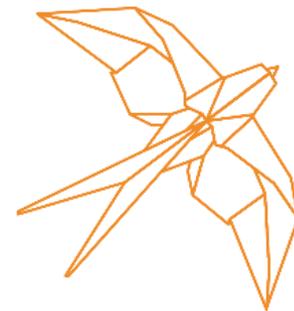




ENCUENTRO LATINOAMERICANO

Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



**Turismo y Gastronomía
para el desarrollo local.**



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

**ENCUENTRO
LATINOAMERICANO**
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional, Análisis y Propuestas



Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztaapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**



Alcaldía de Medellín

PONENCIA DE INVESTIGACIÓN

Área Temática: Turismo y Gastronomía

Identificación de cadena de valor según los atributos valorados por los clientes para los hoteles de la Corporación Laureles Estadio

Natalia Alzate

Docente

CESDE

alzatealvareez@gmail.com



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

ENCUENTRO
LATINOAMERICANO

Perspectiva Organizacional de los Políticos Públicos para el
Desarrollo Regional, Análisis y Propuestas



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



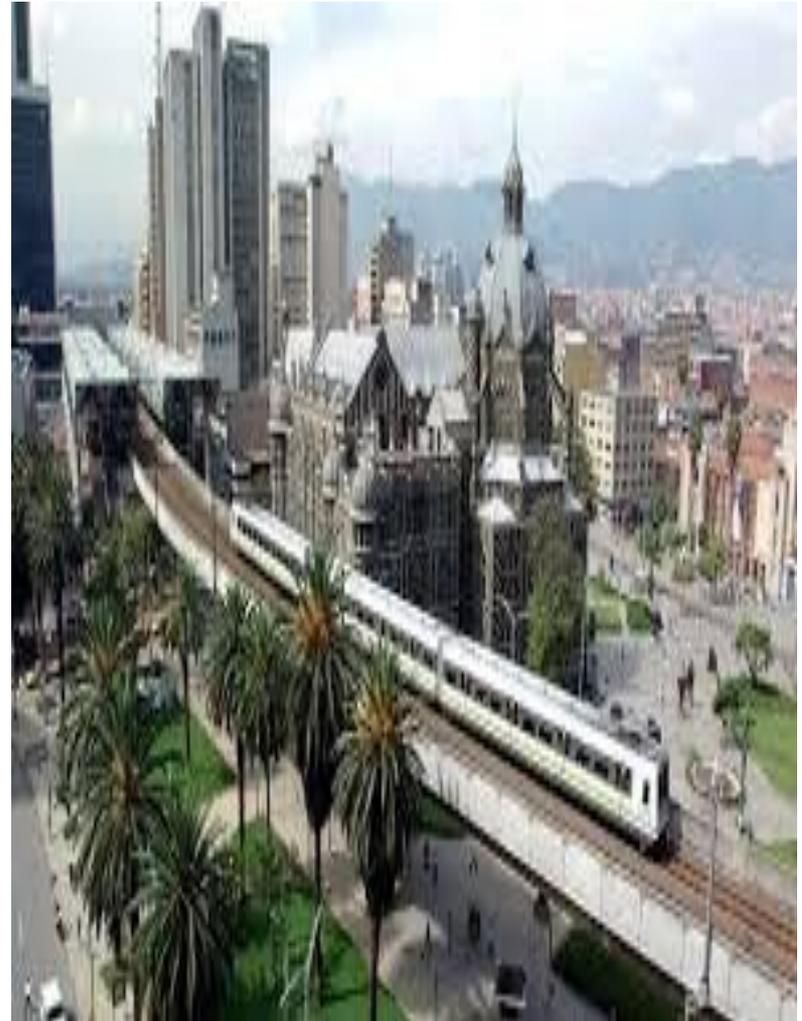
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

Introducción

Para lograr estándares de desarrollo y ventajas competitivas en el subsector de alojamiento es de gran importancia que los empresarios de estas medianas y pequeñas empresas identifiquen cuales son atributos según sus procesos internos, percepción propia y valoración por los huéspedes.





**ENCUENTRO
LATINOAMERICANO**
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional, Análisis y Propuestas



AM
Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Izziapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**



Alcaldía de Medellín



Antecedentes

Los establecimientos de alojamiento y hospedaje, son parte fundamental de la cadena de abastecimiento del sector turístico, dinamizan el comportamiento de la industria y generan competitividad de acuerdo a su capital social como factor clave y que incide en la productividad y el posicionamiento de los destinos.



