos y provisiones para su consumo. En Colombia se dio la hotelería como en las otras naciones, con el comercio y la evolución de éste. Según Manuel Moreno Riveros en el Boletín de la Sociedad Geográfica de Colombia, dice que ésta fue “primitiva y rudimentaria” debido a las condiciones de infraestructura que se presentaban en aquel entonces.

El río Magdalena juega un papel importantísimo en el desarrollo de la hotelería, pues éste fue fundamental en las actividades de comercio que se daban en el país, ya que era la única ruta que conectaba la costa atlántica con el centro de Colombia desde la época de los aborígenes hasta comienzos del siglo XIX, haciendo que los puertos fluviales fueran lugares concurridos

por comerciantes. De allí surge la necesidad de construir lugares donde se puedan hospedar comerciantes y así mismo en Honda, se construye el Hotel América que es considerado el primer hotel de Colombia en 1889.

### Historia de Rionegro

Según la historia de Rionegro, su nombre se dio en el momento de la exploración en 1542, cuando el Mariscal Jorge Robledo ordenó al capitán Álvaro de Mendoza examinar más la zona, en el momento de rendir el informe de la Misión expresó lo siguiente: “encontré un ameno sitio bañado por un río sereno cuyas aguas parecían oscuras, pero al verlo de cerca, eran cristalinas, porque los bosques que lo rodeaban lo oscurecían”.

Se dispuso a la fundación de pueblo a cargo del licenciado Juan de Marulanda y Londoño nombrado como Pueblo de San Nicolás el Magno y Llanogrande. La acogida que tuvo este nombramiento y la prosperidad por la que se destacaba, dio lugar a que la Corona Española se reuniera y tomará la decisión de conceder el título de Ciudad, pero en 1970 entró en evidente decadencia.

Dado el amplio conocimiento que se tenía de la trayectoria de la ciudad el Gobernador Español de la Provincia de Antioquia, Dn. Francisco Silvestre y Sánchez, inició y veló por el traslado de la Santa imagen de la Virgen de Arma, ubicada en san José de Arma a Rionegro, esta imagen tuvo hechos sobrenaturales que desataron la fe de los adoradores. Una vez encontrado el apoyo del Párroco de San Nicolás El Magno, Pbro. Dn José Joaquín Gonzáles y demás prestantes ciudadanos del valle de San Nicolás, se aprobó el traslado de la imagen, y en ese instante se denomina Ciudad Santiago de Arma de Rionegro.



Se tuvo una apelación por parte de San José de Arma en 1786 para la restitución de la imagen y todas las alhajas pertenecientes a ésta, regresándolas a donde ha sido, verada la Santa Imagen dese tiempo inmemorial, pero esta orden nunca se cumplió.

Más adelante ante las diferencias entre el estado federal y el central, se citan a los pueblos y ciudades del estado federal de Antioquia a elecciones, donde además de elegir a los diferentes patriarcas, se elaboró y aprobó la constitución del 21 de marzo de 1812. Teniendo la proclamación de libertad de Antioquia, el 7 de Febrero de 1813, Rionegro es la primera ciudad del estado en terminar cualquier vínculo con la Corona Española. Para el 20 de Abril de 1814 Dn. Juan del Corral, declaró la Libertad de los esclavos en los estados de Antioquia. Desde el momento de la independencia el clero antioqueño empezó a liderar el ejército.

En 1829, el General José María Córdova entra en desacuerdo con las ideas liberadoras de Bolívar, por esta razón el general decide llegar hasta Rionegro, para realizar una restauración a la constitución, quienes estaban a favor de Córdova, se llamaban así mismos liberales, al armar sus tropas se dirigió al enfrentamiento con sus opositores, pero fue traicionado y asesinado en El Santuario. Esta rebelión de José María Córdova es considerada para el pueblo rionegrero como el origen del partido Liberal.

En 1863, se redactó la constitución dando soberanía a los estados federales y limitando los poderes del gobierno central. También es nombrado Rionegro como capital, lo cual genera más atribuciones a este pueblo liberal. Una vez nombrados, se tuvieron diferentes guerras en las cuales las tropas Rionegreras siempre terminaron triunfadoras.

A finales del siglo XIX, se da origen a la guerra de los mil días, la cual tomó parte de las tropas y batallones del oriente, y se armaron batallones en diferentes partes del estado con el objetivo de recuperar soberanía nacional.

Las décadas del sesenta y setenta fueron fundamentales para el crecimiento de Rionegro, luego la creación de nuevas empresas industriales, para sectores de textil, confecciones, alimentos y derivados químicos. Durante este periodo se adquiere gran fuerza para la creación de microempresas. Posteriormente llega la construcción del Aeropuerto José María Córdova, donde surge el proyecto de convertir a Rionegro en zona franca industrial.

Francisco Tabares y Andrés Pineda, son reconocidos por ser una generación de zapateros, los cuales utilizando técnicas para clavado de los zapatos, cocción y en general la creación de estos, hicieron famosos a los zapatos hechos a mano directamente en Rionegro y éste fue un aporte significativo a la economía local.

Actualmente Rionegro cuenta con diversos sectores económicos como, comercio, industria, actividades agropecuarias y turismo, aunque esta última no tiene mucha fuerza actualmente, muchos de los centros culturales turísticos que se encuentran en Rionegro, remite a los tiempos donde los españoles dominaban a Colombia.

#### Actualidad

Al día de hoy la hotelería ofrece una diversa cantidad de servicios que buscan la satisfacción del cliente, cumpliendo sus expectativas con calidad. En un artículo publicado por la revista Dinero el 22 de febrero del 2017 llamado “Ocupación hotelera en Colombia alcanzó cifras récord en 2016”, se evidencia que el sector hotelero en Colombia crece constantemente, debido al aumento de la inversión extranjera directa que para 2016 aumentó un 761% con respecto a 2010, y la ocupación hotelera aumentó un 56,2%, siendo la tasa de crecimiento más alta en los últimos 10 años.

“El dinamismo que ha venido presentado el turismo en el país seguirá profundizándose con valor agregado, para consolidar al país como un destino turístico de talla mundial”, dijo la

ministra Lacouture. También asegura que estas cifras se deben gracias al proceso de paz que hace que Colombia esté en la mira de viajeros de todo el mundo (Dinero, 2017).

Por otra parte, no solo el sector hotelero ha presentado un crecimiento, sino que también los aeropuertos del país han aumentado su tráfico de personas. Según el diario Portafolio, en un artículo publicado el 13 de febrero del 2017, los aeropuertos de Cartagena y Rionegro tuvieron el mayor crecimiento en 2016, con una tasa del 12,3% y el 11,3% respectivamente.

Rionegro actualmente cuenta con 118.264 habitantes. Su ubicación en el Altiplano del Oriente Antioqueño, es estratégica para el desarrollo de diferentes actividades económicas en el sector agroindustrial, de alojamiento, industrial, de servicios, entre otros, que han permitido el progreso en la subregión, aportando el 7.28% del PIB según el Plan de Desarrollo Turístico Sostenible y Comunitario del Municipio de Rionegro. Con uno de los cinco mejores aeropuertos de Sudamérica (Portafolio, 2016), con un flujo de 7,6 millones de pasajeros anuales, Rionegro le apuesta al turismo en salud, pues cuenta con la fundación San Vicente, siendo ésta una zona franca, que exporta servicios de salud, que va en ascenso en Colombia (Dinero, 2013). Por estas razones “el municipio se encamina hacia una economía de prestación de servicios en los subsectores de salud, educación, turismo y transporte, que representan otras fuentes de ingresos” (Rendón-Cardona, 2016).

Según el diario Portafolio, la Aeronáutica Civil en un informe publicado el día lunes 20 de febrero de 2017, la terminal aérea de Rionegro es la segunda con más flujo de pasajeros, con 7,6 millones anual. La aeronáutica civil, asegura que el crecimiento para 2017 será moderado (Gonzalez, 2017).

## MARCO TEÓRICO

La gestión estratégica es la “técnica gerencial cuyo proceso permite a la organización ser proactiva en la formulación de su futuro. Se utiliza el término gestión para dar la idea de ser un proceso participativo en donde se dirige y se decide para beneficio común” (Prieto, 2011). Para las organizaciones es vital visualizarse en el tiempo y generar estrategias que permitan llegar a cumplir sus metas, deben planificar teniendo en cuenta el entorno en el que se desenvuelven, haciendo uso de herramientas administrativas para diagnosticar el estado de las compañías, el mercado y otros elementos internos y externos que les facilite saber el lugar en el que están y hacia dónde se dirigen.

Es allí donde surgen las etapas de la gestión estratégica, que se resumen en planear, hacer y verificar, teniendo en cuenta la visión de la compañía, sus objetivos y estrategias para que se evidencie el crecimiento, culminando así en clientes satisfechos y en el cumplimiento de los objetivos de las compañías, llegando a un punto de beneficio entre los oferentes y los consumidores.

En el contexto turístico colombiano, la planificación se hace desde varios niveles. Desde el nivel público se siguen líneas de desarrollo, desde los planes nacionales, departamentales o municipales, según sea el lugar donde se va a ejecutar y los actores de la cadena de valor turística que intervengan. También se da la planificación desde los gremios tales como ANATO, COTELCO, ACOLTES, ACODRES, entre otros, que velan por los intereses de su industria.

Aplicando la teoría de sistemas, la planificación que se da a nivel turístico se hace de manera estratégica para los subsistemas y sistemas turísticos, siendo estos los particulares y las agremiaciones respectivamente, y a nivel macro los gobiernos y la Organización Mundial del Turismo (OMT), quienes dirigen de manera global lo que se busca desarrollar en el turismo. Es

aquí donde se cumple lo que dice Prieto, al referirse a un proceso participativo donde se decide para un beneficio común.

