

UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACION DE GERENCIA DE MERCADEO**

**DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA
INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA**

AUTORES:

ADRIANA CAMARGO SANTANA
LUIS ANDRES MEJIA RENGIFO

DOCENTE:

MARIA EMMA LOMBANA GONZALEZ

BOGOTA D.C., 15 DE JULIO DE 2019

**DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO
PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA**

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	5
2. Objetivos.....	6
2.1. Objetivo General.....	6
2.2 Objetivos Específicos.....	6
3. Propósito de la Investigación.....	8
4. Hipótesis.....	10
5. Antecedentes.....	11
6. Descripción de los Servicios.....	12
6.1. Información de los productos o servicios.....	12
7. Perfil de los Segmentos.....	16
8. Análisis de Resultados del Diagnóstico Inicial.....	17
9. Competencia.....	18
9.1. Zona Andina.....	18
9.2. Zona Pacífica.....	29
10. Comparación de Precios del Hotel y La Competencia.....	31
10.1. Precios Iniciales del Hotel Calucayma.....	31
10.2. Precios de los Competidores.....	32
11. Estrategia de Precio Según el Mercado.....	33
12. Estrategias de Canales de Comunicación Iniciales.....	34
12.1. Comunicaciones y Plataformas.....	34
12.2. Evaluación de página web.....	37
12.2.1. Ejemplos de páginas web similares.....	38
12.3. Redes Sociales.....	41
13. Estrategias de Servicio al Cliente Iniciales.....	43
13.1. Cliente Incognito.....	43
13.1.1. Ejercicios Realizados.....	43
13.1.1.1. Plataforma de Internet.....	43
13.1.1.2. Telefónica y WhatsApp.....	45
13.1.1.3. Presencial.....	47

**DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO
PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA**

14. Análisis del Diagnóstico y Nuevas Sugerencias de Estrategias.....	47
14.1. Estrategias de Precio y Gasto.....	48
14.2. Estrategia de Canal - Community Manager E Influencer.....	51
14.3. Estrategia de Identificación de Necesidades de los Usuarios.....	55
14.4. Políticas Sugeridas y Protocolo de Servicio al Cliente, CRM y Gestión a PQRS.....	56
14.4.1. Protocolo de Servicio al Cliente.....	56
14.4.2. Implementación de CRM.....	58
14.4.3. Gestión de PQRS.....	59
15. Bibliografía.....	62

**DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO
PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA**

TABLAS

Tabla 1. Precios por habitación - año 2018.....	31
Tabla 2. Precios de los demás servicios – año 2018.....	32
Tabla 3. Precios de los competidores – año 2018.....	32
Tabla 4. Precios por habitación – Finales del año 2018 e inicios de año 2019.....	33
Tabla 5. Precios de algunos Servicios – Finales del año 2018 e inicios de año 2019.....	34
Tabla 6. Gastos Administrativos del Hotel Hacienda Calucayma.....	49
Tabla 7. Gastos de Servicios Públicos del Hotel Hacienda Calucayma.....	50
Tabla 8. Tabla de Precios.....	51
Tabla 9. Rango de Costos de Publicidad.....	52
Tabla 10. Cotizaciones – Productos 1.....	54
Tabla 11. Cotizaciones – Productos 2.....	55

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

1. INTRODUCCIÓN.

El Sector Hotelero en Colombia, se ha conocido como uno de los sectores más importantes dentro del país, y el alza del dólar ha permitido que más colombianos decidan viajar dentro del territorio nacional como primera opción, lo que ha hecho que esta industria crezca en 6% de ingresos reales de los hoteles, y gracias a ello se esté generando el 28% del empleo del país.

Inversiones y Hotel Hacienda Calucayma tiene 4 años de experiencia, es un hotel ecológico y sostenible, ofrece diferentes servicios de hospedaje, restaurante, salones de eventos, spa, zona de camping, paseo en helicóptero y pasadías con el fin de permitirle al cliente vivir una nueva aventura en el campo, desde paseos a caballo o bicicleta o una tarde de relajación en familia en sus instalaciones.

Con el plan de mercadeo buscamos evaluar los diferentes servicios que presta el Hotel Hacienda Calucayma el cual compararemos con la competencia directa en la región y con los hoteles que tienen el mismo concepto en diferentes regiones de Colombia, para sugerir herramientas de mejora en políticas de servicio al cliente, CRM, reestructuración de precios competitivos y a través de un plan de comunicación desarrollar estrategias de posicionamiento de la marca.

**DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO
PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA**

2. OBJETIVOS.

2.1. Objetivo General.

Analizar el modelo de negocio del Hotel Hacienda Calucayma frente a su competencia con el fin de realizar un plan de mejora y una propuesta de marketing para conseguir mayor posicionamiento de marca en la industria hotelera de la región y de Colombia, buscando llegar a los segmentos definidos con una oferta ajustada a sus necesidades y mejorar su servicio al cliente.

2.2. Objetivos Específicos.

Tabla 1. Objetivos Específicos.

Objetivos para Evaluar	Detalle	Grado o Peso
Precio	Comparar el portafolio de servicios del Hotel Hacienda Calucayma con su competencia similares en Colombia a través de un Benchmarking y así realizar una estrategia de precios que sean acordes con los servicios prestados pero que a su vez compiten con el mercado.	33.333%
Comunicaciones	Analizar el posicionamiento actual que tiene el Hotel Hacienda Calucayma en los diversos canales de comunicación y realizar los ajustes necesarios que aumenten su reconocimiento en sector hotelero.	33.333%

**DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO
PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA**

Servicio al Cliente	Evaluar el tipo de servicio que prestan los empleados del hotel por medio de un cliente incógnito a través de todos los canales de contacto y establecer Políticas de servicio al cliente, PQRS y crear un CRM que permita conocer las necesidades del cliente.	33.333%
Total		100%

Fuente. Elaboración Propia.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

3. PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN.

El Sector Hotelero en Colombia, se ha conocido como uno de los sectores más importantes dentro del país, el dólar ha permitido que más colombianos puedan viajar dentro del territorio nacional. De acuerdo con los informes que realiza COTELCO, en el mes de marzo de 2019 el sector hotelero alcanzó a obtener un crecimiento del 0,67% del 56,40% relacionado con las cifras del año pasado que fueron de 55,56%. Mostrando el diferenciador que hace parte de las nuevas estrategias que se han venido trabajando en el sector, creando nuevas oportunidades para el crecimiento económico del país.¹

Según Gustavo Adolfo Toro, presidente ejecutivo nacional de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco), afirma que el crecimiento en el sector hotelero se debe “al esfuerzo del Gobierno nacional para impulsar los destinos turísticos tanto a nivel nacional como internacional, a través de diferentes campañas de promoción”²

Se debe tener en cuenta que uno de los factores que ayudó a crecimiento del turismo nacional fue el aumento del precio del dólar que obtuvo un promedio de \$3.220, siendo una variable favorable para el sector del turismo en todos los aspectos, como ventaja para los turistas extranjeros que el costo del viaje en Colombia es más económico y para los locales se generan nuevos emprendimientos y puestos de trabajo.

De acuerdo con las estadísticas por el DANE, el sector tuvo un crecimiento del 9,8% de los ingresos mensuales en el mes de marzo con relación al mismo mes en 2018 que fue del 7,9%, esto

¹ Dinero. (2018, 10 diciembre). Cotelco: Noticias económicas de Cotelco. Recuperado 15 junio, 2019, de <https://www.dinero.com/noticias/cotelco/4734>

² Dinero. (2018, 10 diciembre). Cotelco: Noticias económicas de Cotelco. Recuperado 15 junio, 2019, de <https://www.dinero.com/noticias/cotelco/4734>

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

permitió que el sector hotelero se vea más atractivo y sea un factor muy importante para el crecimiento del país.³

Viendo estas cifras podemos evidenciar que el sector hotelero está en crecimiento y que este hotel específicamente puede aportar a la economía colombiana. Por lo tanto, con esta investigación y plan de mercadeo queremos recolectar información del portafolio de servicios, procesos internos de atención, servicio al cliente, reservas, medios de pago, tiempos de respuestas a PQRS.

Así mismo, queremos realizar un comparativo en el portafolio de servicios ofrecido por el hotel y algunos de sus competidores. Y con esta información realizar un diagnóstico que permita conocer las fortalezas, debilidades y valores agregados que ofrece el hotel.

Finalmente proponer un plan de mejora y una propuesta de marketing que permita llegar de manera asertiva a cada uno de los segmentos y generar mayor posicionamiento de la marca en la industria hotelera de la Región y de Colombia.

³ Dane. (s.f.). Muestra Mensual de Hoteles. Recuperado 12 septiembre, 2018, de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh>

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

4. HIPÓTESIS.

Con esta investigación de mercado del hotel hacienda Calucayma y observando cómo ha sido el comportamiento del sector hotelero en Colombia creemos que podemos encontrar lo siguiente:

1. Portafolio: Que el portafolio no sea el adecuado o que no llame la atención y no se ajuste a las necesidades de los clientes.

2. Servicio: Que los empleados, no tengan una cultura comercial y de servicio respecto a cierres de ventas o reservas, amabilidad, empatía con los clientes y una buena presentación personal.

3. PQRS: Que no exista una política de servicio al cliente y que éstas PQRS no se contesten en tiempos adecuados o no se solucionen.

4. Cotizaciones y Reservas: Que las solicitudes de cotizaciones no se contesten en un tiempo prudente y no se haga un adecuado seguimiento. Con respecto a las reservas que no se realicen, o no se hagan correctamente a lo solicitado.

5. Mix de comunicaciones:

1. Que la forma de comunicar y promocionar no sea la adecuada.
2. Que las imágenes y el lenguaje no estén acorde con el concepto y el tipo de hotel
3. Que la publicidad no esté llegando al segmento objetivo o que ésta no sea llamativa.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

5. ANTECEDENTES.

Inversiones y Hotel Hacienda Calucayma se encuentra ubicado en la ciudad de Ibagué, Departamento del Tolima, se distingue por ser un hotel Ecológico y Sostenible. Es una empresa que lleva apenas 4 años de trayectoria, fue fundada por la familia Rengifo Guzmán con el fin de prestar un servicio de hotelería de lujo pero que resaltará la naturaleza de la región

Durante estos años ha medida de los cambios que ha presentado el sector hotelero la empresa ha buscado siempre innovar en sus servicios y mantener a su personal comprometido, y capacitado, buscando mejorar el desarrollo regional y social en el Departamento del Tolima.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

6. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

6.1. Información de los producto o servicios:

Inversiones y Hotel Hacienda Calucayma ofrece diferentes servicios de hospedaje, restaurante, Spa, viajes por helicóptero y pasadías con el fin de permitirle al cliente vivir una nueva aventura en el campo, pero con mucha clase ya sea desde paseos por los senderos; paseos a caballo o bicicleta o simplemente tener un descanso de lujo en un hotel ecológico.

