

**PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PARA EL HOTEL LAS VEGAS
UBICADO EN PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

HEIDY DAYANI MASIAS MANQUILLO

**FUNDACION UNIVERSITARIA CATOLICA LUMEN GENTIUM
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION EMPRESARIAL
SANTIAGO DE CALI**

2014

**PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PARA EL HOTEL LAS VEGAS
UBICADO EN PUERTO ASIS, PUTUMAYO.**

HEIDY DAYANI MASIAS MANQUILLO

**Trabajo de grado como requisito para optar el título de profesional en
Administración Empresarial**

**DIRECTOR
HECTOR HERNANDEZ**

**FUNDACION UNIVERSITARIA CATOLICA LUMEN GENTIUM
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION EMPRESARIAL
SANTIAGO DE CALI**

2014

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Trabajo de grado idóneo facultad de Ciencias Empresariales de la Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium, valido como requisito parcial para optar al título de Administración Empresas.

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Santiago de Cali, Diciembre de 2014.

DEDICATORIA

A mis padres Rodrigo Masías Jiménez e Irma Ruby Manquillo Vargas por permitirme terminar esta carrera. También a mi hija Laura Sofía Marín Masías que con solo mirar su inocencia me da las fuerzas para dejarla al cuidado de otra persona y poder terminar mi carrera y a mi esposo Rigoberto Marín Álzate que fue un gran apoyo en esta etapa.

HEIDY DAYANI MASIAS MANQUILLO

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios primero que todo que me permitió seguir mi carrera, debido a que tuve un gran obstáculo y solo tú lo permitiste.

Después de agradecer a Dios quiero darles las gracias a mis padres Rodrigo Masías Jiménez e Irma Ruby Manquillo Vargas por ayudarme a ser de mi lo que soy y por permitirme terminar esta gran carrera.

También quiero dar las gracias a mi esposo Rigoberto Marín Álzate que fue un gran apoyo en mi carrera, a mi hija Laura Sofía Marín Masías que con su inocencia y alegrías me daba la fortaleza de seguir adelante y no renunciar y a todas las personas que estuvieron conmigo en ese momento y me colaboraron para lograr este gran triunfo de recibir mi título profesional en Administración de empresas.

Gracias y mil gracias a todos

HEIDY DAYANI MASIAS MANQUILLO

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO A LOS PROFESORES

A mis profesores, gracias a ustedes porque impulsan a ser y a dar lo mejor de mi; porque valoran nuestras cualidades sin ser cómplices de nuestras fallas; nos animan a librarnos de los vicios. Ustedes merecen el nombre de profesores porque saben dar y darse sin interés, porque hacen de nosotros lo mejor de futuro, porque nos llevan por el buen camino, porque con sabios consejos nos ayudan a construir nuestra responsabilidad; porque sin penetrar en nuestra intimidad tratan de conocer nuestra dificultad para ayudarnos, por esto y mucho más mil y mil veces Gracias.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 TÍTULO DEL PROYECTO	14
1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	14
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.3.1 Planteamiento del problema.	14
1.3.2 Formulación del problema.	16
1.3.3 Sistematización del problema.	16
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.1 Objetivo General.	17
1.4.2 Objetivos Específicos.	17
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.6 MARCO DE REFERENCIA	18
1.6.1 Referente Histórico.	18
1.6.2 Referente Teórico	19
1.6.3 Referente conceptual.	21
1.6.4 Referente Legal.	22
1.7 ASPECTOS METODOLOGICOS.	22
1.7.1 Tipo De Estudio.	22
1.7.2 Fuentes Y Técnicas Para Recolección De Información.	23
1.7.3 Método de investigación.	24
1.7.4 Técnicas estadísticas.	24
1.8 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	25
2 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA	27

2.1	ANÁLISIS INTERNO	27
2.1.1	Breve Reseña Histórica	27
2.2	ANÁLISIS ECONÓMICO	29
2.2.1	Identificación del sector	29
2.3	ANÁLISIS ORGANIZACIONAL	30
2.3.1	Identificación de la estructura	30
2.3.2	Organigrama	32
2.4	ANÁLISIS ESTRATÉGICO	37
2.4.1	Misión	37
2.4.2	Visión	38
2.4.3	Objetivos Estratégicos	38
2.5	FACTORES CLAVE DE ÉXITO (ENTORNO)	38
2.5.1	Matriz POAM (perfil de oportunidades y amenazas en el medio)	40
2.5.2	Matriz PCI (Perfil de Capacidad Interna)	46
2.6	ANÁLISIS DOFA	53
3	FORMULACION DEL MODELO DE SOLUCION	56
3.1	PREPARACION DEL PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	56
3.1.1	Antecedentes	57
3.1.2	Objetivos	57
3.1.3	Alcances	58
3.1.4	Plan de trabajo del direccionamiento estratégico	62
4	PROYECCIONES, EVALUACION ECONOMICA Y FINANCIERA	64
5	RECOMENDACIONES	66
6	BIBLIOGRAFÍA	67

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Fachada del Hotel las Vegas.	27
Imagen 2. Balcón de Reposo Hotel las Vegas.....	28
Imagen 3. Recepción Hotel las Vegas	28
Imagen 4. Sala de Espera Hotel las Vegas	28
Imagen 5. Pasillo de habitaciones Hotel las Vegas	28
Imagen 6. Área de planchado Hotel las Vegas	28
Imagen 7. Área de lavado Hotel las Vegas.....	29

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Distribución física del Hotel las Vegas – Segundo Piso.....	31
Figura 2. Distribución física del Hotel las Vegas – Tercer Piso.....	32
Figura 3. Pensamiento estratégico Hotel las Vegas.	37

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Factores Económicos Hotel las Vegas.....	41
Tabla 2. Factores Políticos Hotel las Vegas	42
Tabla 3. Factores Sociales Hotel las Vegas.	43
Tabla 4. Factores Tecnológicos Hotel las Vegas	44
Tabla 5. Factores Geográficos Hotel las Vegas.....	45
Tabla 6. Resumen Matriz POAM Hotel las Vegas	46
Tabla 7. Capacidad Directiva Hotel las Vegas.....	47
Tabla 8. Capacidad Competitiva Hotel las Vegas.....	49
Tabla 9. Capacidad Financiera Hotel las Vegas	50
Tabla 10. Capacidad Tecnológica Hotel las Vegas.....	51
Tabla 11. Capacidad del Talento Humano Hotel las Vegas.....	52
Tabla 12. Resumen Matriz PCI hotel las Vegas.....	52
Tabla 13. Matriz DOFA Hotel las Vegas	54
Tabla 14. Cronograma de actividades	63
Tabla 15. Presupuesto del plan de direccionamiento estratégico.....	65

RESUMEN

El proyecto se plasma con el objetivo de realizar y ejecutar un plan de direccionamiento estratégico en el cual se podrá implementar en el **Hotel las Vegas** ubicado en Puerto Asís, Putumayo. En la mejora de los procesos empíricos que se vienen desarrollando desde la creación.

Incluidos en la mejora está el establecer los procesos administrativos, diagramas, presupuestos y rentabilidad en el hotel.

Palabras Claves: Gestión, Procesos, Administración, Estrategia, comercialización.

ABSTRACT

The project is carried out in order to make and execute a plan of strategic direction in which can be implemented in the **Hotel Las Vegas** is located in Assisi port Putumayo. In improving the empirical processes that have been developed since the creation.

Included in the set is improved administrative processes, charts, budgets and profitability in the hotel.

Keywords: Management, Processes, Management, Strategy, Marketing

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se procesa con la motivación e impulso de expresar en primera todo lo aprendido durante el programa de Administración de Empresas en la UNICATOLICA - Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium, y aplicarlos en un negocio familiar en el cual es de gran impulso y satisfacción implementarlo como herramienta en mi familia.

La innovación constante en todo el mundo, incursiona en nuestro mercado local que junto con la situación económica, crea la necesidad de cambios en actitud y mentalidad de los empresarios, para que apliquen nuevos métodos los cuales permitan adaptarse y afrontar los cambios y exigencias que rigen en el mercado.

La aplicación de una administración técnica fundamentada a través de la historia por grandes personajes expertos en la materia es esencial en una organización y es una herramienta valiosa para su buen funcionamiento, aunque **HOTEL LAS VEGAS** es una empresa pequeña, con el presente plan de mejoramiento se pretenden establecer áreas, funciones y relaciones entre departamentos.

La investigación hace en el **Hotel las Vegas** ubicado en Puerto Asís, Putumayo. El hotel que fue creado hace 27 años y aunque ha sido manejado empíricamente, ha logrado mantenerse en el mercado gracias a su servicio y a los precios cómodos que les ofrece a sus clientes.

Para el desarrollo del proyecto, el mismo se divide en 5 capítulos, como en primera instancia el capítulo 1, llamado contextualización del problema de investigación. En este se plantea la problemática, los objetivos, el marco teórico, el marco legal y los resultados esperados de la investigación.

Seguidamente del capítulo 2, Diagnostico situacional de la empresa, se presenta el análisis interno, análisis económico, análisis organizacional, el análisis

estratégico, los factores claves de éxito en los que están incluidas las matrices POAM y PCI y finalmente el análisis DOFA.

En el Capítulo 3, Formulación del modelo de solución, en esta sección se encuentra inmersa el medio de cómo se mejorara los procesos que en la actualidad son utilizados en forma empírica.

Continuando con el Capítulo 4, conocido como Proyecciones, Evaluación Económica y financiera, Según Serna Humberto “La formulación estratégica debe enlazarse con un presupuesto en el cual se calculen los ingresos y se asignen los recursos para su completa ejecución. Un plan estratégico sin un presupuesto para su ejecución es un esfuerzo inútil y vacío”. (Facultad de Ciencias Empresariales. & Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium, 2013, p. 14)

Por tal razón, toda formulación estratégica debe presupuestarse. De este modo en el proyecto se presentara un presupuesto.

El ultimo capitulo plasmado en el proyecto es el 5, con el nombre de recomendaciones, como tal es una investigación realizada al **Hotel las Vegas** ubicado en Puerto Asís, Putumayo.

Para finalizar el proyecto manifiesta cuales son las maneras, elementos y primacías de crear, aclarar y formar plan de Direccionamiento Estratégico al **Hotel las Vegas** ubicado en Puerto Asís, Putumayo, visualizando ser una herramienta que favorecerá la retroalimentación de los procesos que presenten errores y en la optimización de los procesos administrativos, llenando al consumidor de momentos inolvidables dentro del Hotel.

1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TÍTULO DEL PROYECTO

Plan de direccionamiento estratégico para el Hotel Las Vegas, ubicado en puerto asís, putumayo.

1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Línea de investigación: Gestión

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Planteamiento del problema.

El proyecto de investigación inicia en el **HOTEL LAS VEGAS**, ubicado en Puerto Asís, Putumayo, empezó a ofrecer sus servicios el 5 de noviembre de 2000. La instalación está ubicada en la carrera 21 con calle 10- Esquina, barrio el centro, en la ciudad de Puerto Asís – Putumayo.

En lo transcurrido de todo este tiempo, con el compromiso y la motivación por servir a la gente, la empresa ha sido reconocida por la localidad, visitantes y extranjeros, esto con el esfuerzo y dedicación en la unión de 2 personas fundamentales y claves que son Dimas Manquillo Reyes y su esposa María Magdalena Vargas.

