



Calidad y sostenibilidad para Hoteles en Antioquia

Turismo sostenible

Foro el 18.02.2021

Medellín, Antioquia



Bienvenidos

- Gracias por la invitación
- Inicio del proyecto Septiembre del 2019
- Fin del proyecto Febrero del 2020.
- Descripción del proyecto...

Punto de partida

- La globalización y la digitalización de los mercados han cambiado la situación competitiva del sector hotelero y turístico.
- Las mayores exigencias y expectativas de los turistas, por un lado, y la creciente competencia, por otro, nos obligan a actuar
- => Calidad y sostenibilidad



Objetivo

Objetivo principal:

- Introducir y revisar estándares de calidad sostenibles

Otros objetivos:

- Cualificación del personal
- Consolidación de la sostenibilidad
- Aumentar la rentabilidad y el nivel de reconocimiento de las empresas del proyecto.

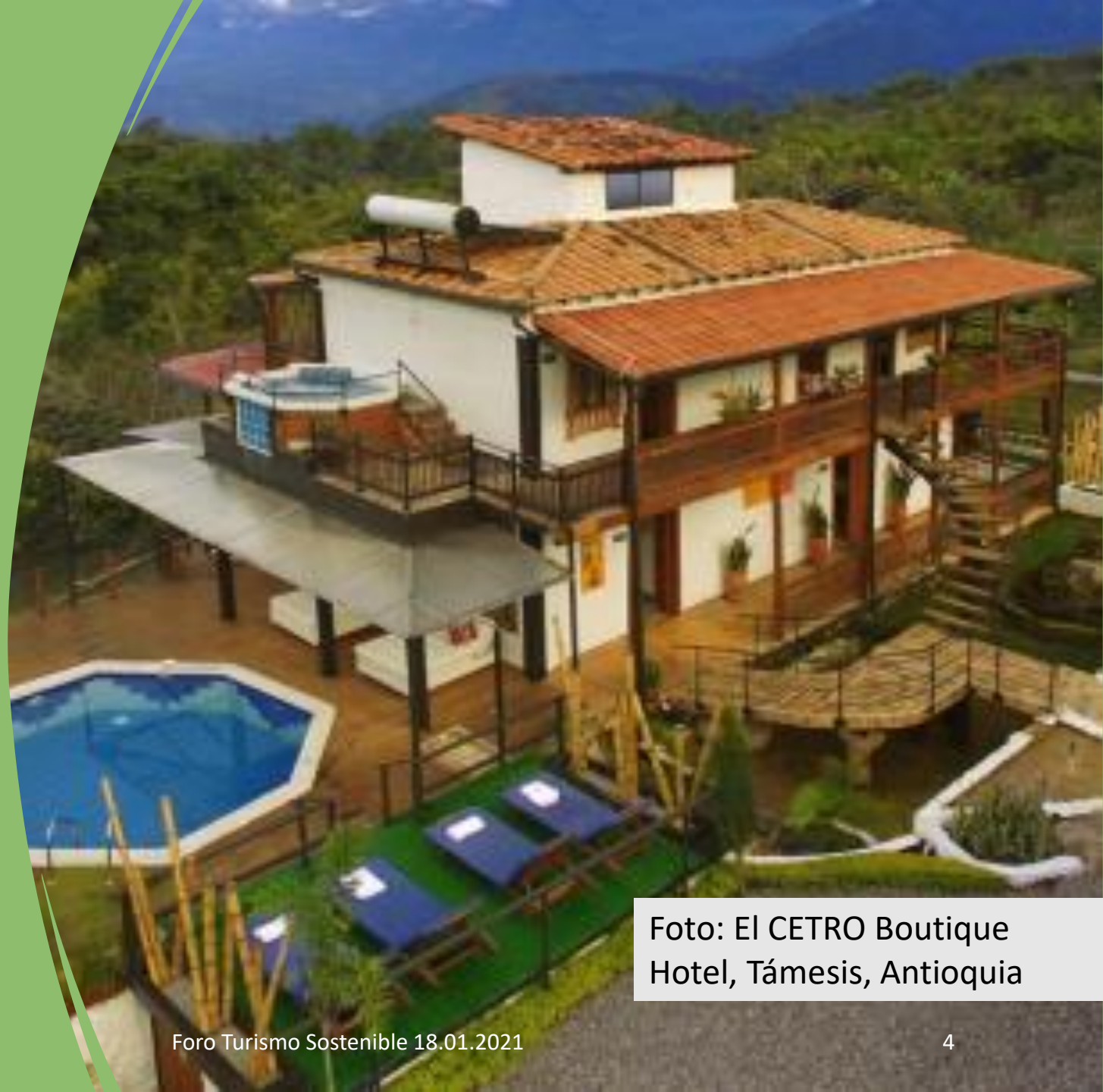


Foto: El CETRO Boutique Hotel, Támesis, Antioquia

Secuencia del proyecto en tres etapas

Capacitación:
60 Directores

Implementación:
Calidad

Auditorías:
24 Hoteles

Temas de la capacitación

Dirección/ Gerencia	Área de alojamiento	Área de A y B
Dirección/ gerencia	Reservas	Cocina & Catering
Rep. de calidad	Recepción	Desayuno
Secretaría y administración	Housekeeping / ama de llaves	Restaurante
Recursos humanos	Mantenimiento	Banquetes
Marketing & ventas	Wellness/ Spa	Eventos
Sostenibilidad: Qué puedo hacer, qué debo hacer, lista de chequeo con 180 criterios de sostenibilidad		