Figura 1. Hotel Hacienda Calucayma



Fuente. <https://www.calucayma.com/galeria-de-fotos/>

El Hotel Hacienda Calucayma también cuenta con salones de eventos para realizar cualquier tipo de reuniones; desde bodas, celebraciones de grados, entre otros.

A continuación, se describen los servicios:

1. Hospedaje: Inversiones y Hotel Hacienda Calucayma manejan 12 habitaciones amplias con acomodación con Cama King y dos camas sencillas, terraza, sala, WiFi, agua caliente, aire acondicionado, terraza con vistas al jardín trasero y sala con vistas a jardines o a la piscina del hotel.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

Figura 2. Habitaciones.



Fuente. <https://www.calucayma.com/galeria-de-fotos/>

2. **Restaurante:** Cuenta con dos tipos de restaurantes; el primer restaurante se conoce como “Restaurante Cay”, ofrece comida internacional, este restaurante cuenta con una amplia zona de comedores y un bar con terrazas de descanso. Y el segundo restaurante se conocer como “Restaurante Hacienda Calucayma”, se encuentra ubicado en el Parque Hacienda Calucayma, ofrece las recetas típicas de la región en un ambiente natural único con ríos, avistamiento de aves y una exuberante vegetación con plantas nativas de la región.

Figura 3. Restaurante.



Fuente. <https://www.calucayma.com/galeria-de-fotos/>

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

3. **Spa:** Es un área exclusiva para Spa, maneja diferentes tipos de servicios con el fin de satisfacer al huésped, incluyendo una zona de piscina con jacuzzi.

Figura 4. Piscina y Jacuzzi.



Fuente. <https://www.calucayma.com/galeria-de-fotos/>

4. **Zona de Camping:** El servicio se caracterizará en ofrecer servicios de Camping, con acceso a todas las áreas y actividades del hotel.

Fuente 5. Zona de acampamiento.



Fuente. <https://www.calucayma.com/galeria-de-fotos/>

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

5. Eventos Sociales: El hotel presta servicio de eventos sociales en sus dos salones y en el área de la piscina desde cumpleaños, bautismos, bodas hasta eventos empresariales.

Figura 6. Eventos.



Fuente. <https://www.calucayma.com/galeria-de-fotos/>

6. Servicio de Helicóptero: El servicio se caracteriza donde el huésped puede tomar la opción de recorrer la ciudad por medio helicóptero, donde podrá detallar cada detalle de lo hermoso que es la ciudad musical de Colombia.

Figura 7. Zona de abordó.



Fuente. <https://www.calucayma.com/galeria-de-fotos/>

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

7. Pasadías: Son un servicio que le da la oportunidad al cliente de estar un día en el hotel y utilizar los servicios de piscina, spa, restaurante y actividades que presta el hotel en medio de la naturaleza.

Figura 8. Pasadías.



Fuente. <https://www.calucayma.com/galeria-de-fotos/>

7. PERFIL DE LOS SEGMENTOS.

Inversiones y Hotel Hacienda Calucayma ofrece a sus clientes comodidad, buen servicio y un paisaje espectacular, los segmentos son:

1. Ejecutivos: Hombres y mujeres de 35 a 60 años, con altos cargos empresariales, estrato 4, 5 y 6 en Colombia e ingresos medio-alto, que quieran salir de la rutina, descansar, estar en contacto con la naturaleza de forma cómoda y lujosa.

2. Parejas en plan de descanso y vacaciones: Parejas con edades entre los 35 años en adelante, de estratos 4, 5 y 6 en Colombia e ingresos medio-alto, que quieran salir de la rutina, tener un plan romántico, descansar, estar en contacto con la naturaleza de forma cómoda y lujosa.

3. Familias: Grupo familiar de personas adultas con e ingresos medio-alto, en Colombia que se encuentren en estrato 4, 5 y 6 que quieran pasar un rato o vacaciones en un lugar campestre, salir de la rutina, descansar, estar en contacto con la naturaleza de forma cómoda y lujosa.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

4. Adultos Jóvenes: Hombres y Mujeres de 25 a 40 años, en Colombia que son de estratos 4, 5 y 6, o jóvenes extranjeros que quieran vivir un tiempo de descanso en contacto con la naturaleza, con experiencias de aventura de una forma cómoda y lujosa.

8. ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL.

Esta investigación inició conociendo el portafolio, sus canales de comunicación y las políticas internas de servicio al cliente, arrojando algunas falencias a las que planteamos soluciones de mejora y el hotel ha venido trabajando en ellas:

- **Portafolio:** Analizamos el portafolio de servicios que presta el hotel, y lo comparamos por medio de un Benchmarking con los servicios que ofrece la competencia de hoteles similares en Colombia, para así valorar cada uno de los servicios, buscando tener valores agregados que no tenga la competencia y tener precios acordes a lo que se ofrece y al sector.

- **Políticas Internas de Servicio al Cliente:** Analizamos como eran los procesos que manejaban en la atención al cliente y si tenían registrado las políticas y funciones de como el empleado debe manejar dentro de su cargo para ello hicimos llamadas al hotel para verificar como ofrecían sus servicios y en cómo era la atención al cliente, también se utilizó el envío de mensaje al WhatsApp para verificar los servicios que ofrece el hotel y la disponibilidad que hay. Con estos ejercicios que se utilizaron pudimos realizar las sugerencias respectivas para el mejoramiento de ello y obtener éxito en los nuevos procesos.

- **Canales de Comunicación:** Analizamos los diferentes medios que el hotel utilizar para dar a conocer los servicios que ofrecen para ello principalmente verificamos si tenían página Web y si en ella ofrecían toda la información necesaria de los servicios que manejan. También observamos que para dicho momento el hotel no estaba registrado en ninguna plataforma como trivago o booking ya que son plataformas que ayudan a los clientes a encontrar buenas referencias de hospedaje entre otros aspectos. Después de analizar estos medios de comunicación, también

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

quisimos indagar si manejaban alguna red social donde también se pudiera encontrar información sobre ellos y sus servicios.

9. COMPETENCIA.

Inversiones y Hotel Hacienda Calucayma tiene como competidores directos a todos los hoteles ecoturísticos de los alrededores del Departamento del Tolima, en la Zona Andina y Zona Pacífica, en los departamentos del Quindío, Risaralda, Caldas, Cundinamarca Valle del Cauca y Huila, ubicados en las capitales de cada departamento. Estos competidores se caracterizan por en ofrecer los mismos servicios que ellos, pero no ofrece el servicio principal que ofrece el hotel.

Actualmente la empresa no tiene conocimiento de las fortalezas y debilidades de la Competencia, solo conoce los diferentes servicios que ofrecen cada uno de sus competidores.

Descripciones de los Servicios de los Competidores:

9.1.Zona Andina.

1. Departamento del Quindío - Capital Armenia.

1.1. Hotel Campestre Solar de la Luna:

Servicios:

Exteriores

- Terraza
- Jardín

Piscina y bienestar

- Piscina
- Zona de spa / relajación
- Baño de vapor

Internet

- Conexión a internet Wi-Fi disponible en las zonas comunes. Gratis.

Aparcamiento

- Parqueadero gratis privado en el establecimiento. No es necesario reservar.
- Parqueadero vigilado

Servicios

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

- Sombrillas
- Tumbonas / sillas de playa
- Toallas de playa / piscina
- Piscina con vistas
- Piscina infinita
- Piscina al aire libre (todo el año)
- Hammam
- Masajes
- Spa y centro de bienestar
- Sauna
- Servicio diario de camarera de pisos
- Zona TV / salón de uso compartido
- Información turística

Mascotas

- Se admiten bajo petición. Se pueden aplicar suplementos.

Comida & bebida

- Restaurante

1.2. Hotel Boutique El Triangulo:

Servicios:

Exteriores

- Zona de Picnic
- Mobiliario exterior
- Terraza
- Barbacoa
- Terraza
- Jardín

Piscina y bienestar

- Piscina
- Masaje corporal completo
- Masaje de manos

Comida & bebida

- Menús dietéticos (bajo petición)
- Snack-bar
- Desayuno en la habitación
- Bar
- Restaurante

Internet

- Conexión a internet Wi-Fi

disponible en las zonas comunes. Gratis.

Aparcamiento

- Parqueadero gratis privado en el establecimiento. No es necesario reservar.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

- Masaje de cabeza
- Masaje en pareja
- Masaje de pies
- Masaje de cuello
- Masaje de espalda
- Instalaciones de spa
- Sombrillas
- Toallas de playa / piscina
- Baño público
- Piscina al aire libre (todo el año)
- Masajes

Servicios y extras

- Entradas para lugares de interés o espectáculos

Accesibilidad

- Lavamanos más bajo
- Lavabo elevado
- Lavabo con barras de apoyo
- Adaptado para sillas de ruedas

Mascotas

- No se admiten.

Actividades

- Cenas temáticas
- Tours en bici
- Equipamiento de tenis
- Equitación
- Ciclismo
- Senderismo
- Alquiler de bicicletas (de pago)
- Billar

- Parqueadero adaptado para personas de movilidad reducida

- Parqueadero en un garaje
- Parqueadero vigilado

Transporte

- Servicio de traslado al aeropuerto
- Servicio de recogida en el aeropuerto

Servicios de recepción

- Servicio de conserjería
- Guarda equipaje
- Venta de entradas
- Información turística
- Cambio de moneda
- Registro de entrada y salida exprés
- Recepción 24 horas

Oferta de ocio y servicios para familias

- Zona de juegos interior
- Juegos de mesa

Servicios de limpieza

- Servicio diario de camarera de pisos

- Servicio de planchado
- Servicio de lavandería

Instalaciones de negocios

- Salas de reuniones / banquetes

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

- Sala de juegos
- Pesca
- Campo de golf (a menos de 3 km)

1.3. Hotel Casa de Campo El Delirio:

Servicios:

Exteriores

- Terraza / solárium
- Terraza
- Jardín

Cocina

- Cocina compartida

Piscina y bienestar

- Piscina
- Zona poco profunda
- Piscina con vistas
- Piscina al aire libre (todo el año)
- Piscina al aire libre
- Spa y centro de bienestar
- Solárium

Mascotas

- No se admiten.