De ahí pues la importancia de que desde cada uno de los particulares que forman parte del sector turístico, siga los lineamientos que se dan en los diferentes niveles, tanto públicos como privados, y el sector hotelero no es la excepción a esto.

Los hoteles juegan un papel muy importante para el desarrollo de un producto turístico, donde se dinamiza su participación con los diferentes actores de la cadena de valor, que en conjunto con los recursos, atractivos turísticos, y otros componentes forman un producto sólido, que cumple con las expectativas de los visitantes y excursionistas. Lo dice Monsalve-Castro & Hernández-Rueda, “el sector de la hotelería se considera parte esencial de la cadena de valor de la actividad turística, pues su infraestructura, capacidad y servicio trae consigo el posicionamiento de la ciudad como destino de talla mundial” (2015). Lo que nos muestra que la gestión estratégica en búsqueda de la calidad nos permite el crecimiento y la sostenibilidad que tanto se busca a nivel económico, ambiental y cultural.

Según la UNE-EN-ISO 9000-1, la calidad es un “conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas”, lo que indica que la calidad se refiere a la capacidad de uso y de satisfacción de las diferentes necesidades.

Por otra parte Philip Crosby lo resume en conformidad con los requisitos, y para el contexto turístico es una definición que se adapta muy bien, pues una de las formas de evaluar la calidad de un producto o un servicio turístico es a través de esas cuatro palabras “conformidad con los requisitos”.

La Asociación Hotelera de Colombia (COTELCO), en conjunto con El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) desde la Dirección de Turismo, y el Instituto Colombiano de Normas y Certificación (ICONTEC), diseñaron la NTSH 006 con el fin de clasificar los establecimientos de alojamiento y hospedaje, definiendo los requisitos normativos, de calidad de los servicios y de infraestructura, para que los turistas puedan alcanzar sus expectativas aumentando su grado de satisfacción

De acuerdo con la NTSH 006, “esta norma es aplicable a todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje”.

## METODOLOGÍA

### Alcance de la investigación

Esta investigación sirve de apoyo para evidenciar las condiciones de gestión estratégica y de calidad del servicio de los hoteles en Rionegro, permitiendo no solo a los hoteles crear estrategias que le puedan generar ventaja competitiva y valor agregado con respecto a otros sitios, ofreciendo servicios de calidad, sino que también le permite al sector público conocer el potencial de la oferta de alojamiento que fortalezca el turismo en el municipio y la región.

### Unidad de Estudio

La investigación fue dirigida a los gerentes de los hoteles de la ciudad de Rionegro, de acuerdo a una base de datos tomada de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, en la que se tuvieron en cuenta dos aspectos, los cuales fueron:

Actividad económica: servicio de alojamiento

Ubicación: Rionegro

## Técnicas de Recolección de Información

Teniendo en cuenta la escasa información acerca de la hotelería en el municipio, se vio la necesidad de obtener información a través de dos formas para tener datos que cumpliera con una investigación mixta. Las técnicas empleadas para la recolección de la información fueron:

### *Entrevistas*

Se decidió entrevistar a tres personas dentro del ámbito turístico de Rionegro, debido a que de esta manera se podía recabar información acerca del direccionamiento del turismo que se está teniendo en el municipio con relación a las necesidades de la zona, permitiendo hacer un diagnóstico general en los temas de gestión estratégica y de calidad.

### *Encuestas*

Se eligió las encuestas como método de recolección de información cuantitativo, gracias a su practicidad y facilidad de ejecución.

## Ficha técnica

*Tabla 1.* Ficha técnica

FICHA TÉCNICA	
Universo	16 hoteles del municipio de Rionegro
Herramientas de recolección de información	Encuestas y entrevistas. Se hicieron un total de 16 encuestas en los 16 hoteles elegidos del municipio y tres entrevistas a tres grandes empresarios y/u conocedores del gremio.
Tipo de muestreo	No probabilístico basado en los sujetos disponibles.

FICHA TÉCNICA	
Unidad de muestreo	Hoteles del municipio de Rionegro, es decir de zonas del casco urbano del municipio y Llanogrande.
Tamaño de muestra	16 hoteles
Marco espacial	Municipio de Rionegro y alrededores
Marco temporal	Febrero a mayo del 2017
Número de preguntas	16 preguntas de las encuestas y cinco de las entrevistas

Fuente: propia del autor

*Tabla 2.* Hoteles encuestados

HOTELES ENCUESTADOS
1. MG HOTELS AND SUITES
2. HOTEL MOVICH LAS LOMAS
3. TRAVESL RIO VERDE LIVING SUITES
4. TOSCANA ORIENTE
5. HOTEL LLANOGRANDE INN
6. HOTEL LA PERLA DE PEREIRA
7. HOTEL SANTIAGO DE ARMA
8. HOTEL OASIS
9. HOTEL LAS VEGAS
10. HOTEL MONACO



HOTELES ENCUESTADOS
11. HOTEL GUTIER
12. HOTEL EL TURISTA
13. HOTEL CASA LOMA
14. HOTEL EL VIAJERO
15. HOTEL HOLLYWOOD
16. HOTEL BLUE HOUSE

Fuente: propia del autor

*Tabla 3. Personas entrevistadas*

ENTREVISTADOS	CARGO
MANUEL MOLINA ARISTIZÁBAL	Gerente Dann Carlton Medellín y San Fernando Plaza.
GUILLERMO OBREGÓN	Vicepresidente COTELCO Antioquia
OLGA LUCÍA BONGCAM	Presidenta y Fundadora del Clúster de Oriente

Fuente: propia del autor

Manuel Molina Aristizábal, es un empresario con más de 20 años de experiencia en el sector hotelero. Estudió Hotelería y Turismo en el Colombo Europeo, Marketing Turístico en la Escuela Superior de Turismo Internacional, Costos Hoteleros en la Universidad Externado de Colombia, entre otros estudios en su larga carrera profesional. Dentro de su experiencia laboral ha sido administrador del Club Unión, Gerente general del Hotel Poblado Plaza y gerente general de los Hoteles Dann Carlton Medellín, Dann Carlton Belfort, y Hotel San Fernando;

Plaza en los cuales aún se desenvuelve con este cargo (Molina-Aristizabal, 2015). Es director proyectos de Dann Carlton Medellín, Dann Carlton Belfort y Dann Carlton Barranquilla. En su larga carrera en el sector hotelero Manuel Molina ha recibido varios premios, por el sector y también como empresario a nivel regional y nacional, haciendo de éste una persona idónea para entrevistar en la presente investigación.

Guillermo Obregón es un reconocido hotelero del municipio de Rionegro y vicepresidente de COTELCO, Antioquia. El presente año recibió un galardón como hotelero ejemplar durante la asamblea de los hoteleros en el Hotel Dann Carlton de Barranquilla (Columna VIP, 2017). Debido a su experiencia en el sector y como vicepresidente de COTELCO Antioquia, Guillermo Obregón, es uno de los entrevistados ideales para el desarrollo de esta investigación.

Olga Lucía Bongcam, es Profesional en Organización de Eventos y Certámenes, Fundadora y Presidente del Cluster de Turismo y Eventos del Oriente Antioqueño, por su conocimiento acerca del Oriente Antioqueño, reúne los elementos necesarios para ser entrevistada en el desarrollo de esta investigación.

## RESULTADOS

En los siguientes resultados se tomó en cuenta la opinión de tres personas con una vasta experiencia en el sector turístico. De acuerdo con el orden de las preguntas en la entrevista se desarrolla la opinión de cada uno de ellos.

### Resultados entrevistas

Rionegro es un municipio que tiene mucho potencial para el desarrollo de actividades turísticas, debido a la gran cantidad de cultura y recreación que ha ido aumentando con el

tiempo. De acuerdo con el Gerente del hotel Dann Carlton, Manuel Molina “Rionegro tiene un gran potencial gracias a la creación de diversión, restaurantes y hoteles de todos los niveles”, a la creación de nuevos centros de salud y a su aeropuerto que es el principal del departamento, información que se corrobora en el artículo del periódico Portafolio, Dos aeropuertos colombianos entre los cinco mejores de Suramérica (2016). Según Molina estos elementos causarán que Rionegro tenga un crecimiento en el sector hotelero para cubrir la demanda de turistas.

Por otra parte Olga Lucia Bongcam, presidenta y fundadora del Clúster de turismo y eventos de Oriente, reconoce que si bien es cierto que con la llegada del centro de negocios y eventos de la Macarena se dinamizarán los eventos en la región y el municipio, se ve la necesidad de responder no a mediano plazo, sino inmediatamente con elementos tales como una planta turística, la calidad de los hoteles certificados, ya que como se evidencia en el plan de desarrollo turístico sostenible y comunitario del municipio de Rionegro 2009 – 2020, los hoteles tienen un déficit de calidad, y se debe cubrir ese aumento en la demanda que esto genera.

La presidenta del clúster de turismo y eventos del oriente antioqueño, Olga Lucía Bongcam, nos ilustra la realidad, puesto que muchos de los hoteles dicen estar certificados pero la realidad es que no lo están, aunque algunos se encuentran en proceso, hay otros muchos que no se han puesto a la tarea de hacerlo, y el personal no es un personal con la mejor capacitación posible, a lo que Bongcam sugiere una mejora desde los centros de educación superior, para el desarrollo de este tipo de actividades en hoteles.

El señor Guillermo Obregón miembro de COTELCO opina que “ninguno, no están capacitando los hoteles en servicio, lo poquito que se ha hecho lo ha hecho COTELCO” (Obregón, 2017).

Guillermo Obregón opina que a pesar de que se crean varios negocios de este tipo (hoteles), de 20 que se crean cada año sobrevive uno o se quiebran los 20, lo que lleva a pensar que se está haciendo mal, se podría decir que las personas que abren un hotel en el municipio en su gran mayoría no son hoteleros, ya que como bien lo decía Olga Lucia Bongcam “hay que trabajar en el tema de la pertinencia en la parte académica de universidades, en el municipio no hay facultad de turismo que sea realmente certificada” (Bongcam, 2017).