3 Grupos, 60 profesionales y directivos



Sur-
Oeste



Medellín



Aburrá
Sur

Procedimiento de la auditoría

1.

- Abrir la sesión y revisar los documentos

2.

- Revisión de los estándares de calidad

3.

- Evaluación y recomendaciones



Listas de chequeo digitales

- Dirección/ gerencia
- Seguridad laboral
- Procedimiento sostenible
- Hotel y habitaciones
- Baño
- Restaurante
- Higiene en la cocina
- Marketing



Suroeste

6 Hoteles

1 Hostal

Finca El Diamante, Boutique
Hotel, Salgar, Antioquia



MEDELLÍN

7 Hoteles
2 Hostales

5* Hotel BINN,
Medellín, Antioquia

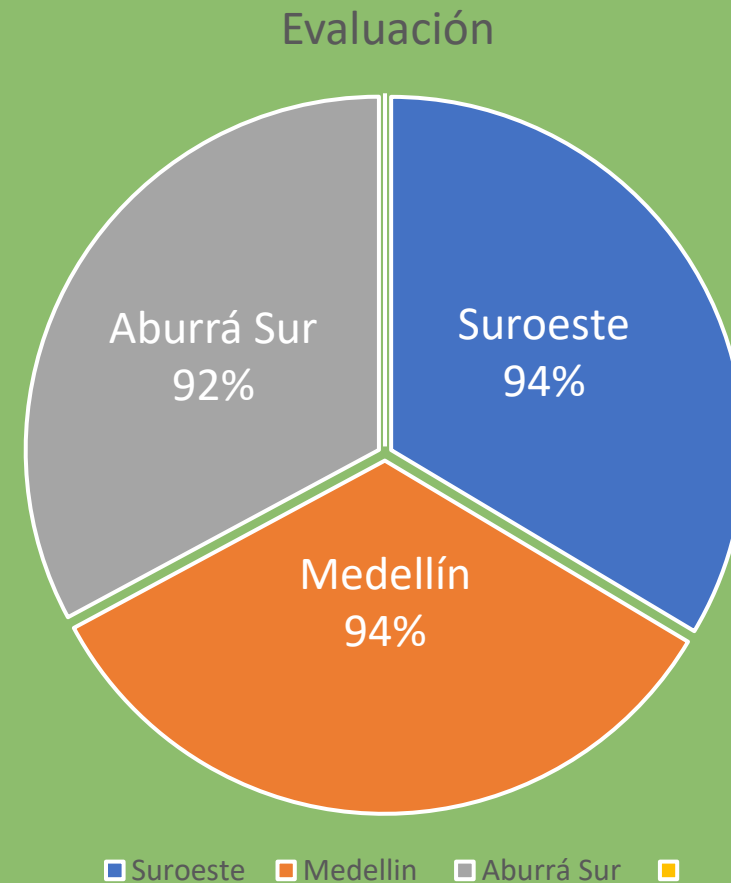
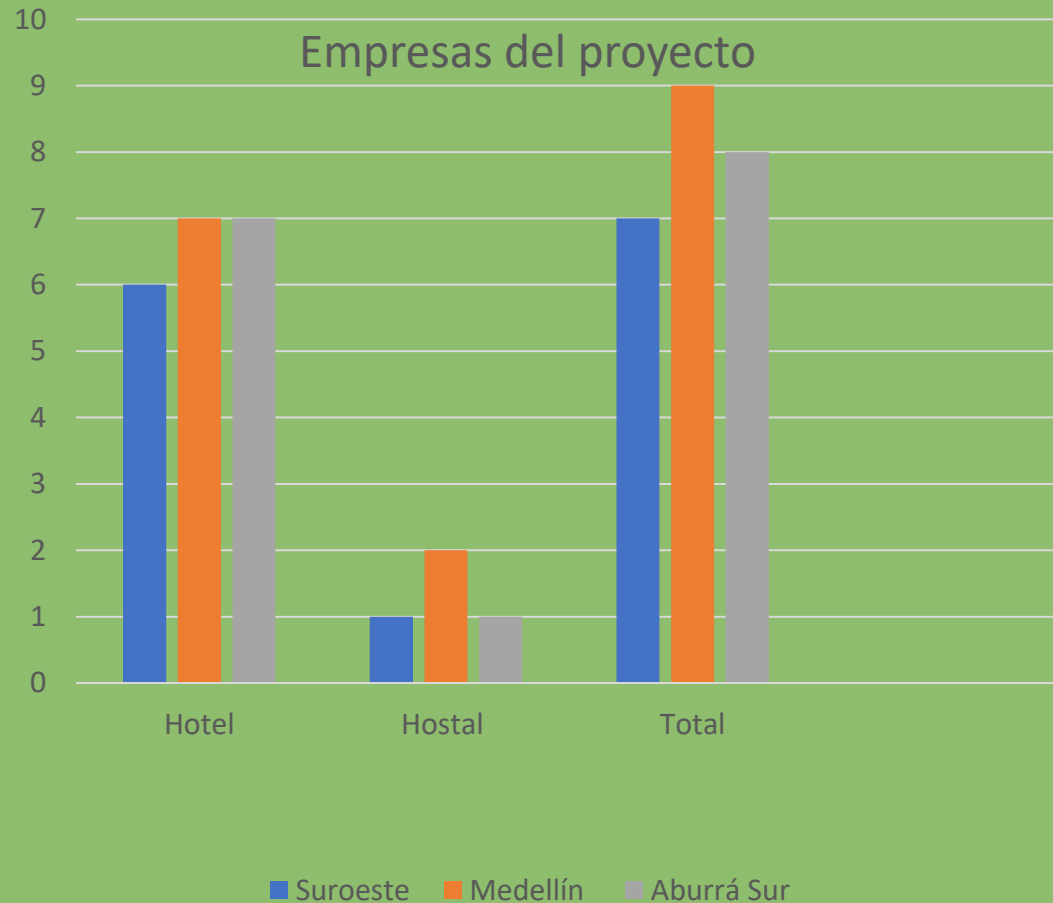
Aburrá Sur