Actividades

- Billar

Comida & bebida

- Restaurante

Internet

- Conexión a internet Wi-Fi disponible en todo el establecimiento. Gratis.

Aparcamiento

- Parqueadero gratis privado en el establecimiento. No es necesario reservar.

Servicios

- Servicio diario de camarera de pisos
- Zona TV / salón de uso compartido
- Registro de entrada / salida privado
- Información turística
- Servicio de limpieza en seco
- Servicio de lavandería
- Servicio de habitaciones

2. Departamento de Risaralda – Capital de Pereira.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

2.1. Finca Hotel Villa Ilusión.

Servicios:

Baño

- Papel higiénico
- Ropa de cama
- Toallas
- Baño privado
- Aseo
- Artículos de aseo gratis
- Ducha

Vistas

- Vistas a la ciudad
- Vistas a la montaña
- Vistas al jardín
- Vistas

Exteriores

- Zona de comedor exterior
- Terraza / solárium
- Barbacoa
- Terraza
- Jardín

Cocina

- Cocina compartida
- Mesa de comedor
- Nevera

Piscina y bienestar

- Piscina
- Valla alrededor de la piscina
- Tumbonas / sillas de playa

- Ruta de bares
- Ciclismo
- Senderismo

Zona de estar

- Zona de comedor

Equipamiento audiovisual y tecnológico

- Canales por cable
- Canales vía satélite
- TV

Comida & bebida

- Desayuno en la habitación
- Restaurante

Internet

- Conexión a internet Wi-Fi

disponible en las zonas comunes. Gratis.

Aparcamiento

• Parqueadero gratis privado en el establecimiento.

- Parqueadero vigilado

Transporte

- Servicio de traslado al aeropuerto
- Servicio de recogida en el aeropuerto

Servicios de recepción

- Registro de entrada / salida privado
- Guarda equipaje
- Información turística
- Cambio de moneda

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

- Zona poco profunda
 - Piscina con vistas
 - Piscina infinita
 - Baño público
 - Baño al aire libre
 - Piscina al aire libre
 - Piscina al aire libre
 - Bañera de hidromasaje / jacuzzi
- Oferta de ocio y servicios para familias
- Canales de TV para niños
 - Juegos de mesa / puzzles
 - Juegos de mesa / puzzles

Servicios de limpieza

- Servicio diario de camarera de pisos
- Servicio de lavandería

Mascotas

- Se admiten bajo petición. Gratis.

Accesibilidad

- Lavabo con barras de apoyo
- Adaptado para sillas de ruedas

Actividades

- Tour o clase sobre cultura local
- Tours en bici
- Tours a pie

3. Departamento de Caldas – Capital de Manizales.

3.1. Eco Hotel La Juanita:

Servicios:

Baño

- Papel higiénico
- Ropa de cama
- Toallas

Actividades

- Galerías de arte temporales
- Senderismo

Zona de estar

- Zona de comedor

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

- Baño adicional
- Toallas / sábanas (con suplemento)
- Aseo adicional
- Bañera o ducha
- Aseo compartido
- Baño en la habitación
- Aseo
- Artículos de aseo gratis
- Ducha

Habitación

- Armario
- Vestidor

Vistas

- Vistas a la ciudad
- Vistas a un lugar de interés
- Vistas a la montaña
- Vistas al jardín
- Vistas

Exteriores

- Zona de pícnic
- Mobiliario exterior
- Zona de comedor exterior
- Muebles de exterior
- Terraza
- Patio
- Jardín

Cocina

- Mesa de comedor
- Productos de limpieza
- Utensilios de cocina

Equipamiento audiovisual y tecnológico

- Canales por cable
- TV

Internet

- Conexión a internet Wi-Fi disponible en todo el establecimiento. Gratis.

Aparcamiento

- Parqueadero gratis privado en el establecimiento. No es necesario reservar.
- Parking adaptado para personas de movilidad reducida
- Parking en un garaje
- Parking vigilado

Servicios de recepción

- Información turística
- Registro de entrada y salida exprés
- Recepción 24 horas

Oferta de ocio y servicios para familias

- Canales de TV para niños
- Zona de juegos interior
- Libros, DVD, música para niños
- Juegos de mesa / puzles
- Libros, DVD o música para niños
- Juegos de mesa / puzles
- Protector de enchufes para niños

Servicios de limpieza

- Servicio diario de camarera de pisos
- Plancha para pantalones
- Servicio de lavandería

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

Piscina y bienestar

- Piscina
- Paquetes de spa / bienestar
- Zona de spa / relajación
- Baño de vapor
- Instalaciones de spa
- Zona poco profunda
- Piscina con vistas
- Tobogán de agua
- Baño público
- Piscina al aire libre
- Masajes
- Spa y centro de bienestar

Instalaciones de negocios

- Fax / fotocopiadora
- Salas de reuniones / banquetes

Mascotas

- Se admiten bajo petición. Se pueden aplicar suplementos.

Accesibilidad

- Lavabo con barras de apoyo
- Adaptado para sillas de ruedas
- Silla para ducha
- Lavamanos más bajo
- Lavabo elevado

4. Departamento de Cundinamarca – Capital Bogotá.

4.1. Apulo Entremonte Hotel:

Servicios:

Baño

- Papel higiénico
- Ropa de cama

Mascotas

- No se admiten.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

- Toallas
- Baño privado
- Aseo
- Artículos de aseo gratis
- Albornoz
- Secador de pelo
- Ducha

Habitación

- Armario
- Vestidor

Vistas

- Vistas a la montaña
- Vistas al jardín
- Vistas

Exteriores

- Muebles de exterior
- Terraza
- Terraza / solárium
- Piscina privada
- Patio
- Jardín

Cocina

- Productos de limpieza
- Nevera

Piscina y bienestar

- Piscina
- Instalaciones de spa
- Tumbonas / sillas de playa
- Zona poco profunda
- Piscina pequeña

Actividades

- Ciclismo
- Senderismo
- Alquiler de bicicletas

Equipamiento audiovisual y tecnológico

- Teléfono

Comida & bebida

- Snack-bar
- Bar
- Restaurante
- Minibar

Internet

- Conexión a internet Wi-Fi

disponible en las zonas comunes. Gratis.

Aparcamiento

- Parqueadero gratis público en el establecimiento. No es necesario reservar.

- Parqueadero en un garaje

Servicios

- Servicio de traslado
- Zona TV / salón de uso compartido
- Traslado aeropuerto
- Servicio de traslado
- Servicio de despertador
- Recepción 24 horas
- Salas de reuniones / banquetes
- Servicio de habitaciones

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

- Piscina con vistas
 - Juguetes para la piscina
 - Piscina interior
 - Piscina al aire libre
 - Piscina al aire libre
 - Piscina interior
 - Hammam
 - Bañera de hidromasaje / jacuzzi
- Oferta de ocio y servicios para familias*
- Juegos de mesa / puzzles

5. Departamento del Huila – Capital Neiva:

5.1. Hotel Los Lagos Palermo:

Servicios:

Baño

- Papel higiénico
- Ropa de cama
- Toallas
- Toallas / sábanas (con suplemento)
- Bañera o ducha
- Baño privado
- Ducha

Exteriores

- Zona de pícnic
- Mobiliario exterior
- Terraza / solárium
- Balcón
- Terraza
- Jardín

Piscina y bienestar

- Entretenimiento nocturno
- Instalaciones para deportes

acuáticos

- Personal de animación
- Equitación
- Ciclismo
- Senderismo
- Alquiler de bicicletas
- Karaoke
- Ping pong
- Billar
- Sala de juegos
- Pesca

Comida & bebida

- Cafetería en el alojamiento
- Snack-bar
- Desayuno en la habitación

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

- Piscina
- Clases de yoga
- Paquetes de spa / bienestar
- Zona de spa / relajación
- Instalaciones de spa
- Terapia con luz
- Envoltura corporal
- Exfoliación corporal
- Tratamientos corporales
- Pedicura
- Manicura
- Servicios de depilación
- Tratamientos faciales
- Servicios de belleza
- Sombrillas
- Tumbonas / sillas de playa
- Toallas de playa / piscina
- Baño público
- Baño al aire libre
- Baños termales
- Piscina al aire libre
- Masajes
- Spa y centro de bienestar

Servicios y extras

- Entradas para lugares de interés o espectáculos

Mascotas

- No se admiten.

- Bar
- Restaurante

Internet

- Conexión a internet Wi-Fi disponible en todo el establecimiento. Gratis.

Aparcamiento

- Parqueadero gratis privado en el establecimiento. No es necesario reservar.
- Parqueadero en un garaje
- Parqueadero vigilado

Servicios

- Zona TV / salón de uso compartido

Servicios de recepción

- Registro de entrada / salida privado
- Servicio de conserjería
- Guarda equipaje
- Información turística
- Registro de entrada y salida exprés
- Recepción 24 horas

Oferta de ocio y servicios para familias

- Equipamiento de juegos para exterior
- Zona de juegos interior
- Juegos de mesa / puzles
- Juegos de mesa / puzles

Servicios de limpieza

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

Actividades

- Tiro con arco
- Música / espectáculos en directo
- Tour o clase sobre cultura local
- Happy hour
- Tours en bici
- Tours a pie
- Comedia en vivo
- Ruta de bares
- Galerías de arte temporales

- Servicio de lavandería

Instalaciones de negocios

- Salas de reuniones / banquetes

9.2 Zona Pacífica.

1. Departamento del Valle del Cauca - Capital Cali.

1.1. Hotel Carolina San Antonio:

Servicios:

Baño

- Papel higiénico
- Ropa de cama
- Toallas
- Toallas / sábanas (con suplemento)
- Bañera o ducha
- Baño privado
- Aseo
- Artículos de aseo gratis
- Secador de pelo
- Ducha
- Habitación

Comida & bebida

- Desayuno en la habitación
- Minibar
- Internet
- Conexión a internet Wi-Fi

disponible en las habitaciones. Gratis.