Desde el día de su creación hasta la fecha se ha prestado un buen servicio de hospedaje y con calidad en el aseo y un buen trato a los clientes.

Actualmente la estructura física del establecimiento, se encuentra dividida en 2 pisos (2do y 3er piso). Cuenta con 22 habitaciones para su alquiler, una habitación extra para el recepcionista nocturno y dos terrazas para lavado y planchado, una sala en la recepción y una sala balcón.

El Hotel, es una empresa que en estos momentos cuenta con un mal procedimiento de organización interna, a esto se deriva la problemática de investigación. La cual es la administración empírica de los procesos internos del establecimiento.

Una de las causas que dan respuesta a la problemática anteriormente mencionada son con base en las Funciones administrativas, según "*las funciones administrativas son: planeación, organización, dirección y control*". (Bubis, 1990, p. 421)

Dentro de la función de Planeación, se logró evidenciar los siguientes ítems que son causales de la problemática sobre el manejo de procesos empíricos: la falta de una Misión y visión, no existen objetivos estratégicos, carece de metas a corto, media y largo plazo, no hay un plan estratégico de expansión del negocio sobre posicionarse en otro lugar o ampliar su portafolio de servicios.

Para la función de Organización, hace falta una estructura organizacional, los propietarios administran y delegan posiciones a los empleados del hotel, pero a su vez no está establecido un organigrama sobre las funciones y niveles jerárquicos de todos los colaboradores del mismo.

Por ultimo para las últimas 2 funciones, Dirección y Control, debido a que en la planeación no se ve reflejado el alcance que tiene la empresa sobre los deseos de crecer y ser más competitivos en la ciudad, ya sea por la razón de ser que es la misión y visión, el cumplimiento de los anteriores conlleva a la motivación del personal, objeto que no se realiza. Y también no existe un control, seguimiento y auditoria continua de los procesos que se realizan dentro del mismo, verificando la satisfacción total que tiene el cliente frente al **Hotel las Vegas**.

Los efectos que ha generado, son que a pesar que el hotel este posicionado en el sector del centro por 14 años, desorden en la planificación de operaciones administrativas, inconformidad en casos con clientes, demora en la prestación del servicio, delegación de funciones, no hay una razón de ser “Misión” que motive a los propietarios en cautivar nuevos clientes, fidelizar los actuales y retener los que posiblemente no quieran volver al establecimiento.

Para finalizar se presenta un Plan de direccionamiento estratégico para implementarlo en el **Hotel Las Vegas**, ubicado en Puerto Asís, Putumayo., que lleve al mejoramiento de sus procesos y posicionamiento de sus servicios la ciudad.

1.3.2 Formulación del problema.

¿Cómo realizar un Plan de direccionamiento estratégico para el Hotel Las Vegas, ubicado en Puerto Asís, Putumayo?

1.3.3 Sistematización del problema.

- ¿Cómo elaborar un diagnóstico situacional de la empresa que determine la implementación de un Plan de direccionamiento estratégico para el Hotel Las Vegas, ubicado en Puerto Asís, Putumayo?
- ¿Cómo formular un modelo de solución que tenga como herramienta el Plan de direccionamiento estratégico para el Hotel Las Vegas, ubicado en Puerto Asís, Putumayo?
- ¿Cómo plantear la evaluación económica y financiera que tendrá la ejecución del Plan de direccionamiento estratégico para el Hotel Las Vegas, ubicado en Puerto Asís, Putumayo?
- ¿Cómo elaborar el Plan de direccionamiento estratégico para el Hotel Las Vegas, ubicado en Puerto Asís, Putumayo?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General.

Realizar un Plan de direccionamiento estratégico para el Hotel Las Vegas, ubicado en Puerto Asís, Putumayo.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Elaborar un diagnóstico situacional de la empresa que determine la implementación de un Plan de direccionamiento estratégico para el Hotel Las Vegas, ubicado en Puerto Asís, Putumayo.
- Formular un modelo de solución que tenga como herramienta el Plan de direccionamiento estratégico para el Hotel Las Vegas, ubicado en Puerto Asís, Putumayo.
- Plantear la evaluación económica y financiera que tendrá la ejecución del Plan de direccionamiento estratégico para el Hotel Las Vegas, ubicado en Puerto Asís, Putumayo.
- Elaborar el Plan de direccionamiento estratégico para el Hotel Las Vegas, ubicado en Puerto Asís, Putumayo.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel personal, la realización de este proyecto permite poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera de administración de empresas a nivel profesional en la Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium, y tener la oportunidad de aplicar lo aprendido en una empresa ya constituida. Adicionalmente evidenciar por medio de un estudio exploratorio la problemática que presenta el **Hotel las Vegas**.

Es importante mencionar el nivel de aceptación y posicionamiento que tiene el Hotel en la ciudad de Puerto Asís, Putumayo, en el transcurso de 14 años, por su

gran calidez y servicio al cliente que refleja en la prestación de sus servicios. Pero no se puede dejar a un lado la problemática que presenta la cual es la administración empírica de los procesos internos del establecimiento.

Por tal motivo con la investigación del proyecto, es abordar el tema del manejo empírico de los procesos internos del **Hotel las Vegas**, por medio de una metodología de investigación, comprendida en la observación de las variables de causantes del problema.

En este grado, inmersa en la investigación se realiza la el análisis del diagnóstico situacional de la empresa, dando como resultado variables de exploración que serán tomados en cuenta en la planeación estratégica, DOFA¹, PCI² y POAM³, en donde se puede ver reflejado las falencias directivas y operativas que puede tener el **Hotel las Vegas**, y posterior a ello plantear estrategias para el mejoramiento.

1.6 MARCO DE REFERENCIA

1.6.1 Referente Histórico.

El **Hotel las Vegas** es un hotel tradicional en puerto asís putumayo reconocido por su servicio de gran calidez. Está ubicado en la calle 10 carrera 21 esquina, barrio el centro, todos los clientes pueden llegar de diferentes ciudades o países, debido a la ubicación estratégica del hotel, que se encuentra en la vía principal de la ciudad de Puerto Asís, Putumayo.

El **Hotel las Vegas**, se encuentra en el sector de servicios, y es generador de ingresos al municipio por ser el Hotel de preferencia para todos los turistas que llegan a Puerto Asís, Putumayo.

¹ Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

² Perfil de Capacidad Interna

³ Perfil de Oportunidades y Amenazas

1.6.2 Referente Teórico

Para la investigación del hotel las vegas se utilizaran la Gerencia y planeación estratégica y la teoría de La administración de las organizaciones - con un enfoque estratégico.

Para la Gerencia y planeación estratégica es de vital importancia tomar como fuente a (Sallenave, 2002, p. 221) quien afirma. El análisis estratégico se puede resumir en preguntas fundamentales: ¿Dónde estamos? ¿A dónde queremos ir? Y ¿Cómo llegar allá? las dos primeras preguntas requieren un análisis de la situación y de las opciones estratégicas. La tercera sugiere que debe tomarse una decisión. El análisis estratégico sirve de base a la decisión estratégica.

En el presente proyecto de investigación el pensamiento de gerencia y planeación estratégica, se aplicara de la siguiente forma.

En el análisis estratégico, se investiga cómo se mencionó anteriormente el ¿Dónde estamos?, que ha hecho el asadero desde sus inicios hasta el día de hoy, ¿A dónde queremos ir? pensar en que porvenir, si quieren expandir su nombre colocando más sucursales en Cali o en otra ciudad, o en su defecto si quieren liquidar o vender y por último ¿Cómo llegar allá? Situación que nos lleva al paso de decisión estratégica.

Cuando se sabe el comportamiento, los objetivos y el rumbo de la organización, queda elegir, elegir los planes, metas que estén encaminados a la misión y visión del **Hotel las Vegas**. Y por último la acción estratégica, que es la ejecución de manera eficaz y eficiente de los puntos anteriormente mencionados.

Para el concepto de La administración de las organizaciones - con un enfoque estratégico, es necesario tomar la fuente de (Blank B, 2002, p. 13) en donde se

afirma que es de vital importancia la aplicación de las funciones administrativas como la Planeación, Organización, Dirección y el control.

De este modo en el plan de direccionamiento estratégico y en el Hotel se implementara todo el concepto de enfoque estratégico, en primera instancia la Planeación.

“La planeación es un proceso formal y sistematizado que comprende investigar y analizar las condiciones futuras para escoger un curso de acción que la organización va a seguir, tomando en cuenta el M. A. E⁴ y las capacidades internas de la organización.” (Blank B, 2002, p. 123)

Incluida en la investigación y para lograr que la Planeación se aplique de manera eficiente, se debe de fijar la misión, y determinar los objetivos, formular e implementar las estrategias para obtener el resultado de los objetivos, tomando en cuenta el Medio Ambiente Externo y las capacidades internas del Hotel, para poder posicionar el establecimiento en una forma ventajosa y competitiva frente a la competencia.

La función de Organización, se necesitara una estructura organizacional apropiada para poder implementar la estrategia que ha seleccionado y así lograr los objetivos y alcanzar la misión del **Hotel las Vegas**.

Para la función de Dirección, frente el resultado de los objetivos y el alcance de la misión y visión, se debe de motivar y liderar al personal, utilizando la comunicación. Es decir, debe utilizar la función de Dirección que comprende en motivar, guiar a las personas para que, utilizando los recursos asignados y la

⁴ Medio Ambiente Externo.

tecnología propia del subsistema, logren que los subsistemas o áreas puedan implementar la estrategia seleccionada.

Por último la función de Control, ayudara a rectificar la dirección en la que va el establecimiento, por medio de información reciente y resultados logrados. Así mismo encontrar errores cometidos en la planeación en la reformulación de planes más reales y de acuerdo con el medio ambiente externo y las condiciones internas del hotel.

1.6.3 Referente conceptual.

- **Gestión:** según Manuel Ahijado & Mario Aguer 1996 acción consistente en la ejecución y toma de decisiones en la empresa. El dinamismo de la empresa dependerá de su gestión, la cual implica la búsqueda de equilibrio en las actividades que realice.(p.286)
- **Direccionamiento estratégico:** Según Andres S Suarez Suarez 2000, Determinación de los objetivos a largo plazo de la empresa y la adopción de los cursos de acción necesarios para alcanzarlos.(p.147)
- **Procesos administrativos:** Según Galindo & Martínez, 2009, “Un proceso es el conjunto de etapas o fases necesarias para culminar una actividad.”(p.272)
- **Entropía:** Según Torres M, 2005, “una magnitud que nos da el grado de desorden o caos de un sistema. Cuanto mayor es la entropía mayor es el desorden y viceversa.”(p.25)
- **Retroalimentación:** Según Robbins, 2005, “es el control que se lleva a cabo después de cada actividad.”(p.469)

- **EL POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio):** “la temática que permite identificar y valorar las amenazas y oportunidades potenciales de una empresa. Dependiendo de su impacto e importancia. un grupo estratégico puede determinar si un factor constituye una amenaza o una oportunidad para la firma.” (Duque, 2005, p. 180)
- **P.C.I (Perfil de Capacidad Interna):** “es un medio para evaluar las debilidades y fortalezas de la compañía en relación con las amenazas y oportunidades que le presenta el medio ambiente externo.” (Duque, 2005, p. 201)
- **DOFA:** Según Amaya, 2005, “una evaluación muy espontánea de hacer, subjetiva de datos, que se ponen ordenada y lógicamente y que ayuda a comprender los problemas, presentar soluciones, discutirlos y finalmente tomar decisiones respecto del futuro de la compañía.”(p.44)

1.6.4 Referente Legal.

En la parte administrativa se encuentra un representante legal y un contador.