7 Hoteles

1 Hostal

Hacienda La Extremadura, Hotel y
Centro de Convenciones, Sabaneta

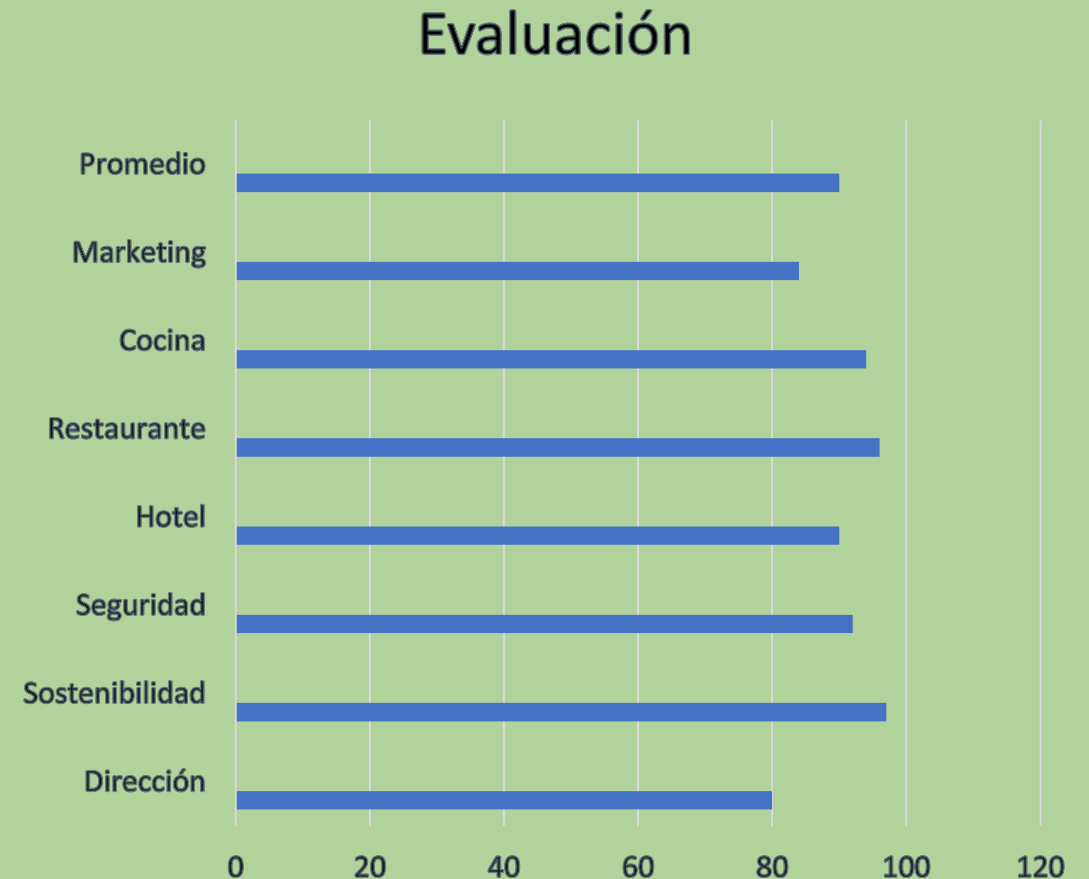
Empresas del proyecto y evaluaciones



Ejemplo de evaluación de un hotel /recomendaciones

Recomendaciones:

- Señalización del hotel
- Reglamento del Hotel (publicar)
- Cilindros de gas (seguridad laboral)
- Listas de temperaturas diarias
- Desarrollar un plan de marketing
- Adaptar los estándares de calidad



Resumen de la auditoría (USP)

Fortalezas	Debilidades
Buena comunicación	Offline-Marketing
Conciencia de calidad	Housekeeping/ ama de llaves
Actividades en redes sociales	Listas de temperaturas
Propuesta única de venta/ Singularidad (Unique Selling Proposition)	
La voluntad y disposición de los directivos y empleados para promover la calidad y la sostenibilidad de forma incondicional	

Certificado

1

- Auditoría de certificación por parte de HOTQUA in situ

2

- Auditoría de seguimiento mediante tests en línea (autoevaluación)

3

- Auditoría de seguimiento mediante tests en línea (autoevaluación)

4

- Nuevamente auditoría por parte de HOTQUA in situ





Ventajas de Hoteles certificados

- Optimización de los procesos
- Disminución de los errores en un 80%.
- Ahorro de costes y tiempo del 30% al año
- Valor añadido por calidad & sostenibilidad

Valor añadido mediante estándares de calidad

Ejemplo: Hotel con 10 empleados

Fuente: Proyecto de la UE EUROB / HOTQUA	Valor por año
Limpieza : Ahorro de 10 Minutos por día y mucama	-7 días
Ahorro por reducción de basuras	-30%
Reparación de cortadora de césped (reducción de tiempo)	-18 días
Aumento de los clientes asiduos gracias a la mejora de la calidad del servicio	+20%
Tarjeta Gourmet	+30%
Reducción del consumo de agua	-50%
Ahorro en “regalitos para los huéspedes” (bebidas gratis)	-50%

Consumo de energía en hoteles con gestión medioambiental

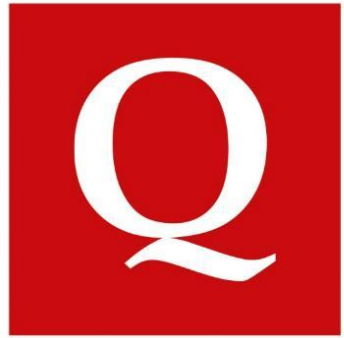
Estrellas y ahorro	Hotel sin gestión medioambiental		Hotel con gestión medioambiental	
	kWh/ Pernoctación	Porcentaje	KWh/ Pernoctación	Ahorro en porcentaje
2 Estrellas	96,4	100%	58,6	-40%
3 Estrellas	83,5	100%	34,2	-60%
4 Estrellas	77,8	100%	33,7	-57%
5 Estrellas	74,8	100%	33,4	-56%

Fuente: DEHOGA y cálculos propios

Consumo de agua de hoteles con gestión medioambiental

Estrellas (H con R)	Hotel sin gestión medioambiental		Hotel con gestión medioambiental	
	Litros por pernoctación	Porcentaje	Litros por pernoctación	Ahorro en porcentajes
2 Estrellas	454	100%	293	35%
3 Estrellas	424	100%	210	50%
4 Estrellas	335	100%	201	40%
5 Estrellas	594	100%	310	48%

Fuente: DEHOGA e investigaciones propias



H O T Q U A[®]

Hasta Pronto

- Frank & Höchsmann
- Speerweg 11
- 13465 Berlin
- info@hotqua.de