Es difícil decir que realmente se está aplicando la normatividad, aunque COTELCO sea partícipe del proceso de mejora de los hoteles, el municipio debe aportar también más para una mejora a un corto, mediano o largo plazo.

Es cierto que en algún momento puede haber una sobre oferta, generada por la dinamización de eventos en el municipio de Rionegro como mencionaba Bongcam y Molina, pero como antes mencionaba Obregón y la presidenta del Clúster, no existe suficiente capacitación, y de cada 20 hoteles sobreviven a lo sumo uno, la zona tiene potencial, pero debe haber una fuerte inversión tanto en educación turística y hotelera como en infraestructura.

Se debe abordar los aspectos más importantes dentro de una gestión estratégica en los hoteles del municipio, teniendo en cuenta el direccionamiento que se da desde las agremiaciones y el sector público. El hotelero Sr. Molina, asegura que generar una identidad y fortaleza como destino, y el marketing digital son vitales para el desarrollo de la gestión estratégica en los hoteles, pues al tener identidad y fortaleza como destino se enfocaría en una tipología de turismo, con lo que los hoteleros se enfocarían en cubrir las necesidades de estos turistas. En el caso de Rionegro el turismo de salud y de naturaleza se podrían desarrollar consolidándose en productos turísticos, atrayendo beneficio a la economía local y generando empleos.

Hay muchos aspectos que al municipio le faltan para poder explotar su potencial turístico y así ofrecer un mejor servicio a los huéspedes, no solo desde la parte hotelera sino también desde una parte turística, como bien dijo el señor Guillermo Obregón “está muy lejano el día que un turista vaya una agencia de viajes y diga quiero ir a pasar vacaciones con mi familia en Llanogrande”. A lo que se refiere con esto es que Rionegro debe crear una red de trabajo, en donde los diferentes actores de la cadena de valor turística participen activamente, para poder vender al municipio como destino, y generar esa sostenibilidad que puede llegar a generar el turismo. Comparado con otros municipios como Marinilla, con su museo de Cristos y Cruces o el Carmen que es fuerte en el tema de la loza y el teatro. Rionegro debe empezar a mirar a futuro cómo puede aprovechar su historia, y ventajas que tiene sobre los demás municipios, tales como el Aeropuerto Internacional José María Córdova y la zona franca, Fundación San Vicente de Paul.

El personal no está lo suficientemente capacitado para afrontar los aspectos que conlleva trabajar un hotel, y no se puede pretender lograr una verdadera certificación si realmente no se conoce la norma NTSH 006, ya que como bien lo decía el señor Obregón “ellos confunden la certificación ambiental con la certificación de servicio”.

Se debe mirar el tema de las fortalezas que debe tener el municipio pero que aún no se han logrado por falta de un interés verdadero, Olga Lucia Bongcam dice:

Tener unos buenos profesionales, si yo no tengo profesionales, idóneos en el sector difícilmente voy a poder generar unos portafolios que sean realmente competitivos en el mercado tanto local, nacional como internacional, hay que tener visión, visión internacional para todos los programas estratégicos de desarrollo que se organizan para el tema de hotelería, necesitamos que hayan certificaciones internacionales, porque todo

el personal debe estar capacitado no solo con certificación nacional sino internacional, tienen que haber grandes inversiones en capacitaciones, tenemos que mejorar el tema del bilingüismo, ésta es la hora que ya tendríamos que tener el tema del bilingüismo, y es una estrategia en el tema académico hay que generar un proceso académico muy fuerte, pero más que todo en el tema de marketing internacional, tenemos que mirar el tema del marketing territorial, tenemos que pensar lo que tenemos, cómo lo tenemos, que es lo que tenemos que hacer, y tenemos que ser inclusivos con la gente del Oriente Antioqueño, aquí hay gente muy buena que está trabajando en el tema de turismo y no le están dando la oportunidad, entonces tenemos que hacer un cambio en el brochure, un cambio de pensamiento, y eso durante la parte estratégica.

No se puede pretender tener un negocio rentable si no se tienen un personal sumamente capacitado, empezando desde el mismo dueño del hotel, que en su mayoría no son hoteleros, sino que son personas empíricas, hasta la persona con el puesto más bajo por así decirlo, para así empezar a crear una visión turística no solo a un mediano, sino también a un largo plazo, para poder vender al municipio como destino de tal forma que se vuelva rentable y sostenible.

El tema del servicio en este sector es indispensable, siempre se dice que la primera impresión es la que cuenta, ya que esa primera impresión que te llevas de un lugar es la que te hace querer volver sin pensarlo. Manuel Molina opina que “hay que sacarle provecho a la calidez de lo que es el ser humano, de la región que es propia de Antioquia, se debe tener un nivel de actualización continua para el alto nivel competitivo”.

El tema de una asociación es algo importante para que tanto la región como el sector, crezca a un nivel en que exista la sostenibilidad, para poder crear un sector fuerte y ameno donde la gente se sienta a gusto cada vez que visite el municipio. El tema de la calidad abarca

una gran magnitud de elementos que se deben mejorar. Bongcam dice que el servicio al cliente, el servicio en las habitaciones, la gastronomía, salubridad, manipulación de alimentos, y recreación, son necesarios para ofrecer un producto de calidad que cumpla con los estándares no solo nacionales, sino internacionales, pero para ello se necesita un trabajo conjunto entre los actores de la cadena de valor turística.

La presidenta del Clúster de turismo y eventos del Oriente también dice que Rionegro tiene muchas falencias en el servicio ya que ni camareros, ni meseros, en su mayoría están capacitados para desempeñar estas labores, no tienen estudios que certifiquen que saben del tema, lo que hace que cualquier persona trabaje en ello y solo cumpla la necesidad del lugar sin prestar un servicio de calidad a las personas que allí llegan. Se necesita mejoras en infraestructura y acueductos, ya que en tema de aguas como bien lo mencionaba Bongcam “tenemos alcantarillado muy viejo, tenemos un sistema de alcantarillado con tubos Ecopetrol, por eso es que la calidad de agua no es buena”.

En cuanto a las normas que se aplican en el municipio para el sector hotelero o los demás sectores turísticos del municipio, Olga lucía Bongcam dice que en Rionegro no existe una coordinación de turismo, no ha habido ningún alcalde que le apueste al tema, y cuando hubo uno que intentó hacerlo, después decidió que no lo haría. Por otra parte no hay una legislación que sea acorde con lo que está a nivel nacional. Manuel Molina dice “se debe ser consecuente con las normas del Viceministerio de Turismo, y estar actualizado de las normas de categorización hotelera”.

Los aspectos que se deben mejorar en el municipio son muchos, ya sea la movilidad, o la calidad del servicio, entre otros. Manuel Molina opina que los aspectos más importantes a mejorar en Rionegro son “la movilidad y la infraestructura que es lo que falla en la gran parte

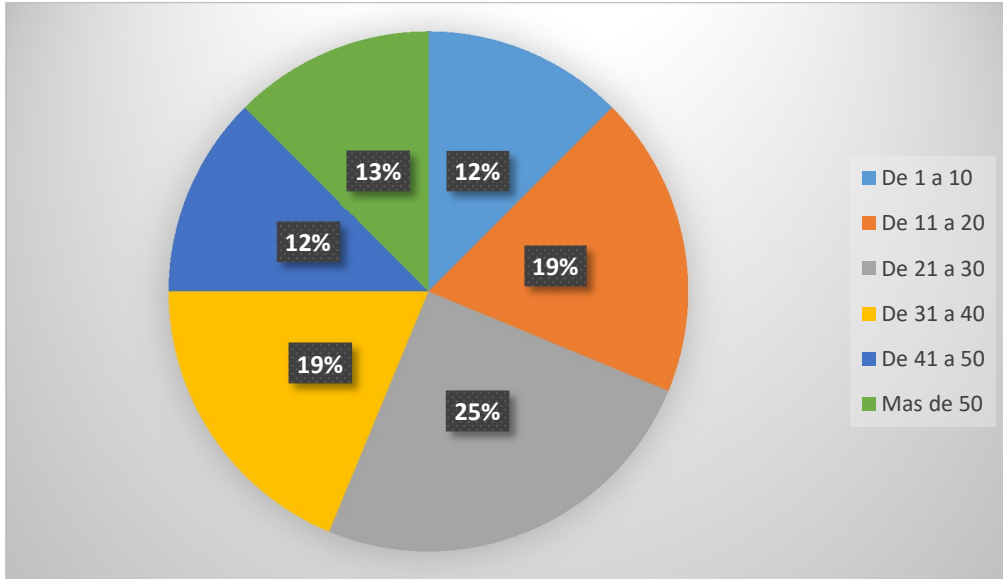
del país”. Históricamente el país ha tenido una gran falla de movilidad, pero centrándonos más en Rionegro es algo grave, le hacen falta una mejor unión de transportes, una terminal que unifique los transportes como lo hace la ciudad de Medellín que tiene dos terminales con transportes para diversos lugares, algo que no se ha dado en Rionegro, pues los transportes son ubicados en diferentes partes del municipio, lo cual puede llegar a ocasionar que un turista se extravíe.

Guillermo Obregón dice que un aspecto a mejorar se encuentra en los entes de turismo, pues él asegura que debe haber un representante del sector hotelero, ya que existe un presupuesto que deben destinar al turismo.

#### Resultados encuestas

En las siguientes graficas podemos observar que en su mayoría los hoteles del municipio de Rionegro son hoteles pequeños y medianos, es decir no alcanzan a ser de más de tres estrellas, exceptuando por unos poco que gracias a sus recursos económicos, su punto estratégico, sus servicios y la pertenencia a cadena hotelera los pueden certificar en hoteles de cuatro y hasta cinco estrellas.