**ENCUENTRO
LATINOAMERICANO**
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional, Análisis y Propuestas



AM
Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Izmitlapala



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**



Alcaldía de Medellín

Las ventajas competitivas para las empresas de alojamiento se establecen mediante diferenciación o costes, buscando desde el posicionamiento estratégico que los hoteles realicen actividades distintas a las de sus competidores o similares, pero de forma diferente.





Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

ENCUENTRO
LATINOAMERICANO

Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional, Análisis y Propuestas



Casa abierta al Tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

Objetivo General

Identificar la cadena de valor para los hoteles de la Corporación Laureles Estadio logrando la consolidación de información que pueda ser utilizada para la diferenciación en su operación y fortalecimiento en el mercado.

Objetivos específicos

Identificar los atributos que ofrecen los hoteles de la Corporación Laureles Estadio según sus tipos de servicios y mercado objetivo.

Analizar el comportamiento de las actividades primarias y de apoyo de los hoteles.

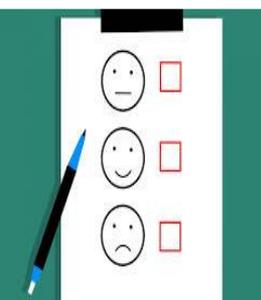


Metodología utilizada para la investigación



Método

Inductivo y de corte cualitativo - cuantitativo



Técnicas para la recolección de la información

Entrevista en profundidad y la encuesta



Fases en la investigación

Primera fase cualitativa: entrevistas a los gerentes

Segunda fase cuantitativa: encuestas a huéspedes

Tercera fase cuantitativa: autoevaluación a gerentes



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

ENCUENTRO
LATINOAMERICANO

Perspectiva Organizacional de los Políticos Públicos para el
Desarrollo Regional, Análisis y Propuestas



METROPOLITANA
Valle de Aburrá



Casa abierta al Tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

Desarrollo y discusión

Atributos que ofrecen los hoteles de la Corporación Laureles Estadio

- Ubicación
- Reputación on line
- Infr./inst/equipamiento
- Servicio
- CRM
- Servicios adicionales
- Servicio personalizado
- Precio
- Valor agregado
- Tarifas flexibles
- Transporte a aeropuerto.
- Aseo
- Trayectoria (antigüedad en el sector)
- Canales de comercio electrónico
- Cercanía de generadores de huéspedes
- Seguridad
- Medios de transporte a disposición por cercanía
- Accesibilidad y cercanía a sitios de interés
- Competencias personal operativo

Atributo	C1	C2	C3	TOTAL
Infraestructura, instalaciones, equipamiento	5	5	4	14
Servicios adicionales	2	5	3	10
Ubicación	8	0	2	10
Servicio	3	3	3	9
Competencias del personal operativo	0	4	2	6
Servicio personalizado	2	3	0	5
Precio	3	0	0	3
Medios de transporte a disposición por cercanía.	3	0	0	3
Accesibilidad y cercanía a sitios de interés	3	0	0	3
Seguridad	3	0	0	3
Tranquilidad, descanso, comodidad	0	0	3	3

Con base en las percepciones de los hoteleros frente al por qué creen ser elegidos por el huésped (C1)

Por qué se diferencian de la competencia (C2)

Qué debe tener un alojamiento para que el huésped tome su decisión de compra (C3)

Comportamiento de las actividades primarias y de apoyo de los hoteles

ACTIVIDADES DE APOYO							
Abastecimiento							
Presupuesto para compras		Relación con proveedores		Compras de equipos para mejorar tecnología		Proceso de compra	Negociación
Políticas de compra		Rotación de stocks		Compra material publicitario		Compra de equipos e insumos para cumplimiento normativo (plan de emergencia, NTS-TS)	Pago a proveedores
Desarrollo Tecnológico							
Mejoras en producto y/o servicio		Actualización de páginas web, blogs, portales		Base interna y proceso sistematizado de reclamos		Conectividad	Medios de pago virtuales
Sistemas informáticos para reservas		Comunicación en línea con operadores		Dispositivos de seguridad		Dispositivos de comunicación interna con personal del hotel	Tecnología de punta en habitaciones
Talento Humano							
Convocatoria		Contratación		Política Salarial y Laboral		Estructura Organizacional	Programas de incentivos
Selección		Inducción		Formación y Capacitación en las áreas específicas		Sensibilización y programa de sostenibilidad	Crecimiento profesional
Infraestructura de la Empresa							
Restaurante con capacidad acorde		Espacios para eventos		Áreas recreativas		Accesibilidad	Contabilidad
Infraestructura apropiada y moderna		Parqueaderos		Áreas comunes		Apoyo legal	