Aparcamiento

- Parqueadero gratis privado en el establecimiento. No es necesario reservar.
- Parqueadero en un garaje
- Parqueadero vigilado

Transporte

- Servicio de traslado al aeropuerto

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

- Armario
- Vestidor

Exteriores

- Mobiliario exterior
- Terraza / solárium
- Balcón
- Jardín

Cocina

- Productos de limpieza
- Microondas
- Nevera

Instalaciones de wellness

- Masaje corporal completo
- Baño público
- Masajes

Mascotas

- Se admiten bajo petición. Gratis.

Actividades

- Cenas temáticas

Zona de estar

- Zona de comedor
- Sofá
- Zona de estar

Equipamiento audiovisual y tecnológico

- TV de pantalla plana
- Canales por cable
- Teléfono
- TV
- Canales de pago

- Servicio de recogida en el aeropuerto

Servicios de recepción

- Registro de entrada / salida privado
- Servicio de conserjería
- Guarda equipaje
- Información turística
- Registro de entrada y salida expés

Oferta de ocio y servicios para familias

- Canales de TV para niños
- Juegos de mesa / puzzles

Servicios de limpieza

- Servicio diario de camarera de pisos

- Plancha para pantalones
- Servicio de planchado
- Servicio de lavandería
- Instalaciones de negocios

- Fax / fotocopidora
- Centro de negocios

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

Hotel Hacienda Calucayma hoy en día cuenta con competencia directa que le ha permitido estar a la vanguardia en las últimas novedades que se ha presentado en el sector para poder competir en él. Por esto mismo, la competencia que maneja son hoteles que ofrecen servicios similares como la misma razón social, cada hotel se diferencia por algunos servicios, pero así si mismo siguen siendo hoteles ecoturísticos.

Cuando se empezó a realizar un estudio de cuáles son los posibles competidores, se tomó en cuenta que la ciudad de Ibagué no ofrece los mismos servicios que el Hotel Hacienda Calucayma y para ello el hotel tomo a sus nuevos competidores que se encuentren localizados en algunas de las ciudades principales de Colombia para poder saber en cómo se encuentra el sector.

10. COMPARACIÓN DE PRECIOS CON EL HOTEL Y LA COMPETENCIA.

10.1 Precios Iniciales Hotel Calucayma.

Para el año 2018, Inversiones y Hotel Hacienda Calucayma tenía un precio estándar para el servicio de hospedaje sin tener en cuenta temporadas, medio de pago, festivo y feriado, ni grupos grandes o corporativos.

Los precios que manejaba en el año 2018 para hospedaje son los siguientes:

Tabla 1. Precios por habitación - año 2018.

Habitaciones	Precio
Habitación con Ventilador	\$199.000 + IVA
Habitación con Aire acondicionado	\$239.000 + IVA

Fuente. Elaboración propia.

Los precios que se manejaba con los demás servicios en el año 2018 son los siguientes:

**DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO
PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA**

Tabla 2. Precios de los demás servicios - año 2018.

Servicios	Precio
Spa	\$60.000 con IVA incluido (1 hora)
Pasadías	\$80.000 con IVA incluido

Fuente. Elaboración propia.

10.2. Precios de los Competidores:

Tabla 3. Precios de los Competidores - año 2018.

Comparación de Precios de los Hoteles Turísticos	
Hoteles Ecoturísticos	Precios de Hospedaje por Dia
Hotel Campestre Solar de la Luna	\$200.000
Hotel Boutique El Triángulo	\$190.836
Hotel Casa del Campo El Delirio	\$230.000
Finca Hotel Villa Ilusión	\$120.000
Eco Hotel La Juanita	\$120.000
Apulo Entremonte Hotel	\$630.000
Hotel Los Nogales Palermo	\$199.000
Hotel Colina San Antonio	\$380.000

Fuente. Elaboración propia.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

11. ESTRATEGIA DE PRECIO – SEGÚN EL MERCADO.

Comparamos los precios actuales de Calucayma con los del mercado hotelero similar en diferentes regiones de Colombia, determinado que debía realizarse un ajuste para poder competir con precio sin que afectará los ingresos del hotel que cubren los gastos y manteniendo la misma calidad del servicio.

Debido a que se caracteriza especialmente por dos razones principales, las cuales son las siguientes: La primera razón se base a que Ibagué hoy en día no es una ciudad turística y el estudio de las cadenas hoteleras y la segunda razón se basa en la oferta y en la demanda del sector. Gracias a ello, el hotel el hotel puede ser participe y entrar a competir en el mercado, para ello se realiza un juego financiero entre tarifas Vs. Factores externos (cambio climático-invierno).

Por ende, el hotel decide realizar nuevas estrategias de precio para entrar al mercado, pasando de \$199.000 a \$100.000 y de \$239.000 a \$140.000 por persona según acomodación y con un cambio en algunos de sus servicios.

Precios de Hospedaje:

Tabla 4. Precios por habitación – Finales del año 2018 e inicios de año 2019

Habitaciones	Precio
Habitación con Ventilador	\$100.000 + IVA + \$30.000 por persona adicional
Habitación con Aire acondicionado	\$140.000 + IVA + \$30.000 por persona adicional

Fuente. Elaboración propia.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

Precios de algunos servicios:

Tabla 5. Precios de algunos Servicios – Finales del año 2018 e inicios de año 2019

Servicios	Precio
Spa	\$30.000 con IVA incluido (Media hora)
Pasadías	\$50.000 con IVA incluido

Fuente. Elaboración propia.

12. ESTRATEGIAS DE CANALES DE COMUNICACIÓN INICIALES.

12.1. Comunicaciones y plataformas:

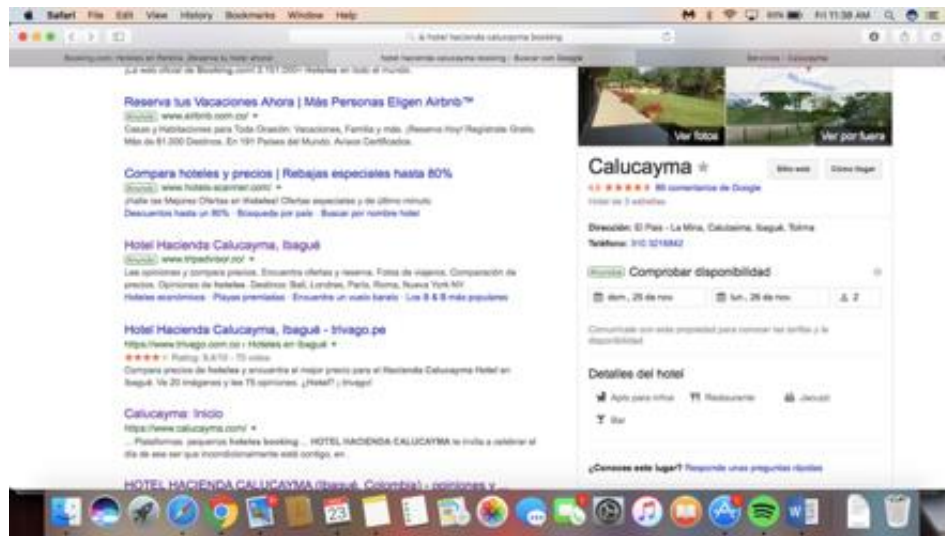
Evaluamos la página web, redes sociales, plataformas y demás medios publicitarios con los que contaba el hotel, con el fin de validar el posicionamiento actual y buscar las estrategias de mejora para tener una mayor recordación de la marca.

Para iniciar a revisar la competencia en la región, en este ejercicio por internet pudimos observar que al buscar hotel eco spa Colombia en Google se encuentran 26.200.000 resultados, al buscar por región como hotel eco spa Tolima se encuentran 71.000 resultados y al buscar como hotel eco spa Ibagué el resultado es de 66.100 lo que nos muestra que hay muchas opciones para los viajeros y que por eso debemos tener valores agregados únicos, que debemos estar actualizando el portafolio de servicios y la imagen del hotel , que se debe tener un muy buen servicio tanto en la calidad del servicio al cliente como en la infraestructura y en demás servicios.

Al buscar en Google un poco más específico como Hacienda hotel Ibagué y Hacienda hotel spa Ibagué se encuentran 110.000 resultados, pero con esta búsqueda nuestra Hacienda Hotel Calucayma se encuentra en la 2 y 3 posición.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

Figura 9. Búsqueda de la Pagina WEB.

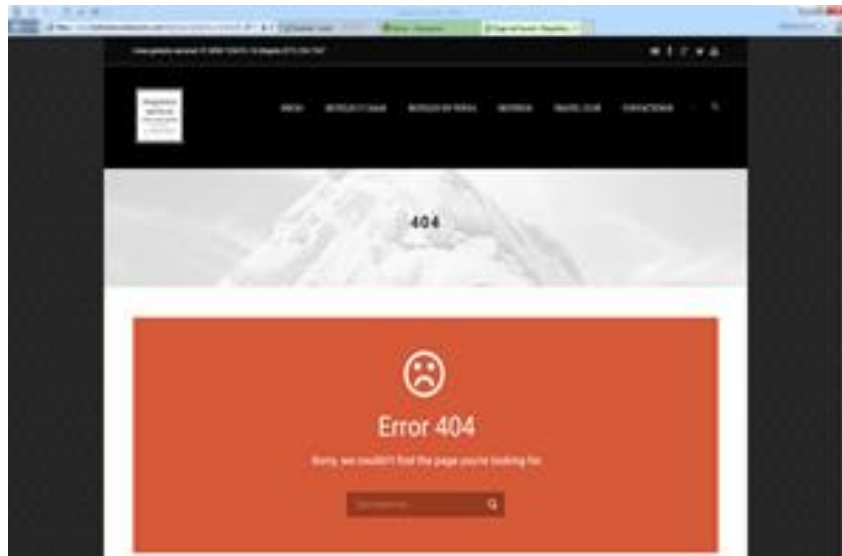


Fuente. www.google.com

Se realizó el ejercicio de ingresar por las plataformas Los Hoteles con Encanto y Booking.com y encontramos que la primera no se encuentra disponible y en Booking no existe publicación del hotel, pero si cuenta con muchas opciones similares.

Figura 10. Página WEB Hoteles con Encanto

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA



Fuente. <https://www.losehotelesconencanto.com/?s=hotel+hacienda+calucayma>

Figura 11. Página WEB – Booking.