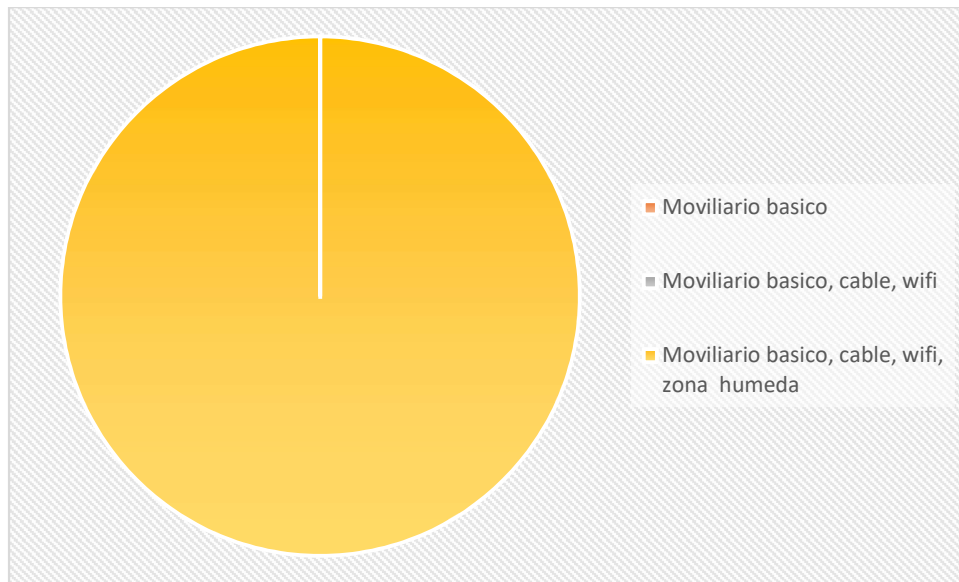




*Figura 1.* Pregunta 1: número de habitaciones

Fuente: propia del autor

La cantidad de habitaciones y los servicios complementarios, es de gran importancia si queremos saber en qué categoría se puede encontrar un hotel, realmente para que un hotel sea considerado grande debe tener de entre 50 y 70 habitaciones. En Rionegro solo podemos encontrar tres hoteles que cuentan con dicha categoría.

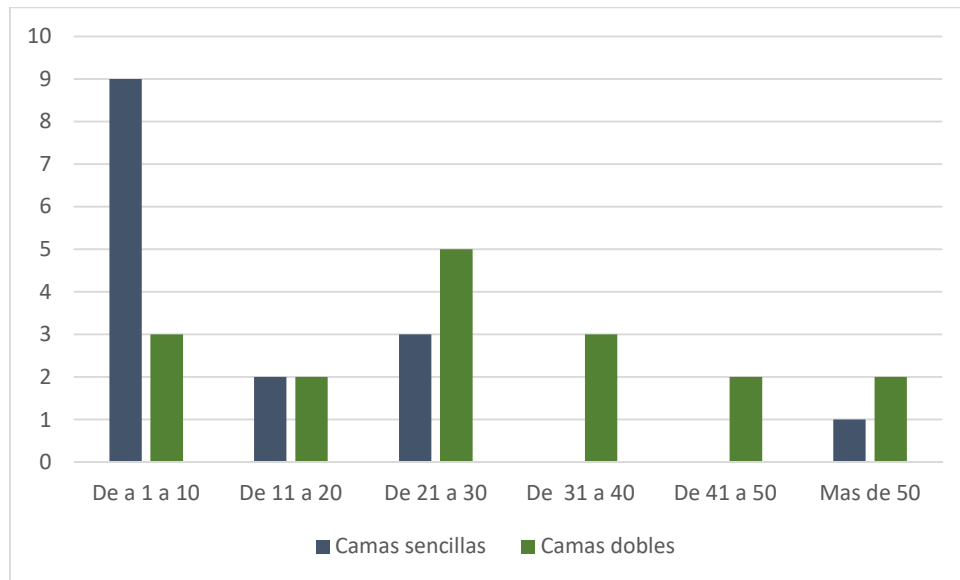


*Figura 2. Pregunta 2: ¿Con que cuentan las habitaciones?*

Fuente: propia del autor

Las habitaciones de los hoteles como nos muestra la gráfica cuentan con elementos básicos, a saber: cama, internet, televisión por cable, televisión y baño privado. El baño cuenta con toallas, jabones y champú, como elementos básicos de un baño de habitación hotelera, así que en este punto todo parece indicar que los hoteles del municipio están bien para una posible certificación.

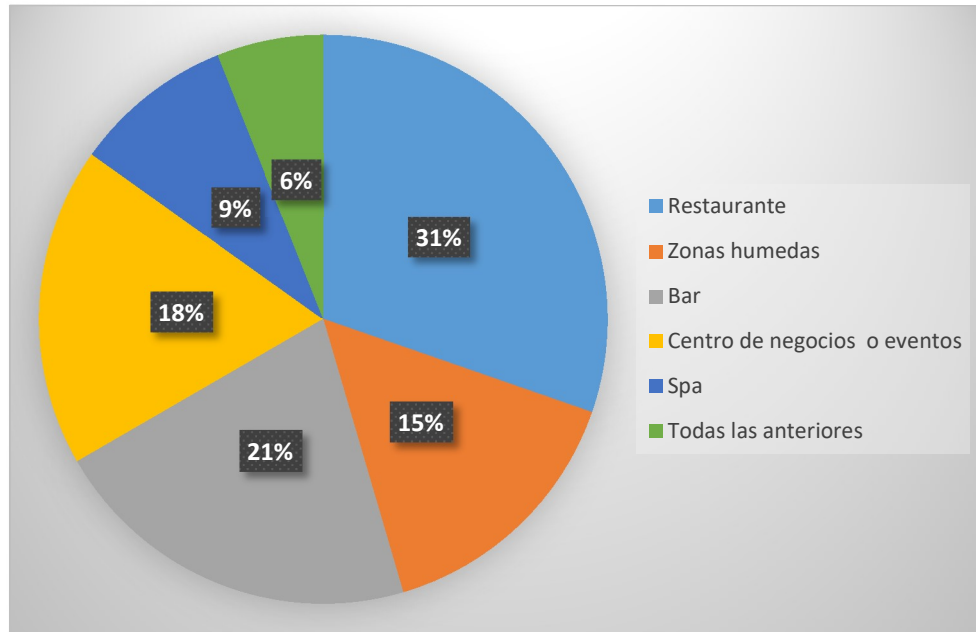
Las habitaciones de los hoteles, según la palabra de las personas encuestadas que trabajan en los hoteles cuentan con elementos básicos, como el Wifi, la cama ya sea doble o sencilla, su TV con cable, y su baño. Pero la norma pide “un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación” (NTSH, p. 20). Esta norma también exige elementos como “instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación; información turística de la ciudad” (NTSH, p. 20).



*Figura 3. Pregunta 3: ¿Cuál es el número de camas sencillas vs dobles?*

Fuente: propia del autor

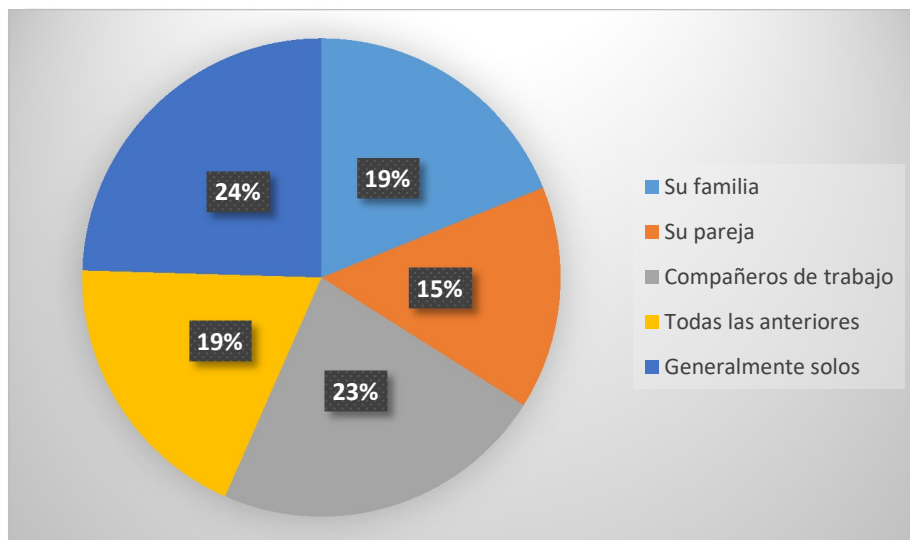
Realmente la norma NTSH (norma técnica sectorial hotelera 006) no especifica si un hotel debe tener cierto número de camas dobles y sencillas. Pero la gráfica nos indica que son más los hoteles que tienen camas sencillas que dobles en el municipio, lo cual viéndolo desde un punto objetivo no es algo que realmente pueda favorecerlos si algún huésped viene acompañado de sus familiares o amigos.



*Figura 4.* Pregunta 4: de los siguientes servicios, ¿cuáles posee el hotel?