El personal operativo ha ido aumentando, son contratados verbalmente y por recomendación. Actualmente los empleados operativos son 5, cuatro mujeres y un hombre con un promedio de edad ente 20 y 60 años.

Hotel las Vegas es una empresa privada ubicada en el barrio el centro en la calle 10 carrera 21 esquina.

1.7 ASPECTOS METODOLOGICOS.

1.7.1 Tipo De Estudio.

1.7.1.1 Estudio Exploratorio

La investigación exploratoria es la que busca obtener información preliminar que ayude a definir el problema y sugerir la hipótesis, y la investigación inicial conducida para aclarar la naturaleza de los problemas ambiguos.

1.7.1.2 Estudio Descriptivo.

La investigación de mercados que busca describir mejor los problemas o situaciones de marketing, como el potencial de un mercado de un producto o las características demográficas y actitudes de los consumidores.

Con este tipo de estudio se va a conocer las situaciones, costumbres y actitudes que predominan en el sector que vamos a estudiar, esto se realizara a través de la descripción exacta (observación) de las actividades, procesos y personas que estén vinculadas a este sector.

Después de esta descripción, se analizaran los resultados con el fin de extraer generalidades que contribuyan al estudio que se va a realizar. Con esto se describirán la frecuencia y las características más importantes del problema que se va a investigar, así se tendrá una medición más preciso sobre el problema a investigar.

Teniendo en cuenta que la investigación descriptiva es importante para identificar características específicas de la empresa para así también reunir toda la información y estandarizar una propuesta concreta, resaltando así la importancia de la utilización de las técnicas de recolección de información como la observación y encuesta

1.7.1.3 Método De Observación:

Se debe observar el comportamiento y ejecución de los procedimientos en la empresa, de tal manera que se cumplan los procedimientos escritos y se estudie la realización de los procesos.

1.7.2 Fuentes Y Técnicas Para Recolección De Información.

1.7.2.1 Fuentes Primarias.

Son aquellos testimonios o evidencias directas que van ayudar al tema a investigar.

- Entrevista al gerente del establecimiento a investigar.
- Entrevistas al personal del área operativa y administrativa.
- Documentos y trabajos de la empresa.

1.7.2.2 Fuentes Secundarias.

Aquí vamos a interpretar y analizar todas las fuentes primarias.

- Teorías a estudiar (enciclopedias, libros, revistas).
- Apoyo de personas del sector gastronómico, mas no de la empresa.
- Consulta con clientes de la empresa.

1.7.3 Método de investigación.

Las herramientas que se implementaran en los respectivos capítulos, están compuestas para el perfecto desarrollo, además prácticos y funcionales que retroalimentan los componentes que integran cada fase del proyecto. El curso que tiene cada componente para encadenar todos los pasos secuencialmente y determinantes para el proyecto a un nivel de plan de direccionamiento estratégico.

1.7.4 Técnicas estadísticas.

Técnicas Estadísticas: “Se ejecutan para hacer de manera firme el proceso de mejora continua.” (Malhotra, Martínez, & Rosales, 2004, p. 416)

Clasificación: “Es un procedimiento de publicación que consistente en agrupar los rasgos geográficos en clases o categorías de acuerdo a ciertas características comunes reduciendo a su número o variedad.” (CEPAL, 2004, p. 10)

Tabulación de la Información: “Modo usado para la elaboración de cuadros o tablas.” (Cruz, 1987, p. 30)

Análisis Estadístico: “Es la recolección, análisis y definición de datos, que busca exponer contextos regulares en fenómenos de tipo circunstancial.” (Veguillas & Arevalillo, 2011, p. 3)

Análisis de Contenido: “Instrumento que a partir de la información cualitativa, permite crear una definición.” (Bardin, 1991, p. 13)

Presentación de la Información: la información en un formato por el cual los datos estadísticos son organizados por diferentes particularidades para formar dicha información tal como es requerida:

- **Presentación Escrita:** Escrito o texto argumentativo con el que se busca conseguir la aceptación de un interlocutor, es decir, persuadirlo, convencerlo o llegar a un acuerdo con él, por medio de la consideración crítica de las razones que existen a favor y en contra de una postura o propuesta sobre un problema, un conflicto o una decisión.
- **Presentación Tabular:** Proceso posterior a la recolección de datos primarios, donde se consiguen los resultados determinados en su manera más clara de todo el proceso de investigación.

1.8 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

- Demostrar un estudio en el análisis organizacional, que determine la situación actual de la empresa, evidenciando los problemas que presenta con el manejo empírico de sus procesos reflejados en el Plan de direccionamiento estratégico para el Hotel Las Vegas, ubicado en Puerto Asís, Putumayo.

- Explicar y sustentar el modelo de solución el cual es un Plan de direccionamiento estratégico para el Hotel Las Vegas, ubicado en Puerto Asís, Putumayo.
- Exponer el costo que tendría el modelo de solución que es un Plan de direccionamiento estratégico para el Hotel Las Vegas, ubicado en Puerto Asís, Putumayo.
- Moldear las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del Hotel, como resultado de hacer y realizar el Plan de direccionamiento estratégico para el Hotel Las Vegas, ubicado en Puerto Asís, Putumayo.

2 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

2.1 ANÁLISIS INTERNO

2.1.1 Breve Reseña Histórica

HOTEL LAS VEGAS, ubicado en Puerto Asís, Putumayo, empezó a ofrecer sus servicios el 5 de noviembre de 2000. La instalación está ubicada en la carrera 21 con calle 10- Esquina, barrio el centro, en la ciudad de Puerto Asís – Putumayo.

En lo transcurrido de todo este tiempo, con el compromiso y la motivación por servir a la gente, la empresa ha sido reconocida por la localidad, visitantes y extranjeros, esto con el esfuerzo y dedicación en la unión de 2 personas fundamentales y claves que son Dimas Manquillo Reyes y su esposa María Magdalena Vargas.

Desde el día de su creación hasta la fecha se ha prestado un buen servicio, con calidad en el aseo y un buen trato a los clientes.

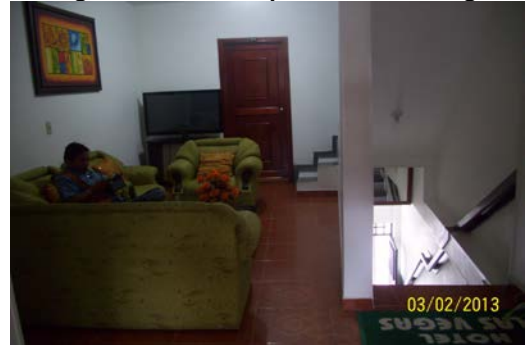
Actualmente la estructura física del establecimiento, se encuentra dividida en 2 pisos (2do y 3er piso). Cuenta con 22 habitaciones para su alquiler, una habitación extra para el recepcionista nocturno y dos terrazas para lavado y planchado, una sala en la recepción y una sala balcón.

Imagen 1. Fachada del Hotel las Vegas.



Fuente: Hotel las Vegas, 2013

Imagen 4. Sala de Espera Hotel las Vegas



Fuente: Hotel las Vegas, 2013

Imagen 2. Balcón de Reposo Hotel las Vegas



Fuente: Hotel las Vegas, 2013

Imagen 5. Pasillo de habitaciones Hotel las Vegas



Fuente: Hotel las Vegas, 2013

Imagen 3. Recepción Hotel las Vegas



Fuente: Hotel las Vegas, 2013

Imagen 6. Área de planchado Hotel las Vegas



Fuente: Hotel las Vegas, 2013

Imagen 7. Área de lavado Hotel las Vegas



Fuente: Hotel las Vegas

2.2 ANÁLISIS ECONÓMICO

2.2.1 Identificación del sector

Sector terciario o de servicio

Incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía. En relación al Hotel las Vegas su actividad principal está enfocada a prestar el servicio a personas que buscan comodidad en un hotel y a su vez alimentación en un restaurante.

Es indispensable aclarar que los dos primeros sectores producen bienes tangibles, por lo cual son considerados como sectores productivos.

2.2.1.1 Descripción de las actividades económicas

2.2.1.1.1 Oferta

Hotel las Vegas ofrece servicio de hospedaje, con habitaciones con baño privado, baño general, cama doble, cama sencilla, dos y tres camas, el servicio incluye internet wifi gratis para los clientes, amplio televisor de 32”, ventilador silencioso, adicionalmente ofrece el servicio de bebidas y meriendas al gusto, llamadas locales y nacionales, servicio de pedidos de comidas típicas de la región (a solicitud del huésped), servicio de lavado y planchado de ropa (a solicitud del huésped).

2.2.1.1.2 Demanda

El mercado lo constituyen todas las personas y empresas que tengan un poder adquisitivo, empresas privadas y públicas como Ecopetrol, Policía Nacional, Ejército Nacional, personas del campo, jóvenes de la ciudad de Puerto Asís, Putumayo, extranjeros ecuatorianos, peruanos y brasileros, que buscan un servicio en nuestras instalaciones en momentos de ferias carnavales u otros. En el momento que una o varias personas necesiten el servicio de hospedaje, se deberá hacer la reservación telefónicamente especificando la hora aproximada de llegada y la cantidad de habitaciones a reservar.