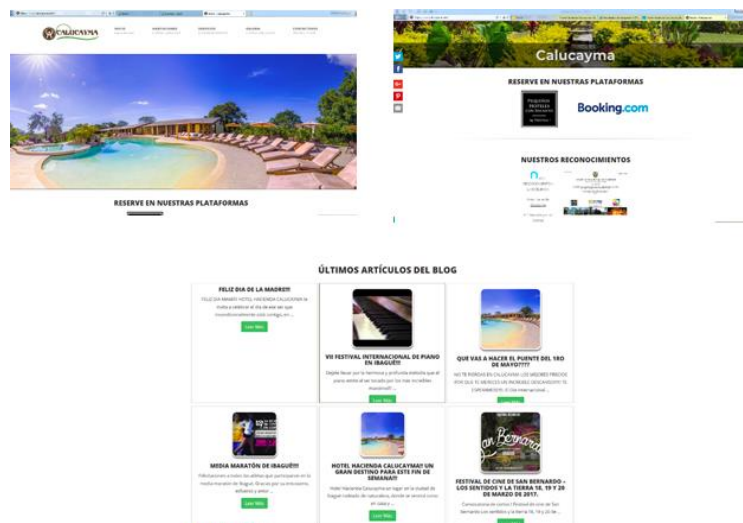
Fuente. <https://www.booking.com/>

Al buscar Hacienda Hotel Calucayma encontramos que existen publicaciones en plataformas como Trivago, Tripadvisor con muy buenos comentarios, pero a los que falta darle respuesta por parte de Hacienda Hotel Calucayma, Detecta Hotel, y Cotelco, pero con la opción de reserva bloqueada solo como información.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

12.2. Evaluación Página WEB.

Figura 12. Hotel Hacienda Calucayma.



Fuente. <http://www.calucayma.com>

La web de Hacienda hotel Calucayma tiene en el home un menú principal, imágenes móviles sin ninguna información de ubicación o teléfono de contacto, la única forma de reservar es a través de las plataformas Hoteles con Encanto y Booking.com las cuales no nos dirigen directamente a la publicación del hotel sino al inicio de cada página.

Sugerimos que se incluya en el home de forma visible la información de teléfonos de contacto, ubicación, y link de reservas directo y si es posible pasarela de pagos.

La página Hoteles con Encanto esta desactivada y en Booking.com no encontramos el hotel, por lo que sugerimos que se deberían quitar los links de las plataformas ya que estas cobran comisión al hotel, sin quitar la publicación del hotel en las diferentes aplicaciones ya que estas pueden traer clientes igualmente. Las opciones de redes sociales que vemos en la web son para compartir la página, pero no son para redireccionarse a redes sociales del hotel lo cual sería bueno crearlas, ya que en la actualidad la mayoría de las personas viven conectadas a estas aplicaciones.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

Con respecto al botón de correo electrónico este nos envía a un link que no funciona y no al correo electrónico que nos permita escribir, lo cual sugerimos sea arreglado y adicional que se cree el link de contáctenos.

Finalizando con el home encontramos diferentes publicaciones de eventos de la región y del hotel lo cual nos parece muy interesante, porque esto permite que los huéspedes organicen su cronograma de viaje también con otro tipo de actividades locales.

Que sugerimos que las publicaciones se realicen con el mismo tipo de letra, el mismo tamaño y con ortografía y puntuación. Al igual que se incluya un cronograma de actividades del hotel como caminatas, fiestas temáticas, o días especiales.

12.2.1. Ejemplo de Páginas Web Similares.

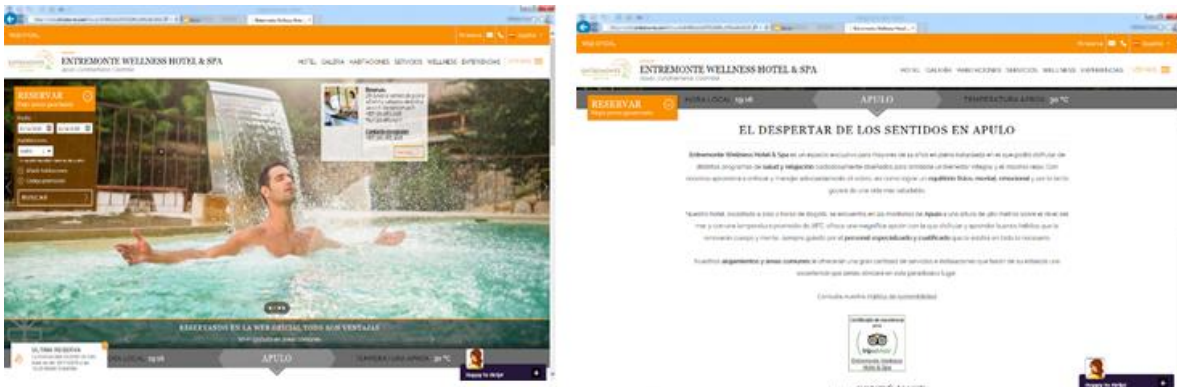
Revisamos páginas web de otros hoteles con conceptos similares ubicados en otras regiones que tienen reconocimiento, buena calificación y han crecido a través del tiempo, para así poder validar su web como los ayuda en posicionamiento y ventas. Con el fin de poder definir qué ajustes se le realizan a la página web de la Hacienda hotel Calucayma.

Entremonte Wellness Hotel & Spa ubicado en Apulo, Cundinamarca, Colombia: Este hotel spa enfocado para adultos, ubicado en una zona campestre con mucha naturaleza alrededor, con un concepto de descanso, bienestar y salud.

a. Apulo Entremonte Hotel.

Figura 13. Apulo Entremonte Hotel.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA



Fuente: <http://www.entremonte.com>

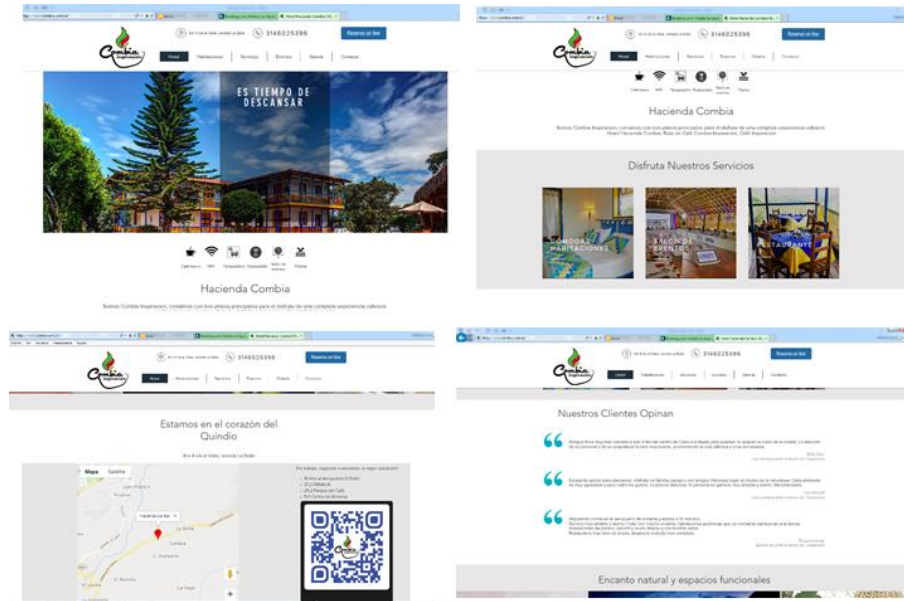
En su página encontramos:

1. Banner móvil de fotos del ambiente en general, de las habitaciones, spa y de las actividades que se pueden realizar, debajo de estas imágenes información móvil de valores agregados del hotel como parqueadero, wifi, restaurante entre otros
2. Link de reservas nos parece fundamental porque les permite a los interesados revisar las fechas de posible viaje que están interesados y el valor de la estadía de una manera inmediata.
3. Chat de servicio al cliente: Es un contacto directo con el hotel para despejar de forma inmediata todas las dudas y si el cliente está interesado le ayudan realizando la reserva de forma inmediata, si no se reserva en ese momento un asesor se comunica después por teléfono para preguntar si aún está interesado, y queda el registro del correo para envío de información si lo desea el cliente.
4. Menú principal con galerías, servicios, experiencias y contacto.
5. Información del Hotel: Atributos del hotel y concepto, ubicación, certificaciones y calificaciones sin embargo puede llegar a ser un texto muy largo en el home, que haga que se pierda porque no lo van a leer completamente.
6. Hotel Hacienda Combia ubicado en Km 4 vía al Valle, vereda La Bella este hotel familiar, campestre tiene un concepto de descanso con una experiencia cafetera y se pueden realizar eventos sociales.

b. Combia Inspiración.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

Figura 14. Combia Inspiración.



Fuente: <https://www.combia.com.co>

En su página encontramos:

1. En la parte superior encontramos dirección de ubicación, los datos de contacto y el link de reservas que permite verificar fechas de disponibilidad y precios de forma inmediata.
2. Menú principal con galerías, servicios y contacto.
3. Banner móvil de fotos del ambiente en general, las habitaciones, y la experiencia cafetera, cada imagen con una frase inspiradora.
4. Debajo de las imágenes móviles se encuentran los valores agregados como parqueadero, wifi, restaurante entre otros.
5. Información del hotel: En dos renglones cuentan el concepto del hotel lo cual nos parece interesante porque saben captar al cliente con pocas palabras, y hacen que este quiera saber más del hotel.
6. Nuestros Clientes Opinan: en la parte final de la web en el home encontramos las opiniones de diferentes clientes lo que hace dar un poco más de seguridad y confianza al interesado.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

7. Después de esta información vemos más fotos, aunque creemos que hacen muy robusto el home y podrían dejarse en el link de galería.
8. Mapa de ubicación e informan los lugares turísticos cercanos lo cual nos parece muy atractivo a la hora de elegirlos.

12.3. Redes Sociales:

En este caso solo analizamos las redes sociales del Hotel Hacienda Calucayma su manejo e indicamos las sugerencias para la mejora de cada una de ellas.

En el año 2014 crearon su perfil en Twitter, esta red tiene poco manejo y así mismo pocos seguidores.