Fuente: propia del autor

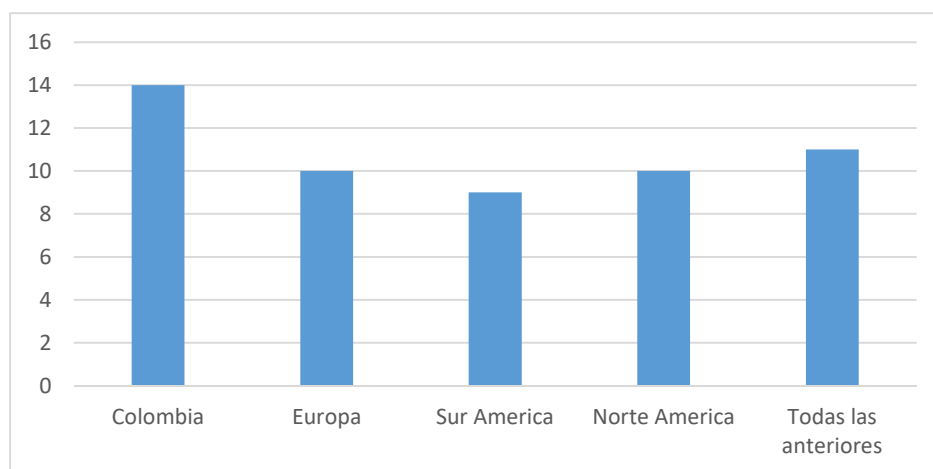
Como se puede apreciar en la gráfica número 4, solo un 6% de los hoteles encuestados poseen todos los servicios, como lo son restaurantes, zonas húmedas, bar, centro de eventos o negocios, spa. La norma dice en su numeral 7.1.4, “el hotel debe contar como mínimo dentro de sus instalaciones, con el espacio donde se preste el servicio de desayuno” (NTSH, p. 21). Realmente la norma solo especifica el comedor, para lo demás no da mayor relevancia, esto solo le da una mejor categoría en cuanto al número de estrellas que puede tener el establecimiento, pero sí es claro en que mínimamente se debe tener un lugar donde se preste el servicio de desayuno, y todos los lugares que se encuestaron solo el 29%, cuenta con esto.



*Figura 5.* Pregunta 5: los huéspedes llegan acompañados por

Fuente: propia del autor

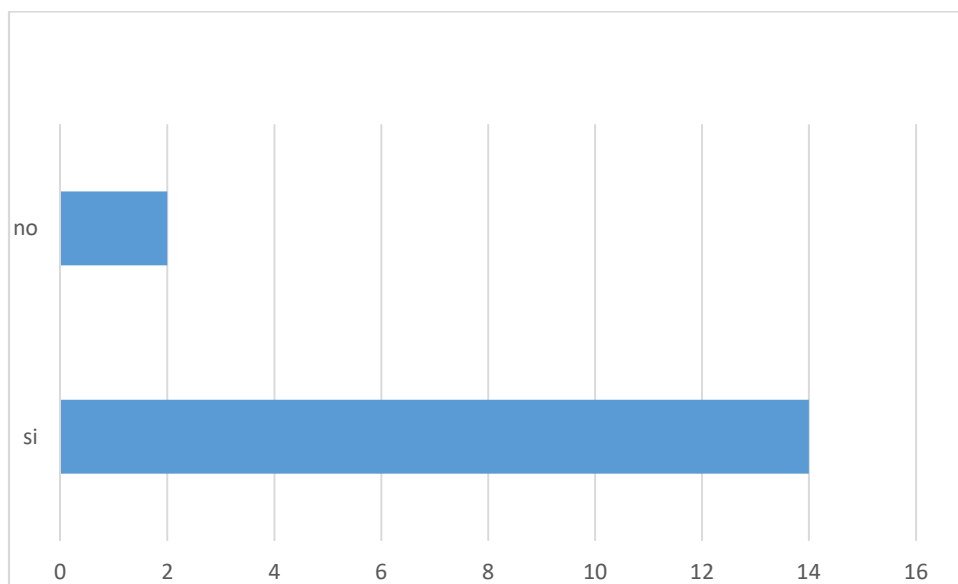
En cuanto a que los huéspedes vienen acompañados o no es muy variable, pero casi siempre así es, según muestra la gráfica 5, en un 24% los huéspedes vienen solos a estos establecimientos, ya que en su mayoría por lo que se puede notar vienen por negocios.



*Figura 6.* Pregunta 6: ¿Cuál es el lugar de procedencia de los huéspedes?

Fuente: propia del autor

En su gran mayoría los huéspedes son colombianos, aunque según las encuestas por lo general vienen de todas partes del mundo. Realmente la norma no dice nada al respecto sobre esto, pero se recomienda que cuando un huésped es internacional, se debe registrar con su pasaporte o cédula de extranjería y registrarlos en la página de la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia para tener un control de estos.



*Figura 7. Pregunta 7: ¿Brinda capacitación a sus empleados?*

Fuente: propia del autor

De los 16 establecimientos encuestados 14 dicen que sí brindan capacitaciones a sus empleados, contra dos que dicen que no, para la certificación es importante que cada persona esté calificada, así que por ese lado se podría decir que el municipio va bien. Se habla de que cada persona debe estar capacitada en su área de trabajo para brindar un mejor servicio al cliente y evitar problemas que puedan afectar la buena imagen del lugar. Como mínimo la norma dice

en sus numerales 6.3.12, “establecer programas de capacitación y entrenamiento para todo el personal. C) garantizar la competencia de los empleados” (NTSH, p. 18).

Encontramos que en algunos hoteles, la falta de un recepcionista y auditor nocturno, lo cual es una falta grave, ya que si una persona necesita hacer su Check-in o Check-out o algún servicio en su habitación ya sea de limpieza o emergencia y no hay nadie que realmente los pueda ayudar. La norma pide en su numeral 7.3.4, servicios de recepción, “prestar atención las 24 horas del día, en caso de no estar la persona encargada será atendida por otra persona con las mismas características” (NTSH, p. 24). En algunos lugares a los que se les hizo la encuesta aparte de no tener él/a recepcionista encargado/a, tampoco estaba casi nunca la persona encargada, es decir un jefe de recepción.

La norma habla de cosas como, “disponer de la información turística actualizada del entorno, y la región donde se encuentra ubicado el hotel” (NTSH, p. 24). En algunos lugares donde se hicieron estas encuestas se puede evidenciar que los hoteles no tienen un catálogo o información de este tipo, puede que los empleados si la conozcan, pero como tal no hay algo físico con lo que el turista se pueda guiar.

Tampoco se encuentra un botones en la mayoría de los casos, alguien que le pueda ayudar a las personas a subir su equipaje, y esto pasa en muchos casos porque muchos de los establecimientos de hospedaje son lugares de uno, máximo dos pisos, y no lo ven como algo necesario.

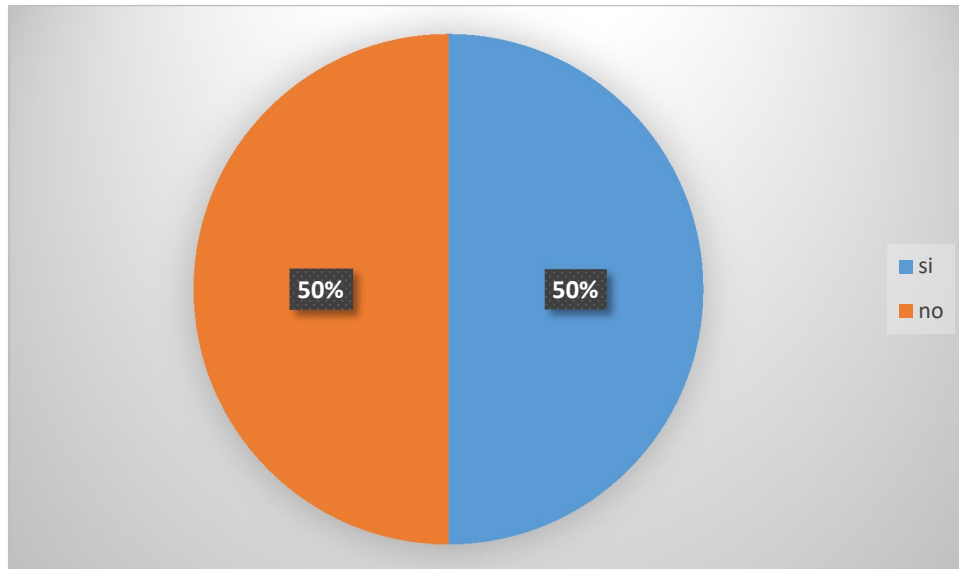


*Figura 8.* Pregunta 8: ¿El hotel destina personal para la seguridad?

Fuente: propia del autor

De los 16 encuestados, nueve hoteles dicen que, si destina personal de seguridad contra siete que dicen que no, ya sea porque no es necesario por la zona o porque simplemente les basta con las cámaras de seguridad y no ven necesario tener ambas cosas. La norma dice, en su numeral 6.3.11, “a) garantizar el servicio de seguridad durante las 24(h) horas del día” (NTSH, p. 18). Aunque las cámaras son un buen método de seguridad, la norma también dice, “garantizar que el personal cuente con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos, para la seguridad del hotel” (NTSH, p. 18). Es decir que al menos debe haber una persona de seguridad, que este capacitada y brinde seguridad al personal en el establecimiento, de tal forma que no importa si el lugar es tranquilo o no siempre debe haber alguien vigilando la seguridad del lugar y de las personas que allí se encuentren, estos siete hoteles tendrían que cumplir con este requisito para la certificación deseada.