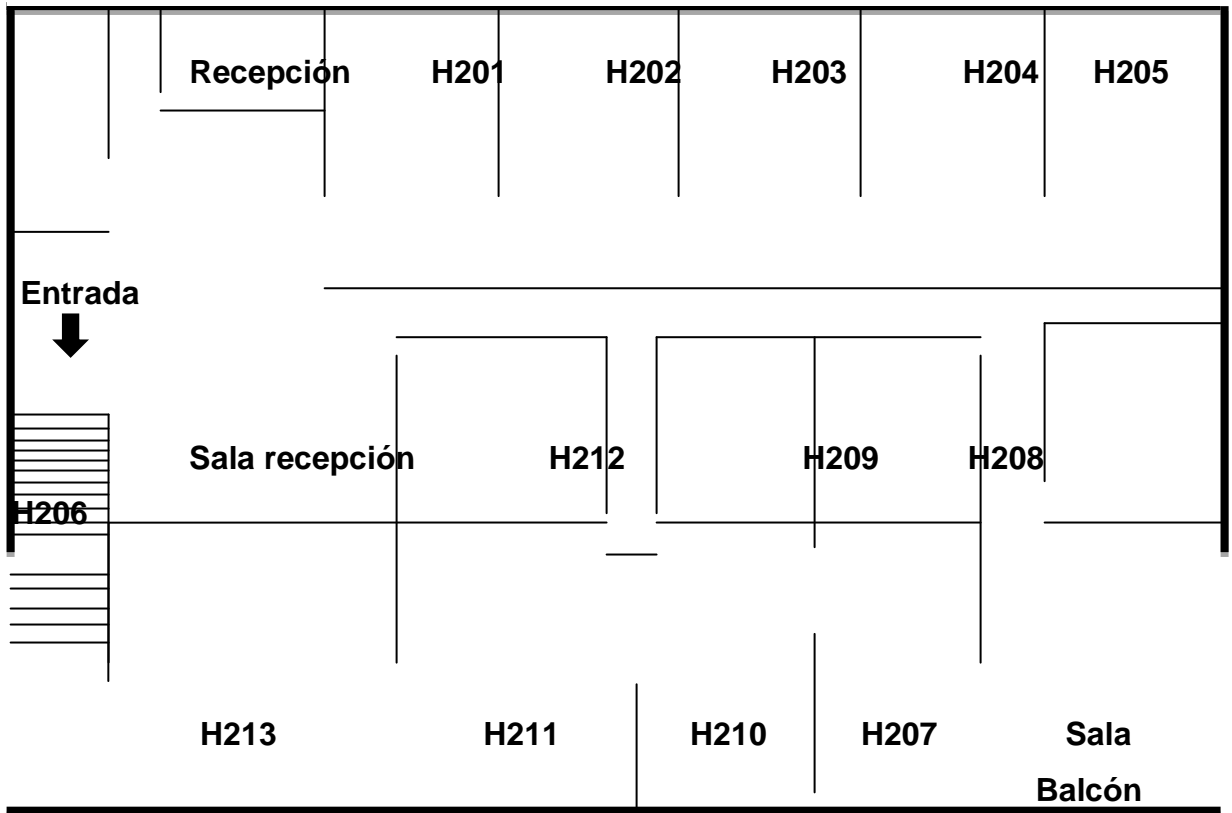
2.3 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

En la actualidad el Hotel las Vegas, en sí no tiene un área o un análisis organizacional, debido a que sus operaciones son ejecutadas de forma empírica

2.3.1 Identificación de la estructura

El establecimiento inicialmente contaba solo con un segundo piso y en la medida que logro posicionarse en la ciudad fue creciendo su planta operativa. El establecimiento actualmente cuenta con un segundo y tercer piso.

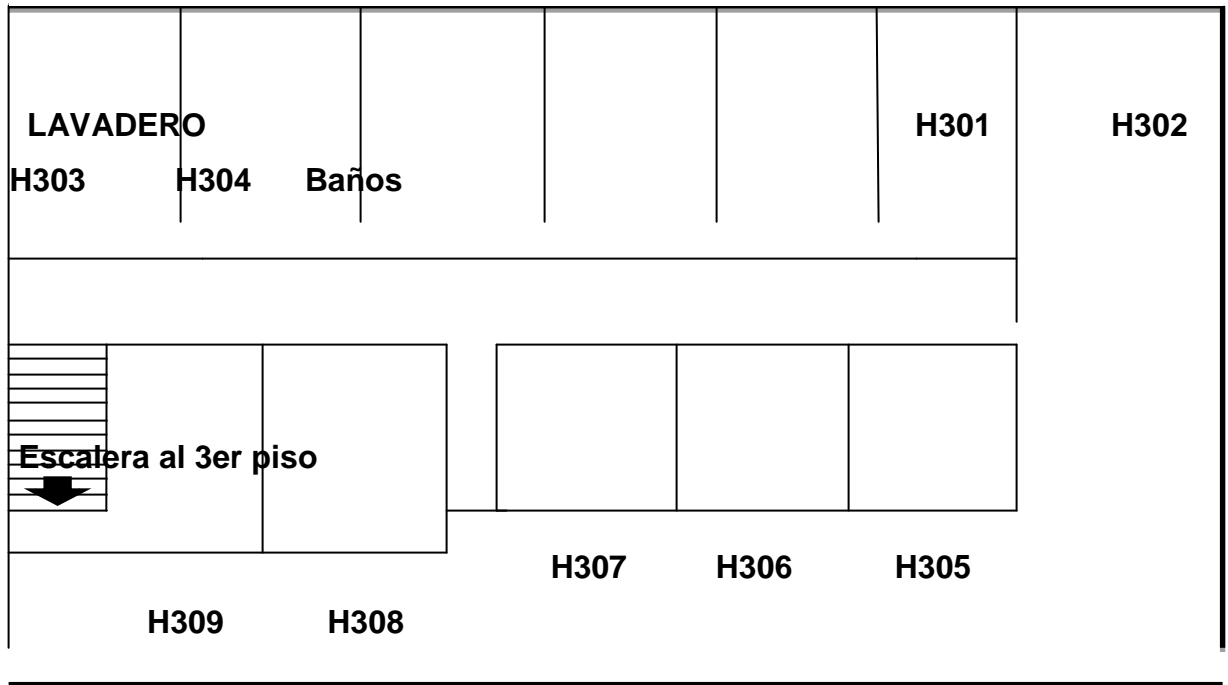
Figura 1. Distribución física del Hotel las Vegas – Segundo Piso.



H = Habitaciones

Fuente: Autora.

Figura 2. Distribución física del Hotel las Vegas – Tercer Piso.



TERRAZA DE LAVADO ROPA Y ZONA DE PLANCHADO

Fuente: Autora.

2.3.2 Organigrama

En la actualidad el **Hotel las Vegas** no cuenta con un organigrama, pero según el estudio de investigación en el establecimiento se logró identificar que algunas de las funciones realizadas por los funcionarios se pueden implantar un organigrama momentáneo y a su vez se describen las tareas realizadas por cada uno de los puestos; Es importante mencionar que incluida en la investigación, se planteara un organigrama acorde a las funciones y metas del hotel, y será en el Capítulo 5 del presente proyecto

2.3.2.1 Descripción e Interrelación de las Funcionales de las Empresas.

2.3.2.1.1 GERENCIA

La gerencia es la responsable del cumplimiento de los objetivos, satisfacer obligaciones, el ser gerente implica ser un buen líder, es saber el proceso de cómo realizar todas las actividades que realizan los miembros del grupo con el cual se trabaja, a continuación las actividades principales que debe desempeñar el gerente del **Hotel las Vegas**:

- Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado
- Observar que los huéspedes y clientes en la empresa estén bien atendidos
- Supervisar que todo marche correctamente
- Vigilar las áreas de limpieza que los clientes se sientan agradables conforme al trabajo en general
- Revisar y firmar los contratos y convenios en los que la empresa deba recibir o prestar algún servicio
- Analizar los problemas de la empresa, en el aspecto financiero, administrativo, personal entre otros.
- Supervisar constantemente los desperfectos que sucedan en el hotel.
- Vigilar el buen desempeño en el área de recepción, debido que ahí se obtiene la información del porcentaje de ocupación.
- Hacerse responsable de algún reclamo, sugerencia o incomodidad del huésped al hotel.
- Planear las acciones que se realizaran en el hotel
- Hacer un mantenimiento al hotel cuando se requiera
- Organizar algunos de los eventos tradicionales o extras que se realicen en el hotel de bienvenida
- Coordinar los eventos laborales
- Llevar la documentación necesaria como: (facturas, control de numero de huéspedes, notas de venta, sugerencia de los huéspedes al hotel

- Analizar, evaluar y avalar los estados financieros mensuales de la empresa
- Realizar el pago oportuno de servicios públicos como de impuestos de la empresa al igual que de los empleados como están estipulados por la ley colombiana.

OPERARIOS DE SERVICIO

Las funciones están divididas de acuerdo a cada puesto de trabajo que son:
Recepcionistas, mucamas, lavado y planchado

2.3.2.1.2 RECEPCIONISTAS

Los recepcionistas son las personas que interactúan directamente con los clientes y de ellos depende el cumplimiento de las siguientes funciones:

- Recibir a los clientes de una forma agradable
- Llevar el control de asistencia y de las horas extras de los empleados
- Hacer la reservación de los servicios que se soliciten
- Entregar y recibir las llaves de las habitaciones
- Llenar los formatos para el control de los huéspedes
- Supervisar que los cuartos estén bien limpios y que no haga falta de nada de lo que se debe tener en la habitación
- Recaudar y controlar los ingresos obtenidos por los servicios prestados por el hotel
- Recibir la correspondencia y mensajes dirigidos al Hotel y huéspedes
- Hacer un inventario diario de los productos que se venden en esta área
- Hacer el reporte de los documentos utilizados durante la jornada como son: realización de facturas, pagos de proveedores y abonos.
- Controlar y coordinar todas las reservaciones
- Realizar las llamadas telefónicas de confirmación de las reservas para brindar un mejor servicio.
- Verificar que su puesto de trabajo este siempre limpio y en buen estado

- Informe inmediato de eventos inesperados al administrador
- Mantener relaciones cordiales con el público en general
- Hacer el pedido de los productos que hayan acabado o se estén agotando.
- Llevar un control de lo que se compra para el cumplimiento de las actividades
- Pedir su periodo vacacional ante el administrador con antelación
- Colaborar en una supervisión que realicen las autoridades de alguna dependencia del gobierno
- Asistir y aprovechar la capacitación que la empresa planea para ellas
- Asistir a cursos de importancia para mejorar su desempeño laboral

CONSERJES

Cumple funciones esenciales a la hora de la prestación de los servicios del hotel, de ella depende que se le dé el cumplimiento a nuestra política de calidad

- Limpiar las habitaciones vacías
- Acomodar las camas de las habitaciones del hotel
- Mantener las habitaciones con un aroma agradable
- Limpiar los baños de las habitaciones
- Cambiar los objetos del interior como jabones, toallas, papel higiénico, ambientadores, entre otros.
- Mantener limpio el suelo y ventanas de las habitaciones
- Corresponder a cada cliente con una solicitud de un objeto de uso personal
- Mantener cerrada las habitaciones desocupadas
- Limpiar alrededor de las habitaciones
- Limpiar las sustancias tiradas en el suelo de la habitación
- Ir a las habitaciones en el momento en que el huésped necesita el servicio de limpieza
- Proporcionar toallas a las habitaciones

- Mantener limpio los cuartos
- Escuchar si algún huésped nos hace una sugerencia
- Mantener el respeto a los huéspedes
- Encargarse del aseo de los pasillos, sala y balcón de hotel y mantenerlo ordenados
- Reporte diario de cuantas habitaciones arreglan durante su horario de trabajo
- Permitir alguna inspección sanitaria para ajustar su trabajo
- Recibir las sabanas, fundas, toallas y cortinas planchadas y dobladas listas para ser utilizadas.

LAVADO

- Realizar el lavado de sabanas, fundas, toallas, cortinas, entre otros.
- Controlar que los tanques no se reboten
- Conectar la electrobomba para llenar los tanques
- Extender correctamente las sabanas
- Entregar las sabanas, fundas, toallas y cortinas secas al área de planchado
- Mantener su área de trabajo limpia
- Informar a su superior inmediato si se acaban los insumos para el lavado
- Realizar el lavado particular de huéspedes que requieran el servicio con autorización de su supervisor.