Creemos que esta red no es una web para realizar marketing digital, pero se podría mover con las publicaciones constantes informando los servicios que presta el hotel, eventos por fechas especiales y eventos en la región.

a. Facebook

Facebook tiene presencia desde el año 2015 sin embargo no se le genera mucho contenido, sus publicaciones son cada dos meses por lo que no tiene tantos seguidores y likes.

Se sugiere generar contenido y publicaciones semanales y en lo posibles diarias, para aumentar su posicionamiento en esta red social. Igualmente se recomienda realizar una estrategia de marketing con el fin de que sea más visible y generar tráfico a la web.

Después de estas sugerencias el hotel actualizó la información de su perfil, empezó a realizar publicaciones de los eventos realizados en el hotel y a publicar imágenes alusivas al descanso y al turismo ecológico aumentando significativamente su número de seguidores actualmente son

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

16.301 y estos mismos realizan publicaciones constantes de las visitas al hotel y dan una calificación y comentario a través de esta red.

b. Instagram:

Esta red es de las más nuevas se creó en julio de 2018 actualmente se ha generado poco contenido pero la mayor parte de sus seguidores de Facebook también los siguen en Instagram actualmente cuenta con 1154 seguidores.

Para esta red inicialmente no se realizó ningún tipo de sugerencia.

Finalmente, con el comparativo a la web de la competencia y a la del Hotel Hacienda Calucayma pudimos dar unas sugerencias de mejora para la imagen de la web, para que esta sea más organizada con respecto al menú, informativa indicando ubicación y precios de las habitaciones, un espacio de contacto en la que se pueda pedir información, realizar reservas y transacciones de pago inmediato los cuales el hotel ya implemento y en el siguiente punto de Estrategias de Servicio se detalla.

Con respecto a las redes sociales del Hotel Hacienda Calucayma inicialmente no tenían mucho movimiento, ni publicaciones frecuentes, no se generaba contenido ni publicidad para ningún nicho, estas sugerencias se realizaron y el Hotel empezó a realizar la implementación y a mejorar y aumentar su contenido, así como a responder la implementación y a mejorar y aumentar su contenido, así como responder con mayor frecuencia los comentarios de los seguidores.

Se sugiere que desde la web se pueda linkear a las redes sociales y viceversa para que los usuarios puedan conocer un poco más sobre el hotel sus servicios y las actividades que se desarrollan allí.

Adicionalmente en la Estrategia de Comunicación se sugiere crear contenido dinámico a través de un influencer y de videos con actividades que se puedan realizar en la Región, en el hotel y alrededor de él los cuales se publicaran en la web y en redes sociales para hacerlas más dinámicas.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

13. ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE INICIALES:

Estudiamos el tipo de servicio que prestan los empleados del hotel por medio de un cliente incognito telefónico y presencial con el fin de evaluar amabilidad, empatía, presentación personal, cultura comercial, tiempo de respuesta en cotizaciones, peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.

13.1. Cliente Incógnito.

Primero queremos contarles el ejercicio que realizamos y después dejar unas sugerencias de cómo deberían hacer su cliente incógnito por lo menos una vez al año para evaluar el servicio al cliente por parte de sus colaboradores, el tiempo de entrega de las cotizaciones y reservas y el cierre de estas ventas de acuerdo con las oportunidades que se generen por el interés de los clientes.

13.1.1. EJERCICIOS REALIZADOS:

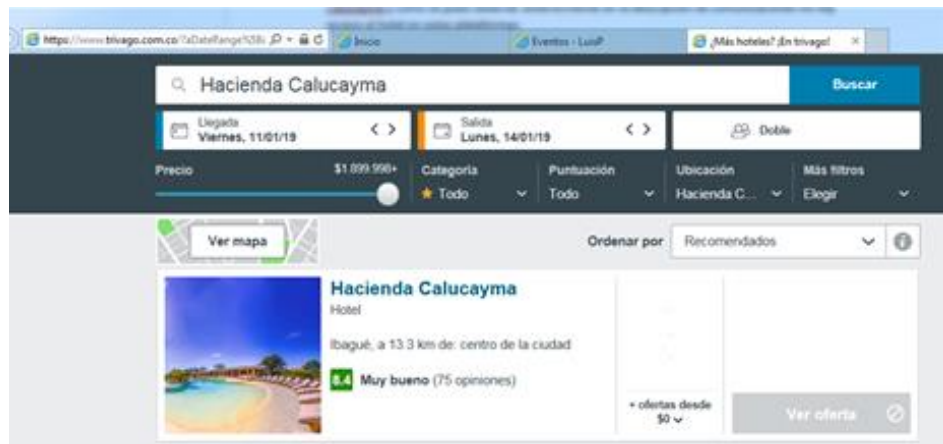
13.1.1.1. Plataformas de internet.

Se intentó realizar reserva por las plataformas que aparecen en la web de la Hacienda hotel Calucayma y como se pudo observar anteriormente en la descripción de comunicaciones no hay acceso al hotel en estas plataformas.

Se intentó realizar reserva por las plataformas Detecta Hotel y Trivago y no mostraba disponibilidad en ninguna fecha.

Figura 15. Página WEB – Trivago

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA



Fuente. <https://www.trivago.com.co/>

a. Sugerencias Iniciales:

Ingresar a las diferentes plataformas donde está publicado el hotel y a las que se paguen comisión para evaluar:

1. Es visible la publicación y es fácil de reservar o hacer preguntas.
2. En qué ubicación (página y región, ciudad) está publicado el hotel.
3. Puntuación y Calificación que han dado los clientes.

b. Resultado de los cambios sugeridos:

1. El diseño de la página web cambio completamente para que el cliente pueda navegar de forma fácil, sencilla y sea más cómodo para encontrar la información que se desea buscar.
2. Utilizaron los colores representativos dentro del nuevo diseño en la página web.
3. La página web tiene mejor contenido de información sobre los servicios que ofrece.
4. Tiene mejor acceso para poder realizar las reservas.
5. Se creo una base de datos por aquellas personas que solicitan información por medio de la página web permitiendo estar en contacto inmediato con los clientes.
6. Tiene información de contacto directo y ubicación del hotel donde los clientes pueden acceder a la ubicación con Google maps.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

13.1.1.2. Telefónica y WhatsApp.

1. Llamada.

Se realizó la llamada el 17 de noviembre de 2018 a la 1:37 P.M. Se recibe el saludo muy amablemente con el nombre del hotel y la persona que contesta se presenta con el nombre e indica que es la gerente comercial (Sr. Miryam de Rengifo). Se le solicito información del hotel y ella brindó detalladamente los diferentes servicios que ofrece el hotel; desde el hospedaje hasta las diferentes actividades ecoturísticas de la zona para dichas fechas.

Durante la llamada la Sr. Miryam, pregunto si se tiene alguna duda y si queríamos realizar la reserva de una vez. Le preguntamos los medios de pagos que se podían realizar y las indicaciones en cómo se podía llegar al hotel. Ella muy amablemente da la información solicitada.

Para finalizar la llamada, se le indica que estaremos en contacto para confirmar la reserva. Ella solicita el nombre de la persona que llama, el número de celular y el correo electrónico para enviar información del hotel. Y al final ella se despide amablemente con el nombre de ella y del hotel, agradeciendo por llamar al hotel.

Observación:

Evidenciamos que la forma de atención en la llamada telefónica fue la mejor. Contesta con el nombre del hotel, se presenta la persona con su nombre y muy amablemente da toda la información de los servicios dentro del hotel e incluso actividades fuera del hotel.

Adicionalmente nos pregunta si tenemos dudas en la ubicación, en los precios. Nos solicita los datos personales para dejar el registro y para enviarnos información detallada del hotel, la cual nos envió al finalizar la tarde, y se despidió amablemente.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

2. WhatsApp.

Se solicita información del hotel a las 8:45 a.m. se recibe saludo (Buenos días) y adjunto el brochure del hotel a las 10:57 am. Se pide información de disponibilidad para 5 adultos del 7 al 10 de diciembre de 2018:

Contestan a las 4:16 pm indicando que si había disponibilidad. A lo que contestamos que verificaremos con los demás compañeros de viaje y le confirmaremos, agradecemos y nos despedimos.

No recibimos más respuesta o comentarios.

a. Sugerencias:

Realizar llamadas y solicitud por WhatsApp con diferentes personas para solicitar información del hotel, y cotización así se podrá evaluar:

1. Saludo y amabilidad.
2. Conocimiento del hotel (portafolio de servicios), indicaciones de ubicación.
3. Cultura comercial se envía o no cotización, se toman datos personales para la base de datos del hotel y para poder contactar al interesado para el cierre de la venta.
4. Cómo reacciona a objeciones o comentarios (Ej. El hotel x tiene mejor precio o mejor ubicación.
5. Para el WhatsApp y redes sociales se sugiere tener perfil empresarial que permite dejar programados mensajes automáticos para dar respuestas inmediatas a los clientes y da la posibilidad de tener más espacio de respuesta para los clientes.

b. Resultado de los cambios sugeridos.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

Se realizaron capacitación para el mejoramiento de la atención al cliente, las personas encargadas para manejar las llamadas y mensajes de WhatsApp son únicamente por los dueños del hotel, gracias a ello se implementó una base de datos donde puede acceder a la información de cliente y pueden ofrecerle de forma rápida y sencilla explicado cada uno de los servicios de se ofrecen y puedan realizar las reservas inmediatamente dándole a conocer las fechas disponibles.

13.1.1.3. Presencial:

No pudimos realizar una visita presencial, debido a que no teníamos el tiempo y no nos encontrábamos dentro la ciudad. Sin embargo, quisiéramos entregar algunas sugerencias de los ítems a evaluar.

a. Sugerencias:

1. Evaluar saludo y amabilidad.
2. Conocimiento del hotel (portafolio de servicios y precios).
3. Cultura comercial se incentiva al cliente a tomar otros servicios, se toman datos personales para la base de datos del hotel.
4. Cómo reacciona a objeciones o comentarios (clientes difíciles). Con respecto al Servicio al Cliente el Hotel Calucayma.

14. ANALISIS DEL DIAGNOSTICO Y NUEVAS SUGERENCIAS DE ESTRATEGIAS

Después de revisar los gastos y un promedio de los ingresos del hotel se sugirieron las siguientes estrategias de marketing al hotel que ayuden aumentar la cantidad de clientes y su estatus en el sector hotelero haciéndolo más reconocido.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

14.1. Estrategia De Precio Y Gasto.

Inversiones y Hotel Hacienda Calucayma ofrece una variabilidad en precios debido a los servicios que ofrece para que el cliente pueda acceder a cada uno de ellos y que éste tenga a hotel como su mejor opción en cualquier fecha del año.