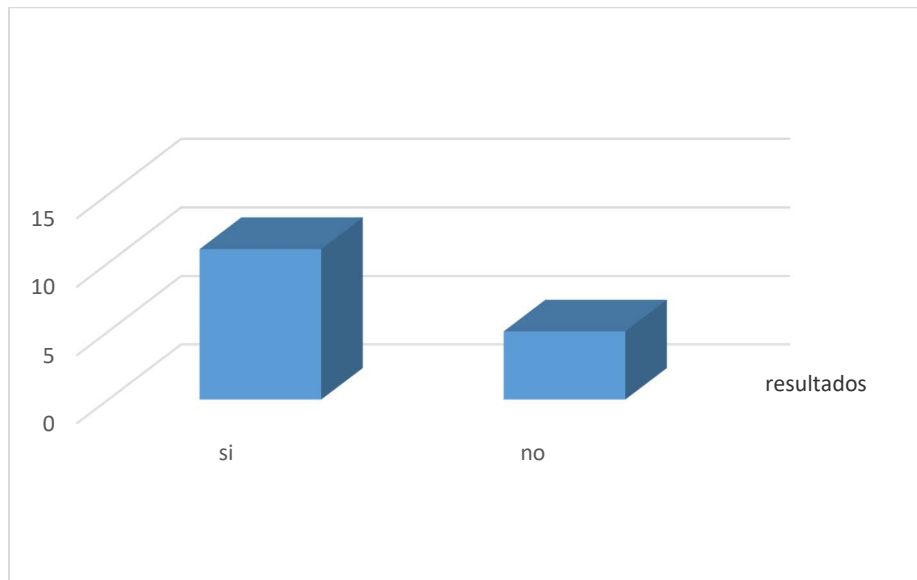




*Figura 9.* Pregunta 9: ¿El hotel tiene acceso para personas discapacitadas?

Fuente: propia del autor

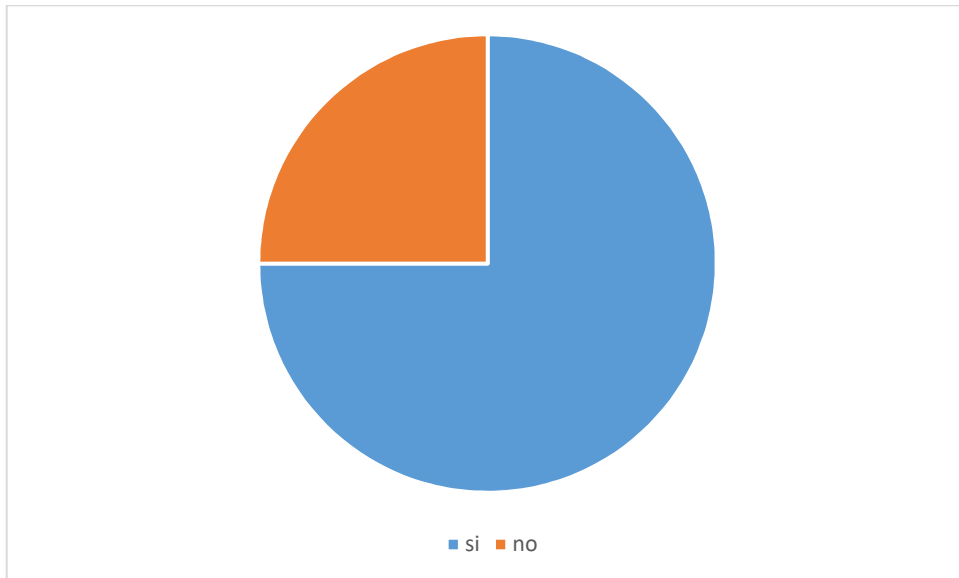
50% de los hoteles encuestados cuentan con acceso para personas discapacitadas ya sea por tener habitaciones en el primer piso o porque tengan ascensores, contra otro 50% que dicen que no poseen el acceso para este tipo de personas. La norma nos dice en su numeral 7.1.2.2 “el hotel debe como mínimo tener ascensores si tiene cinco (5) pisos o más” (NTSH, p. 19). También en el numerales 7.2.1.1, 7.2.1.2 y 7.2.2 nos dicen que en todas las zonas del hotel debe haber fácil acceso para personas discapacitadas, esto quiere decir que, desde la entrada al hotel, hasta la entrada a la habitación una persona con problemas de movilidad debe tener un fácil acceso, y al menos un porcentaje mínimo de un 2% debe tener el acceso para estas personas. Entonces se puede notar que aún falta mucho por mejorar.



*Figura 10.* Pregunta 10: ¿Cuenta con buzón de sugerencias?

Fuente: propia del autor

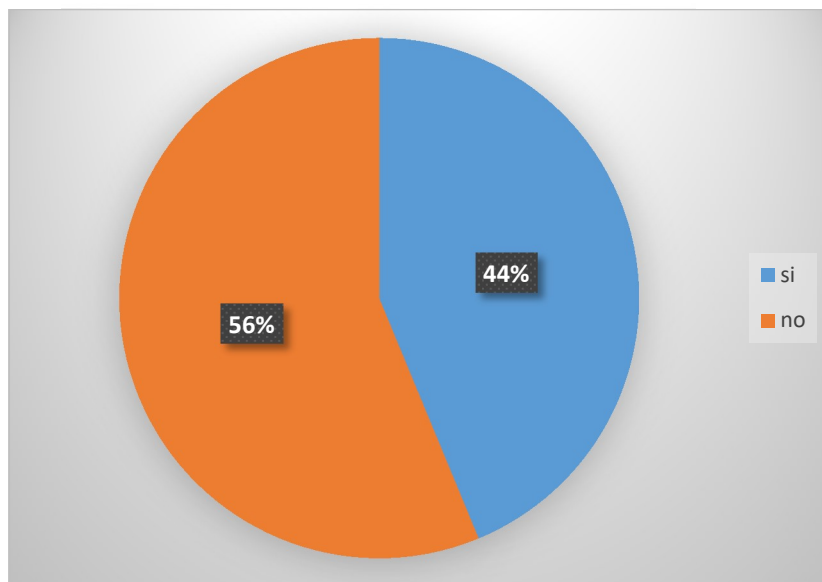
En la gráfica número 10, donde se pregunta si el lugar encuestado tiene un buzón de sugerencia 11 de 16 hoteles dicen que, si contra cinco que dicen que no, ya sea porque están en proceso de instalarlo o por qué no lo ven como algo necesario. La norma dice, en su numeral 6.3.14 “a) disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación en relación con el servicio recibido” (NTSH, p. 18). Es decir, este buzón es necesario para saber la satisfacción del cliente y si se equivocan en algo saber cómo mejorar, aunque en su gran mayoría los hoteles parecen tener dicho buzón de sugerencias, y eso es algo bueno para ellos y su posible certificación, la pregunta en cuestión es, ¿realmente les prestan atención a las opiniones dejadas por el cliente, o solo lo tienen por tenerlo, porque la norma lo pide? La norma dice “c) realizar medición, seguimiento, y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente” (NTSH, p. 18).



*Figura 11.* Pregunta 11: ¿Existe un programa de mantenimiento para las áreas del hotel?

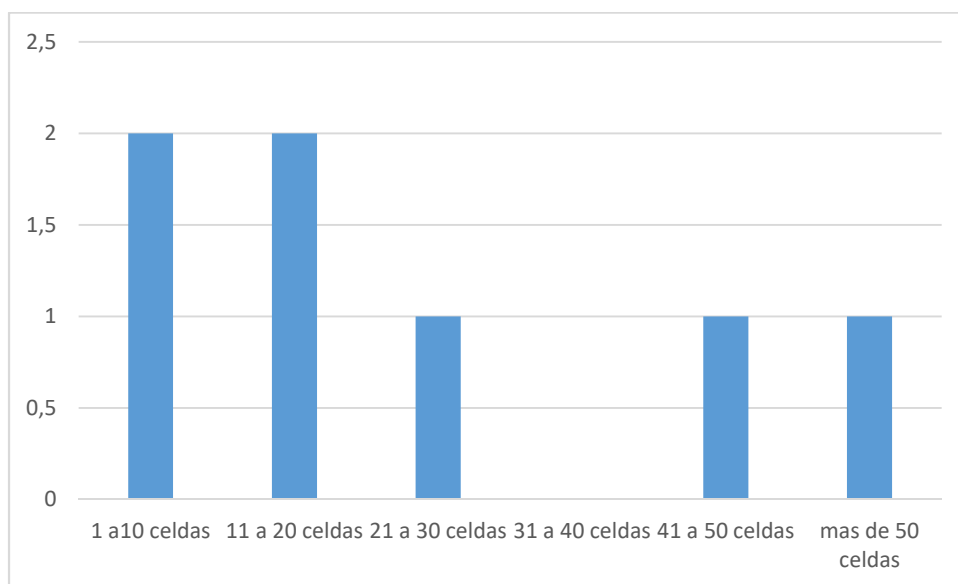
Fuente: propia del autor

La norma en sus numerales, 6.1.8.1, 6.1.8.2, 6.1.8.3 y 6.1.8.4, que como mínimo para ciertas áreas del hotel como lo son las zonas verdes, la recepción, deben llevar un programa de mantenimiento y mirar que todos los equipos estén en perfecto estado. Si las poseen, pero no todos los hoteles realmente poseen zonas verdes, lo cual tampoco es algo muy necesario. La norma también habla de cosas básicas como que deben estar los lugares públicos en buen estado, limpios y debe llevar un registro de ello, y al parecer este sector está bien en este sentido con un 75% de los hoteles siguen la norma según vemos en la gráfica 11.



*Figura 12.* Pregunta 12 – Opción 1: ¿Cuenta el hotel con parqueadero?