PLANCHADO

- Planchar las sabanas, fundas, toallas de las habitaciones del hotel
- Doblar las sabanas, fundas, toallas de las habitaciones del hotel
- Realizar el planchado particular de huéspedes que requieran el servicio con autorización de su supervisor.
- Entregar las sabanas listas para ser utilizadas a la camarera

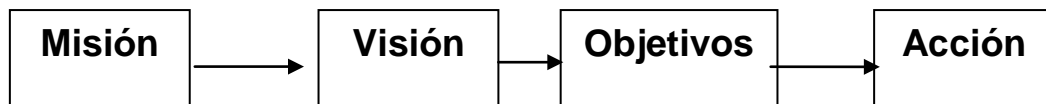
- Mantener su área de trabajo limpia
- Colaborar con el área de lavado cuando se requiera su servicio
- Colaborar con la camarera cuando se requiera su servicio

2.4 ANÁLISIS ESTRATÉGICO

Según Ancín, 2012, el pensamiento estratégico es como ver una película desde el final, aunque la película todavía no existe, debido a que uno mismo la deberá crear y constituye para la toma de decisiones estratégicas. Este sigue un modelo de actuación que combina en un determinado orden secuencial la acción, los objetivos, la Misión y Visión.

Para el análisis que se ha realizado en el **Hotel las Vegas** es importante mencionar el pensamiento estratégico sobre la secuencia del organizador, la cual es la siguiente:

Figura 3. Pensamiento estratégico Hotel las Vegas.



Fuente: Autora

En la actualidad el Hotel las Vegas, carece de Misión, Visión, Objetivos y planes de desarrollo. Debido al resultado de la investigación se presenta con los que en la actualidad está trabajando la empresa.

2.4.1 Misión

En la actualidad el Hotel las Vegas no cuenta con una Misión, pero según respuesta del estudio y consulta que se le realizó a los propietarios del establecimiento presentan la siguiente:

Ofrecer el mejor servicio haciendo que nuestros huéspedes se sientan como en casa ya que nuestra organización les permite sentirse cómodo y conectado con el

mundo mientras explora las vistas locales, se ocupa de un importante negocio o pasa tiempo con quienes más se quiere..

2.4.2 Visión

Igualmente que la misión, esta sección de visión no es clara pero los propietarios presentan la siguiente:

El **Hotel las Vegas** tiene la visión de lograr liderazgo dentro del conjunto de hoteles en el mismo horizonte hasta llegar a ser el principal hotel de nuestra zona y como tal posicionarse como la sobresaliente opción para los visitantes a través de la calidad del servicio

2.4.3 Objetivos Estratégicos

Según,(Fernández R & Sánchez, 1997) a medida que las organizaciones crecen los objetivos organizaciones se distancian de los objetivos personales (principalmente los que están más bajos de los niveles de jerarquía).

De acuerdo a lo anterior, los representantes de la empresa se enfocaban en sus objetivos y metas personales y no tenían presente los objetivos organizacionales, por tal motivo este ítem dentro de la actualidad en la empresa no es claro.

2.5 FACTORES CLAVE DE ÉXITO (ENTORNO)

Para el proceso de investigación se inicia con las entrevistas realizadas al gerente del hotel las vegas. Quien es la persona que lidera las operaciones dentro y fuera del mismo, es importante resaltar que el hotel trabaja de forma empírica desde el año 2000 y no se ha realizado ningún proceso de mejora tanto interna como en el manejo de procesos operativos.

Gerente

1. ¿Usted ve la necesidad de tener a alguien capacitado trabajando en el hotel las vegas que vigile la administración?

R)=no, dado que desde que se fundó el hotel, yo lo he administrado

2. ¿ha visto la necesidad de capacitarse en el área de mercadeo? ¿Por qué?
R)= a pensamiento personal no, porque el hotel por ser reconocido en Puerto Asís, Putumayo, no veo la necesidad de realizar mercadeo. Dado a pesar que están entrando otros para competir con esté, no veo la necesidad
3. ¿realiza usted como gerente, una evaluación a sus empleados?
R)=no, porque el hotel como es pequeño, mejor las cosas se dicen habladas que hacer una encuesta, y así sé que piensan los trabajadores
4. ¿conoce a la competencia que tiene el hotel las vegas en la región?
R)=no, he escuchado pero realmente no tengo conocimiento
5. ¿Aplica estrategias para atraer clientes nuevos?
R)=no, porque los clientes llegan por necesidad y no es importante hacerlo
6. ¿le parece bien manejar el hotel de forma empírica, sin ningún conocimiento administrativo?
R)= si, me parece bien, porque siempre se han realizado las cosas de forma empírica y ya llevamos en el mercado más de 15 años
7. ¿manejan un sistema contable en el cual contabilizan los ingresos del hotel?
R)=no, solo se lleva un registro de entrada con control de tiempo, pero nada más.

Como se puede evidenciar de parte del gerente del hotel las vegas, se encuentra en una zona de confort, porque como el hotel maneja las operaciones de forma empírica y a pesar de los años en funcionamiento no ve la necesidad de

actualizarse en realizar operaciones tanto administrativa, financieras y operativas acorde de a un hotel de la trayectoria que ha tenido en Puerto Asís, Putumayo.

La entrevista anterior se realizó con el fin de saber el grado de direccionamiento estratégico que tiene como visión el gerente frente a las operaciones y metas hacia el hotel.

La estructura operativa del hotel actualmente está compuesta de Recepcionista, mucama y conserje, por tal motivo solo la entrevista es dirigida al gerente, la parte contable no existe, puesto que manejan una especie de contabilidad tipo rudimentaria.

Con base en la entrevista realizada se procese a plasmar el estudio tanto externo que es la Matriz POAM (perfil de oportunidades y amenazas en el medio) como el interno Matriz PCI (Perfil de Capacidad Interna), para saber el resultado del impacto que ha generado el trabajar de forma empírica desde los inicios.

2.5.1 Matriz POAM (perfil de oportunidades y amenazas en el medio)

Según Duque, 2005, “El perfil de oportunidades y amenazas del medio (POAM) es el método que permite identificar y apreciar las amenazas y oportunidades permisibles de una empresa. Pendiendo de su marca e importancia.” (p.180)

HOTEL LAS VEGAS, igual que todas las empresas ya sea de servicio o de producción, está afectado por una serie de variables que se encuentran enteramente internas, afectando a todos y de igual manera a la organización.

Tabla 1. Factores Económicos Hotel las Vegas.

FACTORES ECONOMICOS	OPORTUNIDAD		AMENAZA	
	NIVEL	PTS	NIVEL	PTS
Acuerdos de libre comercio	MEDIO	2	MEDIO	2
Inestabilidad del sector	BAJO	1	ALTO	3
Incentivos gubernamentales	BAJO	1	ALTO	3
Tasa de interés	ALTO	3	BAJO	1
Política cambiaria y Tasa de cambio	MEDIO	2	MEDIO	2
Inflación	BAJO	1	ALTO	3
Competencia global desigual	BAJO	1	ALTO	3
	SUMA	4	SUMA	8
	PROMEDIO	1,3	PROMEDIO	2,7

Fuente: Autora.

Según los resultados arrojados en la tabla 1, el Hotel las Vegas presenta amenazas en el factor económico, debido, primero, a la inestabilidad del sector, en el entorno donde se encuentra el establecimiento no es estable la economía y las fluctuaciones que se perciben para beneficios de los clientes son muy pocas para generar estabilidad en el hotel.

Segundo, no existen incentivos gubernamentales para los empresarios, situación que es compleja para tratar de posicionarse como un lugar exclusivo en la ciudad de Puerto Asís, Putumayo.

Para finalizar el hotel tendrá que elaborar objetivos y estrategias para contrarrestar las amenazas, y posicionarse en el sector como una oportunidad de brindar un servicio especial y acogedor.

2.5.1.1 Factores Políticos.

Para los datos presentados en la siguiente tabla 2, se evidencia que las amenazas son mayores que las oportunidades, debido al clima que se vive en la región, por no existir un grado de compromiso por parte de los políticos o representantes del gobierno, el cual el apoyo que pueden brindar o generar los mismos a empresarios es mínimo, por tal motivo los dueños de empresas se sienten desprotegidos.

Tabla 2. Factores Políticos Hotel las Vegas

FACTORES POLITICOS	OPORTUNIDAD		AMENAZA	
	NIVEL	PTS	NIVEL	PTS
Clima político del país	BAJO	1	ALTO	3
Politica de seguridad del país	BAJO	1	ALTO	3
Coordinación entre lo económico y lo social	MEDIO	2	MEDIO	2
Politica de estímulo a las PYMES	BAJO	1	ALTO	3
	SUMA	5	SUMA	11
	PROMEDIO	1,25	PROMEDIO	2,75

Fuente: Autora.

2.5.1.2 Factores Sociales

Como se evidencia en la tabla 3, en Puerto Asís, Putumayo; estos factores inciden de forma negativa como amenazas para el establecimiento. El factor desempleo influye en los ingresos, si las personas o clientes potenciales no tienen ingresos o capacidad de compra, difícilmente podrán acceder al servicio prestado por el hotel.

El factor Nivel de inseguridad y delincuencia, a pesar que en la ciudad donde se encuentra el hotel es pequeño, la situación de orden público y de seguridad es compleja, afectando las actividades diarias de los establecimientos comerciales. Situación que interviene en algunos momentos la decisión de adquirir el servicio.

Tabla 3. Factores Sociales Hotel las Vegas.

FACTORES SOCIALES	OPORTUNIDAD		AMENAZA	
	NIVEL	PTS	NIVEL	PTS
Desempleo	BAJO	1	ALTO	3
Nivel de inseguridad y delincuencia	BAJO	1	ALTO	3
	SUMA	2	SUMA	6
	PROMEDIO	1	PROMEDIO	3

Fuente: Autora.

2.5.1.3 Factores Tecnológicos

Para la explicación de los factores tecnológicos, es importante saber que Puerto Asís, Putumayo, se encuentra en vías de desarrollo a nivel tecnológico, los clientes y usuarios del hotel se les cubre las necesidades tecnológicas como son la conectividad a internet por medio del wifi, televisión digital y teléfono. Estas necesidades son muy importantes para la gran mayoría de los usuarios debido que en algunos casos son su forma de trabajo y entretenimiento.

Para conclusión de este factor tecnológico se presentan los datos en la siguiente tabla.

Tabla 4. Factores Tecnológicos Hotel las Vegas

FACTORES TECNOLÓGICOS	OPORTUNIDAD		AMENAZA	
	NIVEL	PTS	NIVEL	PTS
Telecomunicaciones	MEDIO	2	MEDIO	2
Desarrollo de Internet y Comercio electrónico	MEDIO	2	MEDIO	2
Facilidad de acceso a la tecnología	MEDIO	2	MEDIO	2
Globalización de la información	MEDIO	2	MEDIO	2
Aplicación de tecnologías a la producción	BAJO	1	ALTO	3
Resistencia al cambio tecnológico	MEDIO	2	MEDIO	2
	SUMA	15	SUMA	9
	PROMEDIO	2.5	PROMEDIO	1.5

Fuente: Autora.

2.5.1.4 Factores Geográficos

Para este factor se presentan los datos que son de oportunidad como de amenaza en la tabla 5. Según la investigación que se ha desarrollado en esta empresa, es de gran relevancia mencionar nuevamente que la ciudad de Puerto Asís, Putumayo, se encuentra en vías de desarrollo; por consiguiente los usuarios podrán tener tan buenas condiciones climáticas como a su vez mal estado, afectando las actividades diarias o frecuentes de los clientes.