De acuerdo con la información que nos da el hotel nos indica que maneja los mismos precios de hospedaje, spa y pasadía durante todo el año sin importar la temporada, ya que ellos buscan competir y estar dentro del mercado mencionado anteriormente. Para los demás servicios que ofrece el hotel, ellos igualmente manejan precios estándar durante todo el año, especialmente en uno de los servicios más utilizados que es en la realización de eventos ya que están ligados con el hospedaje, el precio estándar empieza desde los \$15'000.000 pesos en adelante dependiendo del evento. Así mismo, el hotel realizar un listado de los gastos por cada uno de los eventos para poder establecer un precio final al cliente.

El hotel cuenta con 7 empleado de planta fija, el resto de los empleados que maneja el hotel son por contrato por prestación de servicios por evento y si el fin de semana cuenta con huéspedes. Dentro de las políticas que maneja el hotel, se estableció que el hotel tiene como razón social, ofrecer empleo madres cabeza de familia de la región, con el objetivo en generar crecimiento y desarrollo en la región.

El hotel maneja los siguientes cargos, Gerente General, Gerente Comercial y ventas, contador, secretaria, cocineras, camareras, meseras, celadores, recepcionista, entre otros dependiendo de los eventos que haya.

Los salarios que el hotel maneja son debidos a la cantidad de eventos que haya y la cantidad de huéspedes que se tengan, esto hace parte de los Gastos Administrativos junto al mantenimiento de las áreas comunes. Los cuales se representan de esta manera:

**DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO
PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA**

Tabla 6. Gastos Administrativos.

GASTOS ADMINISTRATIVOS		
Cargos	Valor del Sueldo	Concepto
<i>Celadores (2) – Fijos</i>	\$925.148 mensual	+ Prestaciones legales (Contando con las horas nocturnas)
<i>Cocineras, Meseras y Camareras (Rotación entre empleados)</i>	\$50.000 - \$70.000 Diarios. Depende de las horas extras que trabajan.	La contratación de ellas se basa en la cantidad de eventos que realice o el tráfico de huéspedes que tengan por fin de semana o huéspedes de eventos. (Las prestaciones se les pagan aparte)
<i>Mantenimiento para áreas comunes</i>	\$50.000 por personas, Diario	Ya se tiene establecido a las personas quien realiza esta labor y se trabaja todos los días.

Fuente. Elaboración Propia.

La empresa cuenta con unos gastos en servicios los cuales integran los servicios públicos, estos gastos están representados mensualmente, y son los siguientes:

**DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO
PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA**

Tabla 7. Gastos de Servicio Publico

GASTOS DE SERVICIOS PUBLICO		
Servicio Publico	Costo Mensual	Info. Extra
<i>Luz</i>	\$2'000.000	
<i>Agua</i>	\$50.000 (Debido a que está localizada en una zona de vereda)	
<i>Gas</i>	\$400.000	
<i>Internet – TV – Telefono</i>	\$140.000	DIRECTV - \$1'800.000 Pago cada 3 meses

Fuente. Elaboración Propia.

Inversiones y Hotel Hacienda Calucayma maneja diferentes tipos de servicios, pero se destaca más en realizar eventos especialmente bodas. Ellos ofrecen servicios de hospedaje a todo el público son los fines de semana, pero si tienen algún evento en particular y necesitan hospedaje lo ofrecen de lunes a domingo, así mismo, el hotel no tiene un promedio de ingreso mensual.

Los ingresos que genera el hotel ayudan a cubrir con todos los gastos, permitiéndoles manejar de manera óptima los diferentes servicios que ofrece el hotel.

El hotel no cuenta con un mes exacto que reciba mejores ingresos debido a la cantidad de eventos que tengas y cantidad de hospedaje que manejen cada fin de semana.

Por lo anterior sugerimos al hotel que tenga una tabla de precios con las siguientes características:

- Temporada Alta: Diciembre, Enero, Semana Santa, Junio, Julio, Octubre.
- Festivos y Festividades: Puentes festivos y Ferias de San Pedro y San Juan en Junio.
- Temporada Baja: El resto del año.

**DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO
PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA**

Adicionalmente tener en cuenta un % porcentaje de descuento sobre la utilidad por pronto pago o pago inmediato, pago en efectivo, por grupos mayores a 5 o el número de personas que el hotel vea conveniente.

Tabla 8. Tabla de precios.

SERVICIO	PRECIO TEMPORADA BAJA	PRECIO TEMPORADA ALTA	PRECIO PRONTO PAGO EN EFECTIVO	PRECIO PAGO EN EFECTIVO	PRECIO PAGO CON TARJETAS	PRECIO POR GRUPOS MAYORES A 5 PERSONAS
Habitación acomodación sencilla	\$ indicar fechas	\$indicar fechas	\$	\$	\$	\$
Habitación acomodación doble						
Habitación familiar						
Festividades						
Evento						

Fuente. Elaboración Propia.

14.2. Estrategia De Canal: Community Manager E Influencer.

Dentro de la estrategia de canal de Comunicación queremos:

Actualmente el hotel Calucayma no cuenta con un comunicador ni diseñador gráfico propio, que ayude a mejorar y crear la imagen corporativa, página web y publicidad. El objetivo es poder tener

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

du propio comunicador y diseñador que les permita estar en constante actualización en los medios de comunicación.

Por ende, el hotel ha venido realizando contratos con empresas externas que ayuden a rediseñar y crear nuevos contenidos para la página web y redes sociales. Por esto mismo, se busca implementar un nuevo cargo donde solo se encargue de dicho trabajo y sea un nuevo apoyo y genere un alto impacto dentro de la empresa y ayude a incrementar las ventas.

Dentro de los cambios que se ha venido trabajando en el hotel para la mejora de los canales de comunicación, se buscó tener claridad de algunos de los costos de empresas externas que trabajen en agencias de publicidad en la ciudad de Ibagué, para tener como base los costos se pueden tener implementando un diseñador gráfico solo para la empresa. Este es rango de precios que se manejan en las agencias de publicidad:

Tabla 9. Rango de Costos de Publicidad.

RANGO DE COSTOS	
<i>Página Web</i>	\$3'000.0000 - \$5'000.000
<i>Diseño de Marca</i>	\$1'200.000 - \$2'000.000
<i>Manejo de Redes Sociales</i>	\$500.000 - \$800.000
<i>Influenciador</i>	\$2'250.000 – 5'500.000
<i>Creador de Contenidos y eventos para las publicaciones</i>	\$1'500.000 - \$2'500.000

Fuente. Elaboración Propia, después de solicitud de cotizaciones e investigación propia.

Teniendo claridad de los costos que se manejan en la ciudad Ibagué, ya que el objetivo es ver cómo está el campo dentro de la misma ciudad, ya que Ibagué por ser una ciudad con un promedio de salaria medio, así mismo, se puede establecer los precios ya sea para servicios o para productos.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

1. Estudio de Costos para el Plan de Mercadeo Anual.

De acuerdo con estos costos y con respecto al retorno, al ingreso del hotel se analizó y evaluó la viabilidad de contratar un comunicador social joven, creativo y con conocimientos en diseño, páginas web y edición de videos para que este gasto se mantenga fijo dentro de la nómina, el cual nos ayudará a:

- Seguir fortaleciendo la web, mes a mes incluyendo fotos y videos de actividades en el hotel y alrededor de la región.
- Crear y mantener las redes sociales con publicaciones constantes, incluir las fotos y videos de los eventos.
- Será el propio influenciador de la marca Hacienda Hotel Calucayma creando contenido como Realizar eventos donde se inviten a comunidades que se ajusten al perfil del hotel como por ejemplo moteros bmw, ciclistas, viajeros, etc. Para que motive al consumidor en adquirir los servicios que ofrece el hotel, esto generara un alto impacto dentro de la empresa.
- Que asista a ferias del sector turístico especialmente las organizadas por el Gobierno, Procolombia, Anato, etc, junto con un comercial para generar ventas.
- El Salario del Comunicador será **de \$2'500.000 salario** promedio alto de un profesional en Colombia.
- Adicionalmente se debe comprar un equipo de cómputo y celular de última tecnología para que el comunicador tenga un buen desempeño.
- Igualmente se cotizan cursos de diseño para la preparación del comunicador.

2. Cotizaciones de Equipos.

Como el objetivo es implementar un diseñador grafico en la empresa, para ello se tiene que equipar con ultima tecnología para que la nueva persona a cargo pueda ejercer sus labores.

Por ende, se realizaron algunas cotizaciones de los productos que se van a utilizar, y los siguientes:

2.1. Computadores:

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

Las imágenes se toman de Google Imágenes de acuerdo con los equipos cotizados.

Opción N°1.

El nuevo iMac



Fuente. Google Imagines.

El nuevo iMac cuenta como una pantalla de 2,7'' con una nueva velocidad y núcleos de 6 CORE 3.7 GHZ perfecto para la ejecución de diseños donde permite al diseñador en poder trabajar con todos los programas que se requieran para ello.

Opción N°2.

Asus ZenBook Flip 14



Fuente. Google Imagines.

El Asus ZenBook Flip 14 es un portátil que te brinda la potencia para hacer todo lo que necesites sin esfuerzo y hacerlo más rápido con un procesador Intel® Core™ i5 de octava generación es permite al diseñador poder trabajar con todos los programas requeridos para realizar diseño.

- Costos:

Tabla 10. Cotizaciones – Productos 1.

Computador	Precio
El nuevo iMac	\$9'635.000
Asus ZenBook Flip 14	\$5'239.000

Fuente. Elaboración Propia.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

2.2. Celulares:

Opción N°1

Huawei P30 Pro



Fuente. Google Imagines.

Opción N°2

iPhone XS Max



Fuente. Google Imagines.

Las imágenes tomadas de Google se buscaron de acuerdo con el modelo de celular cotizado.

- Costos

Tabla 11. Cotizaciones - Productos 2.

Celulares	Precio
Huawe P30 Pro	\$3'949.000
Iphone XS Max	\$5'389.000

Fuente. Elaboración Propia.