Fuente: propia del autor

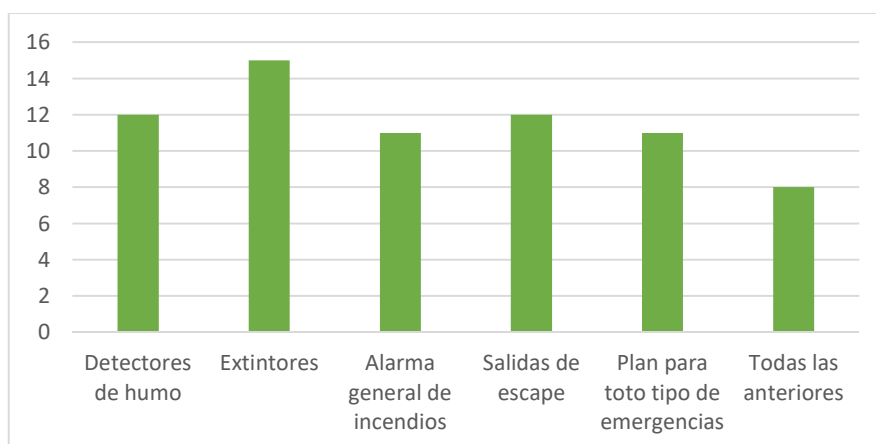


*Figura 13.* Pregunta 12 – Opción 2: Rangos de celdas

Fuente: propia del autor

La gran mayoría de los hoteles tienen parqueadero, pero solo es un 56% como podemos ver en la gráfica 12 opción 1 y en su gran mayoría son solo para de 11 a 20 vehículos en gran parte, como se puede observar en la gráfica 12 opción 2. En cuanto a esto se refiere para hoteles uno y dos estrellas la norma no lo exige, pero para hoteles de tres a cinco estrellas, es algo que se hace necesario, y la norma lo pide. En hoteles de tres estrellas la norma nos dice en sus numerales 8.2.1.2, 9.2.1.2, 10.2.1.2 “en cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado accesible en las áreas públicas para personas con discapacidad” (NTSH, p. 37).

En cuanto estacionamiento muchos de los hoteles cuentan con éste, pero en este sentido se podría decir que solo llegarían a ser tres estrellas y no podrían pasar de esa categoría, ya que aunque cuenta con este servicio carecen de otros **que los podrían en esa categoría u horas más** altas, ya que la norma exige que en los hoteles de cuatro y cinco estrellas deben prestar un servicio de valet parking, y los pocos hoteles que hay en Rionegro que tengan el servicio de estacionamiento no tienen el de valet parking.



*Figura 14.* Pregunta 13: en caso de emergencia, el hotel cuenta con

Fuente: propia del autor

En la gráfica 14 vemos que solo 6 de los 16 hoteles cuenta con todos los servicios de seguridad en los casos de emergencias, mientras que los otros 10, ó no los tienen todos o no cuenta con ninguno. Mínimamente la norma exige en su numeral 6.1.2.1

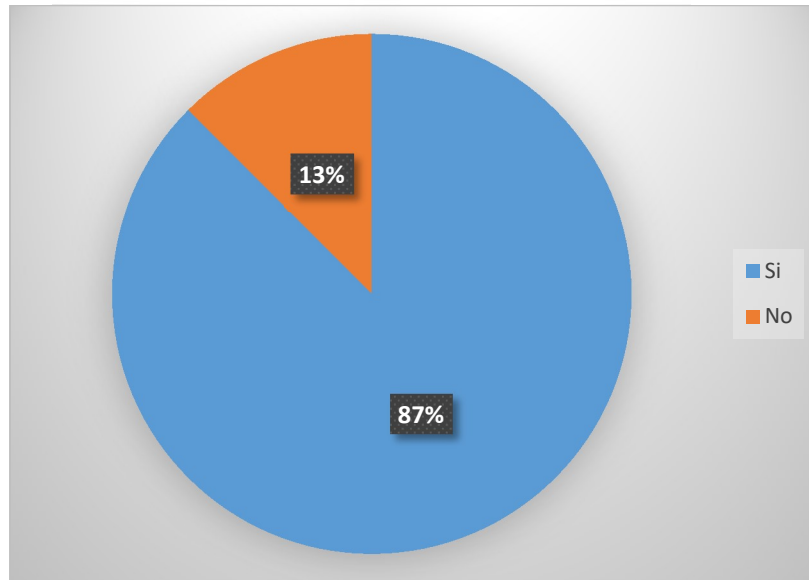
El hotel debe como mínimo tener:

- Detectores de humo o de calor según el concepto técnico de la autoridad competente
- Mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente.
- Alarma general de incendio.

Nota: se recomienda incorporar mecanismos sonoros (para ciegos) y aluminosos (para sordos).

- Salidas de escape o emergencias, según concepto técnico de la autoridad competente.
- Un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia (NTSH, p. 8).

En su gran mayoría no cumplen con todas las cosas básicas antes mencionadas para alcanzar la certificación bajo esta norma, ya que no basta con tener solo una, dos o tres de los requisitos; se deben tener todos.



*Figura 15.* Pregunta 14: ¿Conoce la Norma Técnica Sectorial Hotelera (NTSH) 006?

Fuente: propia del autor

De los encuestados el 87% dice que sí conoce la norma contra un 13% que no: como podemos ver en el gráfico 15, la norma no exige a nadie que conozca la norma, pero es bueno que si se quiere estar certificado bajo esta norma saber los requisitos mínimos para poder hacerlo es algo bueno.

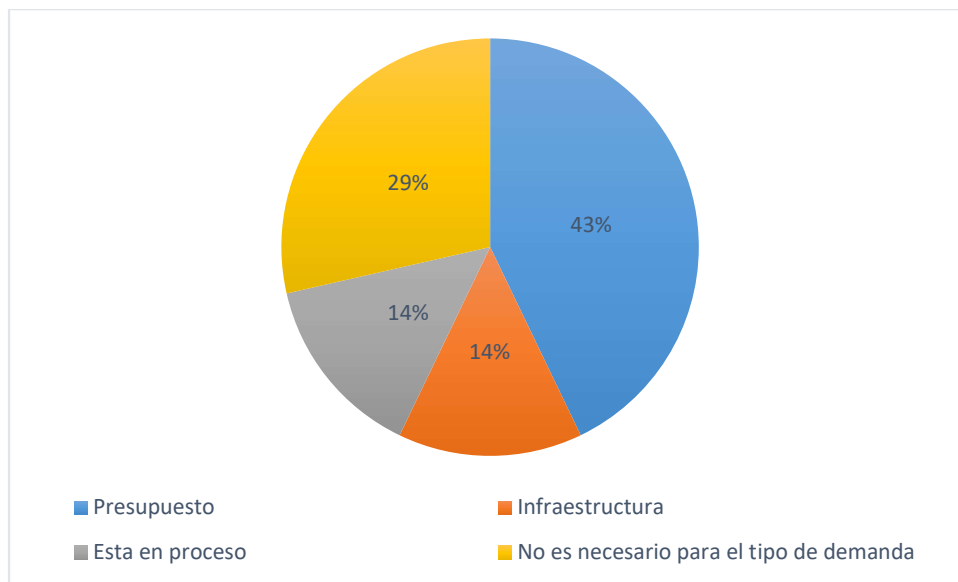


Figura 16. Pregunta 15 – Opción 1: ¿Por qué no?

Fuente: propia del autor

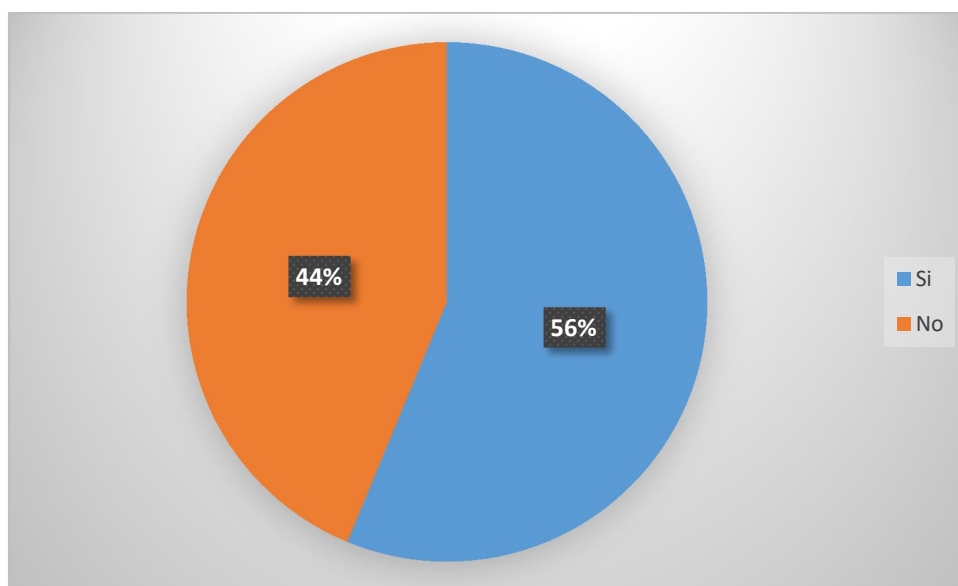
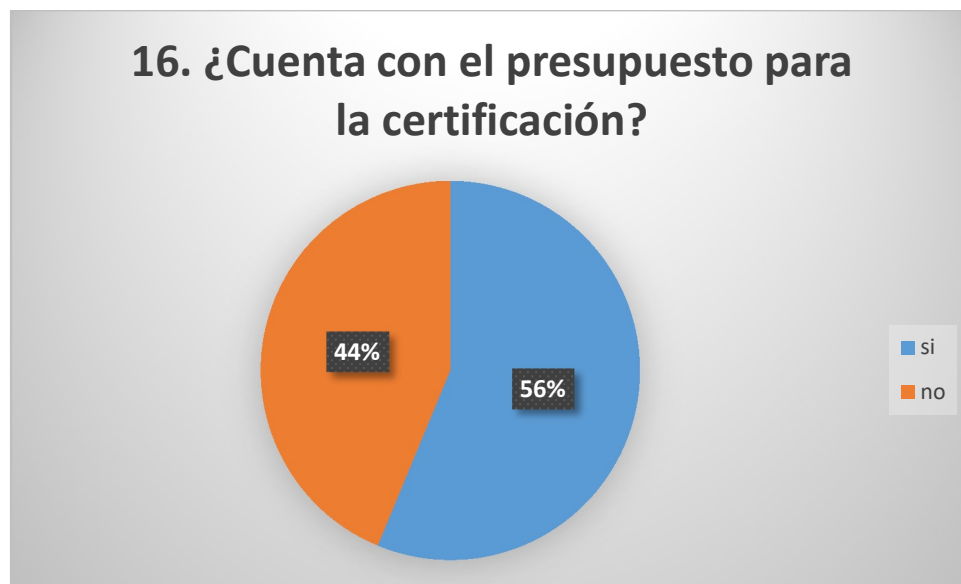


Figura 17. Pregunta 15 – Opción 2: ¿Su hotel tiene certificación bajo esta norma?