Tabla 5. Factores Geográficos Hotel las Vegas

FACTORES GEOGRAFICOS	OPORTUNIDAD		AMENAZA	
	NIVEL	PTS	NIVEL	PTS
Transportes aéreos y terrestres	MEDIO	2	MEDIO	2
Calidad de las vías	MEDIO	2	MEDIO	2
Condiciones climáticas y ambientales	BAJO	1	ALTO	3
	SUMA	5	SUMA	7
	PROMEDIO	1.7	PROMEDIO	2.3

Fuente: Autora.

2.5.1.5 Resumen Matriz POAM Hotel las Vegas

En conclusión para la matriz POAM, sabiendo que es la matriz de oportunidades y amenazas; el resultado es que el Hotel las Vegas, presenta en su medio ambiente externo, mas amenazas que oportunidades, según la sumatoria de los factores y presentada en la siguiente tabla 6.

Los factores Políticos, Sociales y geográficos son los más amenazantes para el Hotel, afectando de forma tanto interna como externa la decisión de adquirir el servicio, pero no todo es malo. Según la investigación que se realizó en la matriz POAM el factor tecnológico es un factor que muy importante, que para muchos clientes es vital para el cumplimiento y aceptación del servicio, si este factor en la empresa no es satisfecho, los clientes o usuarios se verán obligados a buscar otro lugar que le brinde suplir esa necesidad.

Tabla 6. Resumen Matriz POAM Hotel las Vegas
Resumen

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES ECONOMICOS	4	8
FACTORES POLITICOS	5	11
FACTORES SOCIALES	2	6
FACTORES TECNOLOGICOS	15	9
FACTORES GEOGRAFICOS	5	7
SUMA	9	19
PROMEDIO	4,5	9,5

Fuente: Autora.

2.5.2 Matriz PCI (Perfil de Capacidad Interna)

En el presente proyecto caso del Hotel las Vegas. Se realizara el diagnostico interno, la capacidad interna del establecimiento y el impacto que refleja en la calidad del servicio frente la satisfacción de los clientes.

Sin embargo, existen varios procedimientos básicos que pueden aplicarse para estructurar el sistema de auditoría organizacional y diagnosticar el estado actual de la compañía.

El perfil de capacidad interna de la empresa (PCI), el cual se explica con más detalle.

Según Duque, 2005, “es un medio para calcular las debilidades y fortalezas de la compañía en correspondencia con las amenazas y oportunidades que le presenta el medio ambiente externo.” (p. 201)

Para el hotel las vegas se ve necesario estudiar el perfil de capacidad interna, para saber en el estado actual en que se encuentra; se sabe que el mismo no cuenta con ningún proceso organizado ni con ningún lineamiento desde la gerencia o de parte de los dueños. Por consiguiente se explicaran las matrices de la capacidad directiva, competitiva, financiera, tecnológica y de talento humano.

2.5.2.1 Capacidad Directiva

Tabla 7. Capacidad Directiva Hotel las Vegas

	FORTALEZAS		DEBILIDADES	
	NIVEL	PTS	NIVEL	PTS
CAPACIDAD DIRECTIVA				
Uso de análisis y planes estratégicos	BAJO	1	ALTO	3
Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes	MEDIO	2	MEDIO	2
Flexibilidad de la estructura organizacional	BAJO	1	ALTO	3
Comunicación y control gerencial	MEDIO	2	MEDIO	2
Experiencia y conocimiento de Directivos	MEDIO	2	MEDIO	2
Habilidad para atraer y retener gente creativa	BAJO	1	ALTO	3
Habilidad para responder a tecnologías cambiantes	MEDIO	2	MEDIO	2
Habilidad para manejar fluctuaciones económicas	BAJO	1	ALTO	3
Capacidad para enfrentar a la competencia	MEDIO	2	MEDIO	2
Sistemas de control eficaces	BAJO	1	ALTO	3
Sistemas de tomas de decisiones	MEDIO	2	MEDIO	2
	SUMA	17	SUMA	27
	PROMEDIO	1.4	PROMEDIO	2.2

Fuente: Autora.

Según los datos arrojados en la tabla anterior 7, es notable la falta de organización y de planeación.

Según Blank B, 2002, “La planeación es un proceso formal y sistematizado que comprende investigar y analizar las condiciones futuras para escoger un curso de acción que la organización va a seguir, tomando en cuenta el M. A. E y las capacidades internas de la organización.” (p.123)

Como en la actualidad el hotel las vegas no cuentan con lo requerido en la función de planeación “*Misión, Visión, Objetivos, Metas, Estrategias, Programas, Normas y Políticas*” es notable que el resultado arrojado por la tabla 7 sea en debilidad. Como objetivo se pretende estructurar y crear todo lo que tenga que ver con la función de planeación en la empresa “*Misión, Visión, Objetivos, Metas, Estrategias, Programas, Normas y Políticas*” que será demostrado para implementarse en el Capítulo 3.

2.5.2.2 Capacidad Competitiva.

Los datos proyectados en la tabla 8, evidencia en qué circunstancias esta la empresa en su componente de mercadeo, como es un servicio que para los visitantes de la ciudad es de primera necesidad, es muy apetecido y solicitado por los usuarios o clientes extranjeros. Pero esto no es suficiente debido a que las fortalezas no son mayores que las debilidades, como se presenta en la tabla 8.

Tabla 8. Capacidad Competitiva Hotel las Vegas

CAPACIDAD COMPETITIVA	NIVEL	PTS	NIVEL	PTS
Fuerza de producto, calidad, exclusividad	ALTO	3	BAJO	1
Lealtad y satisfacción del cliente	MEDIO	2	MEDIO	2
Participación del mercado	MEDIO	2	MEDIO	2
Bajos costos de distribución y ventas	MEDIO	2	MEDIO	2
Portafolio de productos	BAJO	1	ALTO	3
Inversión en I&D para desarrollo de nuevos productos	BAJO	1	ALTO	3
Grandes barreras de entrada en el mercado	MEDIO	2	MEDIO	2
Ventaja del potencial de crecimiento del mercado	MEDIO	2	MEDIO	2
Fortaleza de proveedores y disponibilidad de insumos	ALTO	3	BAJO	1
Concentración de consumidores	MEDIO	2	MEDIO	2
Administración de clientes	MEDIO	2	MEDIO	2
	SUMA	22	SUMA	22
	PROMEDIO	2	PROMEDIO	2

Fuente: Autora.

2.5.2.3 Capacidad Financiera.

Para los resultados de la tabla 9. A pesar que la empresa está muy posicionada en el mercado no presenta fortalezas ni debilidades, se encuentra equilibrada.

Tabla 9. Capacidad Financiera Hotel las Vegas

CAPACIDAD FINANCIERA	NIVEL	PTS	NIVEL	PTS
Acceso a capital cuando lo requiere	MEDIO	2	MEDIO	2
Grado de utilización de capacidad de endeudamiento	MEDIO	2	MEDIO	2
Rentabilidad, retorno de la inversión	MEDIO	2	MEDIO	2
Liquidez, disponibilidad de fondos internos	MEDIO	2	MEDIO	2
Habilidad para competir con precios	MEDIO	2	MEDIO	2
Estabilidad de costos	MEDIO	2	MEDIO	2
	SUMA	12	SUMA	12
	PROMEDIO	2	PROMEDIO	2

Fuente: Autora.

2.5.2.4 Capacidad Tecnológica

Los datos presentados en la tabla 10, son un poco contradictorios a la tabla 4, dado que en los factores tecnológicos es una gran oportunidad en el mercado a diferencia de la capacidad tecnológica, refleja falta de eficiencia en la capacidad de innovación. Afectando directamente en el momento de prestar el servicio de hospedaje a los clientes.

tabla 10. Capacidad Tecnológica Hotel las Vegas

CAPACIDAD TECNOLÓGICA	NIVEL	PTS	NIVEL	PTS
Capacidad de innovación	BAJO	1	ALTO	3
Nivel de tecnología utilizada en productos	MEDIO	2	MEDIO	2
Efectividad de la producción y programas de entrega	MEDIO	2	MEDIO	2
Valor agregado al producto	MEDIO	2	MEDIO	2
Nivel tecnológico	MEDIO	2	MEDIO	2
Aplicación de tecnologías informáticas	MEDIO	2	MEDIO	2
	SUMA	11	SUMA	13
	PROMEDIO	1.8	PROMEDIO	2.2

Fuente: Autora.

2.5.2.5 Capacidad de Talento Humano

Es importante que el personal que trabaja en el establecimiento sea calificado, tanto en su perfil académico, como personal, que sus competencias tanto técnicas como interpersonales sean de gran aporte para el mismo.

Tabla 11. Capacidad del Talento Humano Hotel las Vegas

CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO	NIVEL	PTS	NIVEL	PTS
Nivel académico del recurso humano	BAJO	1	ALTO	3
Experiencia técnica	MEDIO	2	MEDIO	2
Estabilidad	MEDIO	2	MEDIO	2
Rotación interna	BAJO	1	ALTO	3
Ausentismo	MEDIO	2	MEDIO	2
Pertenencia	MEDIO	2	MEDIO	ssd 2
Motivación	BAJO	1	ALTO	3
Nivel de remuneración	BAJO	1	ALTO	3
Accidentalidad	MEDIO	2	MEDIO	2
Retiros	MEDIO	2	MEDIO	2
	SUMA	16	SUMA	24
	PROMEDIO	1.6	PROMEDIO	2.4

Fuente: Autora.

2.5.2.6 Resumen Matriz PCI

Tabla 12. Resumen Matriz PCI hotel las Vegas

Resumen

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
CAPACIDAD DIRECTIVA	1.4	2.2
CAPACIDAD COMPETITIVA	2	2
CAPACIDAD FINANCIERA	2	2
CAPACIDAD TECNOLÓGICA	1.8	2.2
CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO	1.6	2.4
SUMA	8.8	10.8
PROMEDIO	1.8	2.2

Fuente: Autora.

2.6 ANÁLISIS DOFA

Según Razo, 2002, este es un método moderno de análisis y diagnóstico administrativo de gran utilidad para una empresa, la matriz DOFA es un acrónimo de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la organización. Las cuales se estudian cada una por separado en cuanto a su presencia interna y a la influencia que la empresa recibe del exterior y conforme a los siguientes criterios. (p. 454)

FACTORES INTERNOS.

Misión, visión y objetivos

Factor humano

Cultura empresarial

Estrategias

Bienes y servicios

Estructura organizacional

FACTORES EXTERNOS.