14.3. Estrategia De Identificación De Necesidades De Los Usuarios.

- Buzón de sugerencias físico en las instalaciones del hotel, y online en la web y en las redes sociales.
- Encuesta de satisfacción a los clientes que toman nuestros servicios.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

- Escucha social votación a través de redes sociales: las personas que nos den su opinión a través de redes sociales sobre qué servicios les gustaría que tuviera el hotel tendrán un bono de descuento por persona para ser usado en las instalaciones.
- ¡Es importante siempre contestar en un periodo de tiempo corto a cada comentario que se reciba! (Estas respuestas no las dará el comunicador sino la persona encargada de las reservas y recepción administrativa).

14.4. Políticas Sugeridas Y Protocolo De Servicio Al Cliente, CRM Y Gestión a PQRS.

14.4.1. Protocolo de Servicio al Cliente.

El presente Protocolo de servicio cliente está dirigido a los empleados, el cual se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación del servicio en cualquiera de los canales de comunicación con el cliente, presencial, telefónica, chat de WhatsApp, Messenger y comentarios en redes sociales.

Este protocolo es una herramienta y guía que deben usar los funcionarios para brindar una atención con excelencia

1. Pasos para seguir:

a. Saludar: Con amabilidad y disposición al asociado e identificarse así:

Buenos días/tardes mi nombre es... ¿Con quién tengo el gusto de hablar? y ¿en qué puedo ayudarle?

b. Imagen personal El personal debe vestir adecuadamente su uniforme con pulcritud proyectando una imagen profesional acorde con el hotel sin importar si su trabajo es en la recepción o en otros canales de atención, las mujeres deben estar bien peinadas y maquilladas, los hombres bien afeitados y peinados.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

c. Escuchar con atención las solicitudes de los clientes, indagar sobre la solicitud para conocerla más detalladamente cual es la necesidad y llegar a la respuesta que el cliente quiere o a la más cercana posible.

Contestar a las preguntas del cliente con cortesía:

- claro que si...,
- con mucho gusto...,
- estamos para servirle,
- estoy de acuerdo con usted...,

Si el cliente desea tomar la solicitud pedir los datos personales confirmación nombre completo, cedula de ciudadanía.

d. Por último, repetir al cliente la solicitud y reserva si es el caso con fecha, hora y valor para confirmar con el que está claro lo que él requiere, pedir el e-mail y enviar la información final al correo electrónico del cliente.

2. Tiempos:

- Cuando la solicitud es presencial se atenderá de manera inmediata
- En las llamadas telefónicas se buscará contestar al tercer timbrado
- Cuando la comunicación es a través del chat de WhatsApp, Messenger y comentarios en Facebook, se buscará contestar a la brevedad en un máximo de 10 minutos se debe configurar la respuesta automática para chat empresarial lo que ayude a dar una respuesta inmediata preestablecida y dar un espacio para contestar las solicitudes más específicas, con respecto a los comentarios en redes sociales tiempo máximo será de 24 horas.

- Cuando la solicitud es a través de correo electrónico se contestarán en las siguientes 24 horas con un máximo de 48 horas.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

14.4.2. Implementación De CRM.

La administración basada en la relación con los clientes es un modelo que permite tener una base de información de los clientes organizada, conocer sus gustos y necesidades para poder ofrecerles lo que desean o nuevas alternativas que los satisfagan y los ayuden a tomar decisiones de compra más rápidamente inclinándose por nuestros productos o servicios en este caso que decidan hospedarse y tomar todos los servicios ofrecidos en el Hotel Hacienda Calucayma.

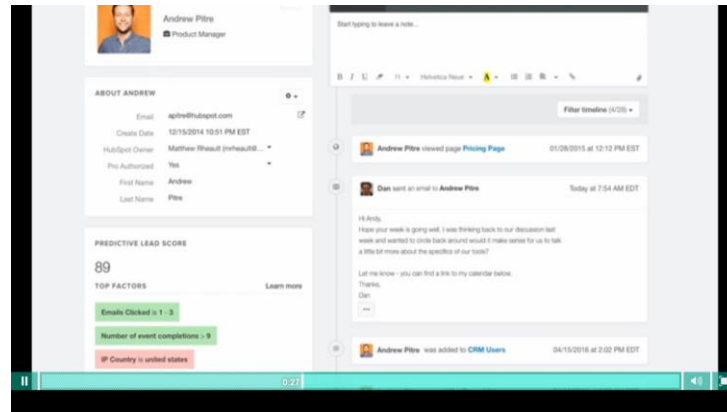
Creemos que es importante que el hotel tenga organizada una base de datos de los clientes interesados que solicitaron información, de los clientes que han estado en el hotel alguna vez y de los clientes frecuentes, los pueden segmentar u organizar por fechas de solicitud u estadía, por su estado civil, edad, si tienen hijos o no, por los servicios utilizados y por las sugerencias y calificaciones que le den al hotel.

Inicialmente el hotel puede organizar esta base de datos en un Excel o a través de Accés incluidos en Microsoft Office y a medida que esta crezca o como quiera organizar la gestión de contacto y comunicación que se le enviara a cada cliente puede acceder a programas online gratuitos o pagos.

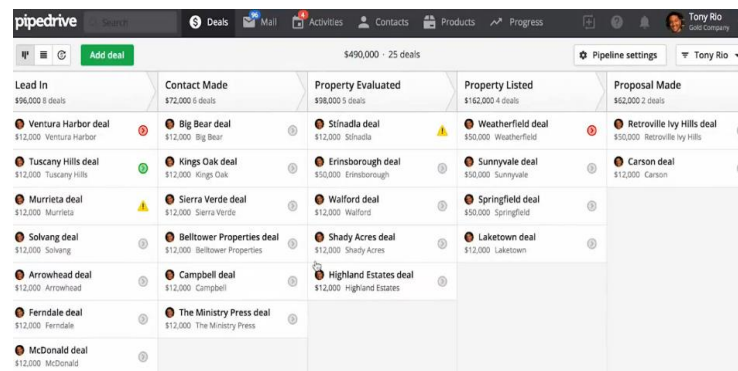
Dentro de los CRM gratuitos que se encuentran en internet encontramos HubSpot CRM y Pipedrive las dos aplicaciones son fáciles de usar ayudan en la gestión de las ventas y relaciones con los clientes o prospectos, se pueden registrar los clientes, sus intereses, se programan llamadas, mensajes de texto o correos electrónicos para enviar con publicidad, adicionalmente se incluyen las reservas o transacciones que se realizaron con cada uno de los clientes.

HubSpot CRM

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA



Pipedrive



Cuando la base de datos aumente se sugiere comprar un CRM profesional y robusto que permita incluir toda la información de los clientes, manejo de reservas y gestión de PQRS

14.4.3. Gestión PQRS.

En la actualidad con la gran cantidad de competencia que busca dar lo mejor a los clientes los cuales tienen exigencias y demandas con valores agregados cada vez más altos y si estos no se satisfacen llegan las quejas, reclamos y sugerencias, que permiten que se busquen estrategias de mejora continua en todos los procesos y protocolos de atención en los servicios prestados, las cuales deben contestarse de la mejor manera generando la satisfacción y fidelización del cliente ya que este expandirá su experiencia a través del voz a voz impactando positivamente en la imagen del hotel.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA

Tiempos:

De acuerdo con la normatividad Colombiana el Hotel se debe regir bajo la ley 1775 de 2015:

“Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 15. Ley 1755 de 2015 Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

**DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO
PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA**

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.”

Sin embargo, el Hotel deberá responder y dar solución a la brevedad buscando hacerlo antes de los tiempos estipulados por la ley.

**DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO
PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA**

15. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

16. Archivo Interno de Información de Inversiones y Hotel Hacienda Calucayma.
17. Booking. (s.f.-a). Finca Hotel Villa Ilusión, Pereira, Colombia. Recuperado 22 noviembre, 2018, de <https://www.booking.com/hotel/co/finca-villa-ilusion.es.html>
18. Booking. (s.f.-b). Eco Hotel La Juanita, Manizales, Colombia. Recuperado 22 noviembre, 2018, de <https://www.booking.com/hotel/co/eco-la-juanita.es.html>
19. Booking. (s.f.-c). Hotel Boutique El Triángulo, Armenia, Colombia. Recuperado 20 noviembre, 2018, de <https://www.booking.com/hotel/co/casa-el-triangulo.es.html>
20. Booking. (s.f.-d). Hotel Casa de Campo El Delirio, Armenia, Colombia. Recuperado 20 noviembre, 2018, de <https://www.booking.com/hotel/co/casa-de-campo-el-delirio.es.html>
21. Booking. (s.f.-e). Hotel Campestre solar de la Luna, Armenia, Colombia. Recuperado 20 noviembre, 2018, de <https://www.booking.com/hotel/co/campestre-solar-de-la-luna.es.html>
22. Booking. (s.f.-f). Entremonte Wellness Hotel and Spa, Apulo, Colombia. Recuperado 19 noviembre, 2018, de <https://www.booking.com/hotel/co/spas-hoteles-sas.es.html>
23. Booking. (s.f.-g). Hotel Los Nogales Palermo, Neiva, Colombia. Recuperado 19 noviembre, 2018, de <https://www.booking.com/hotel/co/los-nogales-palermo.es.html>
24. Booking. (s.f.-h). Hotel Colina de San Antonio, Cali, Colombia. Recuperado 20 noviembre, 2018, de <https://www.booking.com/hotel/co/colina-de-san-antonio.es.html>

**DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA EL PLAN DE MERCADEO
PARA INVERSIONES Y HOTEL HACIENDA CALUCAYMA**

25. Dinero. (2018, 10 diciembre). Cotelco: Noticias económicas de Cotelco. Recuperado 15 junio, 2019, de <https://www.dinero.com/noticias/cotelco/4734>

26. Dane. (s.f.). Muestra Mensual de Hoteles. Recuperado 12 septiembre, 2018, de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh>

27. Hotel Hacienda Calucayma. (s.f.). Inicio. Recuperado 18 noviembre, 2018, de <https://www.calucayma.com>

28. TripAdvisor. (s.f.). HOTEL HACIENDA CALUCAYMA (Ibagué, Colombia) - opiniones y comparación de precios - pequeño hotel - TripAdvisor. Recuperado 19 noviembre, 2018, de https://www.tripadvisor.co/Hotel_Review-g297477-d7198717-Reviews-Hotel_Hacienda_Calucayma-Ibague_Tolima_Department.html