Logística Interna		Operaciones		Logística Externa		Marketing y Ventas		Servicios	
	Manipulación		Servicio de habitaciones		Grado de atención		Publicidad		Políticas de fidelización
	Conservación		Control de calidad		Proceso de check out		Promoción		Base de datos
	Desarrollo		Servicio de restaurantes		Transporte a terminal aérea o terrestre		Fuerza de ventas		Atención personalizada
	Proceso de check in		Eventos		Servicio de guarda equipaje		Material de ventas		Servicios adicionales
	Control de inventarios		Servicio de recepción		Medios de pago		Política de precio		Control y manejo de PQR
	Devolución		Servicio de seguridad		Devolución de objetos perdidos		Control		Aplicaciones
	Room Service		Servicio de aseo en áreas comunes		Control de postventa		Manejo de redes sociales		Comunicación asertiva
	Lavandería		Servicio de portaequipaje		Vales de consumo		Manejo de plataformas y buscadores		CRM
	Mini Bar		Servicio de mantenimiento		Registro de observaciones		Convenios y alianzas		Empaquetamiento
	Valet parking		Servicio de conserjería		Manejo de cuentas		Merchandisng		

ACTIVIDADES PRIMARIAS



Conclusiones y retos

Existe desconexión entre las expectativas del huésped y lo que los hoteleros consideran importante.

Es fundamental para los hoteleros conocer su estado actual y proyectarse a futuro, buscando cerrar esta brecha con el objetivo de lograr una mayor competitividad a nivel local, nacional e internacional.

La integración entre los diferentes actores de la Industria Turística, es fundamental, logrando así el conocimiento de las necesidades actuales del sector.

El análisis de los atributos desde la perspectiva de hoteleros y huéspedes permite reflexionar sobre los contenidos de programas de formación que se deben impartir para el mejoramiento de la industria.



Conclusiones y retos

Es importante realizar análisis comparativos entre los hoteleros para seguir conociendo cuales son sus comportamientos dentro de la corporación y fuera de ella, permitiéndoles conocer los diferentes escenarios en los que pueden desempeñarse.

Los resultados de esta investigación ponen de por medio la necesidad de otros estudios que identifiquen los requerimientos de la industria hotelera y las nuevas tendencias para la creación de programas y modelos de trabajo pertinentes para el mercado actual.

Los hallazgos presentados generan un aporte a los modelos de negocios hoteleros de la ciudad de Medellín, facilitando su nivel de competitividad.

Este estudio le aporta a las organizaciones actuales conocer y manejar los diferentes escenarios en los cuales se puedan encontrar, facilitando mayor mediación y desarrollo.



**ENCUENTRO
LATINOAMERICANO**
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



AM
Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**



Alcaldía de Medellín

Referentes bibliográficos

Alcaldía de Medellín. (S.F de 2011). *Alcaldía de Medellín*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2017, de https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/PlandeDesarrollo_0_15/InformacinGeneral/Shared%20Content/Documentos/instrumentos/ps/DESARROLLO%20TURISTICO.pdf

Alcaldia de Medellín. (2016). Obtenido de Alcaldia de Medellín:
<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos?NavigationTarget=navurl://0efb9b8ddc8efe260f71b0718d358012>

Camara de Comercio de Medellín. (1995). *Camara de Comercio de Medellín*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2017, de <http://www.camamedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/competitividad/ventaja-competitiva-medellin-monitor.pdf>

Camara de Comercio de Medellin. (S.F). *Camara de*



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

ENCUENTRO
LATINOAMERICANO

Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional, Análisis y Propuestas



Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztaapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

**MUCHAS GRACIAS
POR SU ATENCIÓN!**