Ambiente local

Ambiente regional

Ambiente nacional

Ambiente internacional

Tabla 13. Matriz DOFA Hotel las Vegas

Factores Internos	<i>Fortalezas</i>	<i>Debilidades</i>
Factores Externos	Recurso humano, capital con buena disposición de aceptación a un plan de mejoramiento. Formula exclusiva del Hotel las Vegas para la prestación del mejor servicio que es lo que nos identifica.	Falta de organización. No existe un adecuado proceso administrativo. Ausencia de estructura organizacional, bajo nivel de instrucción y definición de funciones de los empleados, no hay un debido proceso de selección de personal.
<i>Oportunidades</i>	Recurso humano abierto al cambio y dispuesto a trabajar de una manera eficiente y eficaz.	Por la falta de una planeación adecuada y una organización, se pierden grandes negocios como podría ser la apertura de una nueva sede o la construcción de más habitaciones y un restaurante en espacios disponibles según la estructura que permite ampliar los servicios a prestar.
	Se ofrece al público un servicio especializado dentro y fuera del establecimiento lo cual nos distingue.	
<p>Apoyo por parte de las entidades financieras a las pequeñas empresas.</p> <p>El servicio no es afectado por las estaciones climáticas o la situación geográfica de la empresa.</p> <p>Existencia de clientes potenciales.</p> <p>Gran número de clientes.</p>	Se cumple con las expectativas del mercado que se vuelve más exigente con los cambios globales.	
Amenazas	Estamos en un proceso que es unimos con otra empresa como un restaurante para la ampliación de nuestros servicios para afrontar la competencia con variedad de servicios.	Con un técnico proceso administrativo se podrían instalar otras sedes del Hotel las Vegas, y así ayudar a la generación de empleo y ayudar a la situación económica de algunas personas.
Gran número de empresas hoteleras competidoras.		
Situación económica del país afecta gran parte de nuestra rentabilidad.		
Paros por parte de campesinos en las vías evitando entrada y salida de clientes.		

Fuente: Autora.

Esta herramienta es una de las más útil para el análisis de situaciones en este caso como lo son la influencia de las variables en el **Hotel las Vegas**, esta DOFA confirmo la necesidad de estructura organizacional dentro del campo de estudio, son muchas las fortalezas con las que cuenta la organización que no están siendo utilizadas, todo por falta de un plan de acción que oriente adecuadamente al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Con base en el resultado de la matriz POAM, PCI y el DOFA, se evidencia como resultado que al no realizar operaciones administrativas, operativas, de mercadeo y finalmente de recursos humanos, carece de pensamiento estratégico, por tal razón se ve necesario implementar el plan de direccionamiento estratégico en el hotel las vegas ubicado en Puerto Asís, Putumayo. En que se propone realizar un presupuesto para la ejecución del mismo, cabe resaltar que como el hotel no tiene nada financiero y por eso se propone solo un presupuesto para la organización de operaciones del Hotel.

3 FORMULACION DEL MODELO DE SOLUCION

Para el modelo de solución, el plan de direccionamiento estratégico para el **Hotel las Vegas**, ubicado en Puerto Asís, Putumayo se planteara de la fuente (Jiménez, 2012) donde se presenta que el plan de direccionamiento estratégico esta contenido por la preparación y este a su vez se encuentran inmersa la siguiente forma: Antecedentes, Objetivos, Alcance y plan de trabajo.

Para el hotel las vegas, lo propuesto por el plan estratégico se evidencia en los siguientes puntos del modelo de solución.

Antecedentes: se explican los antecedentes del plan de direccionamiento estratégico, todo el entorno con el desarrollo de los aspectos que motivaron la motivación del mismo.

Objetivos: se indican los objetivos del plan de direccionamiento estratégico,

En el alcance, se refleja el inicio y terminación del plan de direccionamiento estratégico, en el cual se tiene en cuenta la importancia sobre la eficiencia y eficacia de la ejecución del mismo.

Para el plan de trabajo se presenta el cronograma de actividades y posibles fases o herramientas del plan de direccionamiento estratégico.

3.1 PREPARACION DEL PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

- Antecedentes
- Objetivos
- Alcances
- Plan de trabajo del direccionamiento estratégico

3.1.1 Antecedentes

Según Serna, 2003, “los antecedentes organizacionales se estudian en términos de 2 elementos centrales: estructura y cultura organizacional”

Para el plan de direccionamiento estratégico se presentan los antecedentes por los cuales se ve la necesidad de efectuar en el establecimiento.

- El Hotel Las Vegas ubicado en Puerto Asís, Putumayo; no cuenta con un pensamiento estratégico en la realización de las funciones de los empleados
- El Hotel Las Vegas no cuenta con los procedimientos descritos en la función de planeación (Misión, Visión, objetivos, estrategias, políticas , procedimientos)
- El Hotel Las Vegas carece de estructura organizacional
- El hotel las vegas no tiene los procesos de comunicación, motivación y liderazgo de personal
- El Hotel Las Vegas no posee procesos de control y auditoria en los procesos operacionales y personales

3.1.2 Objetivos

“los objetivos de la empresa van relacionados con la solución del problema, se logran cuando el proyecto está en fase de operación o funcionamiento” (Rosales, 2007)

Los objetivos de la investigación son los siguientes para el Hotel Las Vegas

- Realizar un Plan de direccionamiento estratégico para implementarlo en el hotel las vegas, ubicado en puerto asís, putumayo.
- Elaborar un diagnóstico situacional de la empresa que determine la implementación de un Plan de direccionamiento estratégico para implementarlo en el hotel las vegas, ubicado en puerto asís, putumayo.

- Plantear la evaluación económica y financiera que tendrá la ejecución del Plan de direccionamiento estratégico para implementarlo en el hotel las vegas, ubicado en puerto asís, putumayo.
- Diseñar un modelo de recomendaciones que este acompañado del Plan de direccionamiento estratégico para implementarlo en el hotel las vegas, ubicado en puerto asís, putumayo.

3.1.3 Alcances

Como (Fabregas, 2005) “El alcance de un proyecto, en términos generales, está definido por dos grandes elementos: Funcionalidad y el conjunto de productos o servicios entregados al término del proyecto”

Para el Hotel las Vegas, es realizar un cambio de manejo empírico a pensamiento estratégico, basado en las funciones administrativas, Planeación, Organización, Dirección y control

3.1.3.1 Función de Planeación

Se presenta la propuesta de la misión. Visión, los objetivos, procedimientos y estrategias.

3.1.3.1.1 Misión

Ser un lugar ideal que las personas que buscan hospedarse en un lugar elegante, tranquilo, bien ubicado, exclusivo y familiar a la vez, donde puedan resolver todos sus negocios o hacer su transición de la manera más agradable y eficiente posible.

3.1.3.1.2 Visión

El Hotel Las Vegas tiene la visión de lograr un liderazgo de ser el mejor hotel en Puerto Asís, Putumayo, y como tal ubicarnos como el preferido de nuestros turistas, la calidad de servicio está basada en los años de experiencia adquiridos por los propietarios y trabajadores.

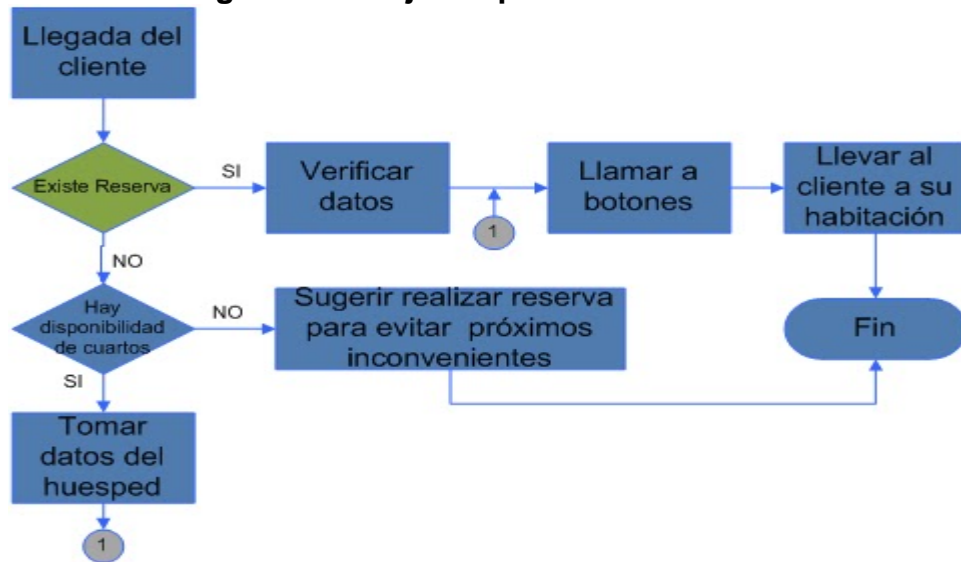
3.1.3.1.3 Procesos

Para el hotel las vegas, se presenta los procesos que serán de gran utilidad a la ejecución de funciones operativas dentro del mismo, con el proceso de servicio al cliente

3.1.3.1.3.1 Proceso de servicio al cliente

En el hotel las vegas el proceso del servicio al cliente se presenta en el siguiente diagrama de flujo

Grafico 1. Diagrama de flujo del proceso de servicio al cliente



3.1.3.1.4 Objetivos

- Realizar un plan de mercado para aumentar los clientes del hotel las vegas.
- Hacer mantenimiento preventivo de los enseres de la prestación de servicios en el hotel las vegas.
- Capacitar al personal vinculado al hotel para desarrollar de forma continua los procesos en el interior de la empresa.

3.1.3.1.5 Estrategias

- Hacer que los visitantes actuales sean más frecuentes por saber distinguir con calidad y excelente servicio.
- Atraer a los clientes frecuentes y nuevos en visitar continuamente el hotel las vegas.
- Informar en los pueblos aledaños sobre los servicios brindados en el hotel las vegas de Puerto Asís, Putumayo
- Desarrollar nuevo portafolio de productos para suplir las necesidades de los clientes potenciales
- Todos los pagos son contado y se entregara factura por el servicio
- El producto que es para la venta será verificado por el cliente en el momento del despacho cuando es una venta directa

3.1.3.2 Función de Organización

El Hotel Las Vegas, implementara la función de organización estableciendo las actividades y funciones de los trabajadores de mismo.

- Actividades
- Estructura

3.1.3.2.1 Actividades

La forma de actividades depende fijar la partición de las acciones para el hotel las vegas.

Para hotel las vegas las actividades están divididas según las competencias con las que cuentan los trabajadores para desempeñar las funciones y los roles por tal motivo las actividades están clasificadas en dos conjuntos: actividades administrativas y actividades de operación.

Las actividades administrativas estarán a cargo del gerente y el administrador en donde reposa toda la responsabilidad administrativa y gerencia, orientando los objetivos y las estrategias

Las actividades de operación están a cargo del conserje, mucamas y recepcionistas, para la atención de los clientes que solicitan el servicio en el hotel.

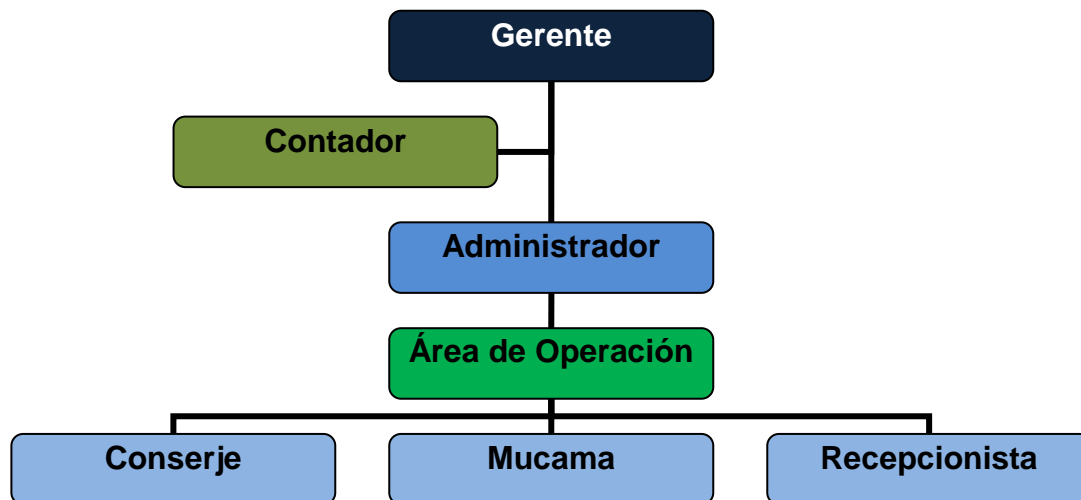
3.1.3.2.2 Estructura

La estructura que se realizara en el hotel las vegas, será visible las actividades y funciones que cada uno de los trabajadores desempeñaran para el excelente cumplimiento del servicio hacia los clientes visitantes, tanto clientes frecuentes como nuevos.