Fuente: propia del autor



De los hoteles encuestados la mayoría dice estar aplicando, es decir, 56% contra un 44% que no lo están, ya sea por la demanda, infraestructura o porque están en proceso. Un 43% de los que no están certificados, no lo están ya **que el presupuesto es necesario para la certificación** es muy alto para lograrlo, ya que la norma pide muchas cosas que a la hora de la verdad para el mercado que se maneja en Rionegro es algo muy costoso, y solo hasta este año se hizo necesario empezar a pensar en una certificación, ya que se volvió algo obligatorio. Un 29% no lo ha hecho por que la demanda que manejan no lo hace necesario, mientras que un 14% no cuenta con la infraestructura y otro 14% dicen que están en pleno proceso de certificación.



*Figura 18.* Pregunta 16: ¿Cuenta con el presupuesto para la certificación?

Fuente: propia del autor

Un 56% dice contar con un presupuesto para la certificación contra un 44% que no cuenta con el presupuesto para dicha certificación, lo cual es bueno, ya que la certificación

requiere de un alto presupuesto económico para poder adquirirla, desde contratación de personas para seguridad, hasta la infraestructura y se requieren una gran inversión.

## CONCLUSIONES

- Factores como la planificación y el liderazgo que son pilares de la gestión estratégica, son componentes ausentes en la mayoría de hoteles del municipio, se encuentra que no hay una cohesión entre los mismos hoteles y los actores de la cadena de valor turística, a esto se le puede sumar que el municipio nunca ha tenido un gobierno que le invierta de lleno al sector turístico y los hoteleros en su mayoría no siguen los lineamientos de la norma NTSH 006 (Norma Técnica Sectorial Hotelera). También podemos observar que los establecimientos hoteleros no se están anticipando al crecimiento del municipio, con la ampliación del aeropuerto internacional José María Córdoba y la emigración de gente de Medellín a los municipios cercanos, solo unos pocos hoteles como el hotel Santiago de Arma, el hotel Movich y el Decamerón que están en construcción, se están preparando realmente para este crecimiento que cada vez es más grande. No se están tomando verdaderas medidas que ayuden a una mejora de los establecimientos del sector hotelero.

- Se evidencia un déficit de calidad de acuerdo a lo establecido en la norma anteriormente mencionada. Esto lo evidenciamos en factores como la falta de un personal realmente capacitado, la infraestructura de los establecimientos que en su mayoría no poseen elementos que faciliten la experiencia a los huéspedes ,como por ejemplo muchos no tienen restaurantes o no poseen estacionamientos, lo cual hace que las personas deban buscar dónde estacionarse lejos del establecimiento o las personas con discapacidad deban hacer un mayor esfuerzo para movilizarse al lugar, no poseen ascensores para personas con discapacidad o

personas que tengan mucho equipaje, no tienen un botones o personal que se encargue del equipaje de las personas, o en el caso de los extranjeros la mayoría de los hoteles no poseen personal que maneje un segundo idioma y que conozca la región realmente. Un buen servicio al cliente debe tener cosas como la amabilidad, cooperación, cortesía, etc., lo cual es algo complejo cuando en muchos de los establecimientos no hay una persona de recepción las 24 horas del día como se supone que debería haber.

### RECOMENDACIONES

- El municipio de Rionegro debe fortalecer los organismos de control en los establecimientos de alojamiento, para que se verifique que los hoteles están cumpliendo con la normatividad turística y con los estándares de calidad propuestos por ley. Así mismo hacer una inversión para mejorar infraestructura vial, alcantarillado y acueducto.
- Se debe consolidar una planta turística que permita la sinergia entre hoteles, restaurantes, atractivos turísticos, agencias de viajes, y demás actores de la cadena de valor turística, con el fin fortalecer y promover el turismo en el municipio.
- Las instituciones de educación superior deben participar en proceso educativos, de tal forma que se puedan formar personas idóneas para desempeñarse en las diferentes labores en los hoteles, restaurantes y agencias de viajes.
- Los hoteles deben hacer inversión en diferentes aspectos, tales como infraestructura, capacitación, innovación y planificación, de tal forma que se cumplan los estándares de calidad exigidos por ley, los servicios satisfagan las necesidades de los clientes con un servicio óptimo y que se sigan los lineamientos en los planes de desarrollo turístico de tal forma que exista una red turística que haga sinergia con los actores de la cadena de valor turística.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Auren. (2013). Recuperado el 24 de Mayo de 2017, de [http://www.minetad.gob.es/turismo/es-ES/PNIT/Eje3/Documents/turismo\\_salud\\_espana.pdf](http://www.minetad.gob.es/turismo/es-ES/PNIT/Eje3/Documents/turismo_salud_espana.pdf)
- Boncam, O. L. (Abril de 2017). *Entrevista estructurado a directivos del sector hotelero y el gremio*. (Medina-Ríos, L., Entrevistador).
- CCOA. (2014). *Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño*. Obtenido de Diagnóstico de competitividad del oriente antioqueño. Consultado en <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ntzeWpdSjWcJ:https://www.ccoa.org.co/beta/descargar.php%3Ffile%3Ddiagnostico%2520competitivo%2520oriente%2520antioque%25F1o%25202014-042053-1.pdf%26path%3D../contenidos/images/secciones/+&cd=1&hl=es&ct>
- Columna VIP. (31 de Marzo de 2017). *Columna VIP*. Obtenido de Cotelco distinguió a Guillermo Obregón como Hotelero Ejemplar consultado en <http://columnavip.com/2017/03/cotelco-distinguió-a-guillermo-obregon-como-hoteler-ejemplar/>
- Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare - CORNARE. Administración Municipal de Rionegro. (2009). *Plan de Desarrollo turístico sostenible y comunitario del Municipio de Rionegro 2009 - 2020*. El Santuario: Corporación Autónoma Regional de las cuencas de los Ríos Negro y Nare - CORNARE. Administración Municipal de Rionegro.
- Dinero. (2013). Sí hay paraíso para turismo en salud. *Dinero*. Obtenido de <http://www.dinero.com/pais/articulo/turismo-salud-crecimiento/184853>

- Dinero. (22 de Febrero de 2017). Ocupación hotelera en Colombia alcanzó cifras récord en 2016. *Dinero*. Obtenido de <http://www.dinero.com/economia/articulo/ocupacion-hotelera-en-colombia-en-2016/242246>
- Gândara, J. M. G.; Brea, J. A. F., & González, M. E. A. (2007). *Hoteles sostenibles para destinos sostenibles: la calidad hotelera como instrumento para la sostenibilidad*. En El comportamiento de la empresa ante entornos dinámicos: XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM (p. 19). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).
- Gonzalez, M. C. (13 de Febrero de 2017). Los aeropuertos que más aumentaron el tráfico de pasajeros. *Portafolio*. Obtenido de <http://www.portafolio.co/negocios/los-aeropuertos-que-mas-aumentaron-el-transporte-de-pasajeros-503350>
- ICONTEC, COTELCO, MINCIT. (22 de Noviembre de 2004). *Norma Técnica Sectorial Colombiana*. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Icontec Ed..
- Molina, M. (Abril de 2017). Entrevista Estructurado a Directivos del Sector Hotelero y el Gremio. (Giraldo-Molina, S., Entrevistador)
- Molina-Aristizabal, M. (04 de Junio de 2015). Edición N° 47 Invitado: Manuel Molina-Aristizabal, M., Director de Proyectos Dann Carlton. (P. J. Carvajal, Entrevistador) Medellín. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=6m6III1fZ6lk&t=>
- Monsalve-Castro, C. & Hernández-Rueda, S. I. (2015). *Gestión de la Calidad del Servicio en la hotelería de Como Elemento Clave en el Desarrollo de Destinos Turísticos Sostenibles: Caso Bucaramanga*. EAN, 160-173. Recuperado el 23 de Mayo de 2017, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602015000100011&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011&lng=en&tlng=es)

Obregón, G. (12 de Mayo de 2017). Entrevista estructurado a directivos del sector hotelero y el gremio. (Giraldo-Molina, S., Entrevistador).

OMT. (2002). *Organizacion Mundial Del Turismo*. Obtenido de <http://sdt.unwto.org/es>

Portafolio. (25 de Octubre de 2016). Dos aeropuertos colombianos entre los cinco mejores de Suramérica. *Portafolio*. Obtenido de <http://www.portafolio.co/economia/infraestructura/los-mejores-aeropuertos-de-latino-america-501216>

Rendón-Cardona, A. J. (2016). *Plan de desarrollo municipal 2016 – 2019*. Alcaldia de Rionegro, Antioquia, Rionegro. Obtenido de [http://www.rionegro.gov.co/sites/default/files/files/PDM%20\\_V3%2020160722.pdf](http://www.rionegro.gov.co/sites/default/files/files/PDM%20_V3%2020160722.pdf)

Riveros, M. M. (1981). *Boletín de la Sociedad Geografica de Colombia*. Obtenido de Sociedad Geografica de Colombia. Consultado en [https://www.sogeocol.edu.co/documentos/alg\\_asp\\_hist\\_hote.pdf](https://www.sogeocol.edu.co/documentos/alg_asp_hist_hote.pdf)

Valdivieso, J. R. (Marzo de 2012). *Análisis de la aplicación del marketing en establecimientos de alojamiento de lujo y primera en la Ciudad de Cuenca (2007-2009)*. Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1716>