Organigrama

El organigrama propuesto para el hotel las vegas, estará liderado por la cabeza del gerente del hotel, el administrador y el área de operación compuesto el equipo con el conserje, mucama y recepcionista. Adicionalmente cuenta con un asesor staff quien es el contador, encargado de los libros y registros contables.

Grafico 2. Organigrama propuesto para Hotel las Vegas



Fuente: Autora

3.1.3.3 Función de Dirección

El gerente junto con el administrador reforzara la motivación y comunicación dentro del hotel, enfocado hacia todos los trabajadores de la siguiente manera

3.1.3.3.1 Motivación

El hotel presentara un programa en el que se evaluara el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores con respecto a las funciones desempeñadas en el establecimiento, evaluación que estará a cargo del gerente. Con el objetivo de identificar si los niveles son bajos generar incentivos no remunerados para los colaboradores

3.1.3.3.2 Comunicación

Para este proceso se ejecutaran capacitaciones de motivación y servicio al cliente, programadas mensualmente por el administrador, con el objetivo de fortalecer los vínculos laborales de los empleados con la empresa.

3.1.3.4 Función de Control

Para la función de control se tiene como prioridad vigilar que el proceso de servicio al cliente que ejecutan los conserjes, mucamas y recepcionistas; para un excelente seguimiento de operación del servicio y satisfacción hacia los empleados.

3.1.4 Plan de trabajo del direccionamiento estratégico

Este plan de trabajo del direccionamiento estratégico es el proceso de cómo se va a implementar las funciones propuestas en el punto anterior que se llama alcance, por medio de un cronograma de actividades.

Para la función de planeación, tendrá una duración de 7 semanas, las cuales se encuentran divididas de la siguiente forma, se inicia con la elaboración de la misión, visión, políticas, procedimientos y normas.

Seguidamente se encuentra la función de organización, que tendrá una duración de 4 semanas, para ello se hará todas las actividades, organigrama y responsabilidad.

Continuamente esta la función de dirección, tiene una duración de 3 semanas, y se hará en ella todo el proceso de comunicación, motivación de personal y liderazgo para el gerente y administrador

Para finalizar esta la función de control, la cual tiene una duración de 1 semana, donde se plantea el proceso de control y auditoria que tendrá el hotel las vegas.

A continuación se presenta el cronograma de actividades del plan de direccionamiento estratégico

Tabla 14. Cronograma de actividades

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	Semanas											
	1	2	3	4	5	7	7	8	9	10	11	12
1.Planeacion	■	■	■	■	■	■						
1.1.Misión	■	■										
1.2.vision		■	■									
1.3.politicas			■	■								
1.4.procedimientos				■	■							
1.5.Normas					■	■						
2.Organizacion												
2.1.Actividades						■	■					
2.2.Organigrama							■	■				
2.3.responsabilidad								■	■			
3.Direccion												
3.1.Comunicacion									■	■		
3.2.Motivacion										■	■	
3.3.lidderazgo											■	■
4.Control												
4.1.Procesos de Control												■

Fuente: Autora

En la tabla 14, se presenta la duración que tendrá la ejecución del plan de direccionamiento estratégico para el hotel las vegas, el cual serán 12 semanas, 3

meses y como anteriormente se explicaron los puntos detalladamente que se va a hacer.

4 PROYECCIONES, EVALUACION ECONOMICA Y FINANCIERA

En el presupuesto expuesto, se refleja el costo de la implementación que tendrá el plan de direccionamiento estratégico en el hotel las vegas; es importante aclarar que los beneficios que traerá con la implementación son de incrementar las ventas, solidificar el posicionamiento del hotel en la región.

El **Hotel Las Vegas**, en su historial contable y financiero, no presenta el historia con el cual se puede hacer una proyección de ventas, por tal motivo solo se enseña el presupuesto.

Para el plan de direccionamiento estratégico del hotel las vegas, el costo de la implementación es de diecisiete millones de pesos (\$17.000.000) con una duración de 12 semanas equivalentes a 3 meses.

Dado que uno de los beneficios son:

Ejecución de procesos operativos de forma estrategia, coordinada y programada para brindarle satisfacción a los clientes que buscan un lugar de tranquilidad en la ciudad de Puerto Asís, Putumayo.

Organización de una estructura planteada por cargos en la que los colaboradores sepan las funciones y las líneas de mando.

Tener claro las líneas de mando en el Hotel las vegas al momento de ejecutar funciones.

Realizar procesos de control y auditoria de todas las funciones de los colaboradores

Tabla 15. Presupuesto del plan de direccionamiento estratégico

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE DIRECCIONAMIENTO	DESCRIPCIÓN	VALOR
ACTIVIDAD		
PLANEACIÓN		
Misión Visión	Proporciona una visión profunda del plan estratégico y determinara la eficiencia de la empresa	\$3'750.000
Objetivos Estrategias		
Políticas Procedimientos Normas	Fortalece las capacidades y aprovechar mejor sus recursos, fomentando el compromiso empresarial, bajo un armónico ambiente de trabajo que garantiza mayor rendimiento	\$5'750.000
<u>TOTAL DE ETAPA</u>		<u>\$9'500.000</u>
ORGANIZACIÓN		
División de actividades Organigrama <u>Responsabilidad</u> Autoridad de Cargos	Estructurar el asadero en torno al aprovechamiento de los recursos productivos y de las capacidades potenciales, siempre enfocados en el logro de los objetivos	\$2'000.000
<u>TOTAL DE ETAPA</u>		<u>\$2'000.000</u>
DIRECCION Y CONTROL		
DIRECCIÓN	Potencializar las capacidades de liderazgo, fomentando el trabajo en equipo y la motivación al logro de los objetivos	\$3'000.000
<u>Comunicación</u>		
Proceso de comunicación		
<u>Motivación</u>		
Comportamiento y necesidades Liderazgo	<u>TOTAL DE ETAPA</u>	
<u>TOTAL DE ETAPA</u>		<u>\$3'000.000</u>
CONTROL	Ayudará a los trabajadores de la empresa a dar pasos firmes a la hora de realizar procedimientos, fortaleciendo los procesos de control	\$2'500.000
<u>Eficiencia organizacional</u>		
Proceso de control	<u>TOTAL DE ETAPA</u>	
<u>TOTAL DE ETAPA</u>		<u>\$2'500.000</u>
<u>TOTAL PLAN DE DIRECCIONAMIENTO</u>		<u>\$17'000.000</u>

Fuente: Autora

5 RECOMENDACIONES

Como recomendaciones se sugiere lo siguiente:

- La creación de una misión y visión hacen que el hotel tenga proyección a futuro y objetivos concretos para que tanto empleados como propietario se enfaticen en realizar un trabajo en equipo para que así puedan cumplir con metas y lograr el éxito de ser uno de los hoteles con más prestigio en Puerto Asís.
- Se recomienda implementar un área administrativa que lleve el control de la contabilidad de forma sistemática, de igual forma que se cree un software en cual toda la información referida a las habitaciones ocupadas y desocupadas queden registradas por los recepcionistas en este sistema operativo, para así llevar un control más concreto, ya que al llevar un registro manual se pueden cometer errores distorsionando la información que quede registrada.
- Crear un área de recursos humanos la cual se encargue de realizar las contrataciones del persona de la forma legal, adecuada, llevando un conducto regular y cumpliendo con las políticas que exige el gobierno a una empresa al contratar los servicios de una persona natural; Dentro de las cuales se encuentra (pago de la seguridad social, ARP, pensión y todas las prestaciones sociales a las cual tiene derecho todo empleado).
- Brindar capacitaciones a los empleados para que estén en constante actualización, y brinden un servicio de excelente calidad y logrando así que el cliente desee volver a hospedarse en las instalaciones del **Hotel Las Vegas**.

6 BIBLIOGRAFÍA

Amaya, J. A. (2005). Gerencia: Planeación & Estrategia. Universidad Santo Tomas de Aquino.

Ancín, J. M. S. de V. (2012). El plan estratégico en la práctica. ESIC Editorial.

Andres S. Suarez Suarez (2000) Diccionario terminológico de economía, administración y finanzas.

Blank B, L. (2002). La administración de organizaciones: un enfoque estratégico. Universidad del Valle.

Boeglin, M. (2008). Leer y Redactar en la Universidad - Del Caos de las ideas al Texto Estructurado. En Lectura y Escritura (Primera Edición., p. 217). Sevilla, España: Editorial MAD, S, L.

Bubis, L. B. (1990). La administración de organizaciones. Centro Editorial Universidad del Valle.

CEPAL. (2004). Clasificaciones estadísticas internacionales incorporadas en el Banco De datos del Comercio Exterior de América Latina y el Caribe de la CEPAL. Santiago de Chile: United Nations Publications.

Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la organización y el control*. McGraw-Hill.

Cruz, R. V. (1987). *Estadística elemental: primera parte*. La Editorial, UPR.

Duque, G. C. H., German Alberto Castano. (2005). *Investigacion en Administracion en America Latina*. Univ. Nacional de Colombia.

Fabregas, J. L. (2005). *Gerencia de proyectos de tecnología de información*. El Nacional.

Fernández R, M., & Sánchez, J. C. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Ediciones Díaz de Santos.

Galindo, L. M., & Martínez, J. G. (2009). *Fundamentos de administración*. Trillas.

Jiménez, A. (2012). *Gerencia y gestión de proyectos informáticos*. Santiago de Cali: Unicatólica.

Manuel Ahijado & Mario Aguer (1996) *Diccionario de economía y empresas*

Malhotra, N. K., Martínez, J. F. J. D., & Rosales, M. E. T. (2004). *Investigación de mercados*. Pearson Educación.

Mendoza, J. M. (1985). Las Funciones Administrativas: Un Enfoque Estratégico y Táctico. Ediciones Uninorte.

Ramírez, L. M. (2003). Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional. Juan Carlos Martínez Coll.

Razo, C. M. (2002). Auditoría en sistemas computacionales. Pearson Educación.

Robbins, S. P. (2005). Administración. Pearson Educación.

Rosales, R. (2007). Formulación Y la Evaluación de Proyectos, la. EUNED.

Sallenave, J. P. (2002). Gerencia y planeación estratégica. Editorial Norma.

Torres M, L. (2005). Principales Escuelas Del Pensamiento Administrativo (Primera Edición.). San Jose, Costa Rica.: Deditorial Universidad Estatal a Distancia San Jose.

Veguillas, H. N., & Arevalillo, J. M. (2011). Problemas Resueltos de Iniciación Al Análisis Estadístico de Datos. Editorial UNED.