

MODELO DE NEGOCIO PARA LA GENERACIÓN SE SERVICIOS HOTELEROS EN
BOGOTÁ PARA EL AÑO 2017

Presentado por:

ROY ANDERSON OVALLE RONCANCIO

JOSÉ DARÍO PRIETO MURCIA

Trabajo de Grado para Optar al Título de Especialización en Gestión Empresarial

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Bogotá D.C

2017

TABLA DE CONTENIDO

1.MODELO DE NEGOCIO PARA LA GENERACION DE SERVICIOS HOTELEROS EN BOGOTA PARA EL AÑO 2017	7
2.RESUMEN EJECUTIVO	7
3.PLAN DE NEGOCIO	11
3.1.Plan Estratégico.....	11
3.1.1. <i>Objetivos a Largo Plazo</i>	12
3.1.2. <i>Misión</i>	12
3.1.3. <i>Visión</i>	13
3.1.4. <i>Identificación de Servicio</i>	13
3.1.5. <i>Análisis FODA</i>	13
3.2.Plan de Mercadeo	15
3.2.1. <i>Publicidad</i>	18
3.2.2. <i>Promoción</i>	18
3.2.3. <i>Relaciones Publicas</i>	19
3.2.4. <i>Servicios y Cantidades</i>	19
3.3.Plan de Producción.....	20
3.3.1. <i>Localizacion de planta u Oficina</i>	20
3.3.2. <i>Especificacion en los Procesos</i>	21
3.3.3. <i>Capacidad de produccion</i>	22
3.3.4. <i>Diseño de Productos y Servicios</i>	23
3.3.5. <i>Administracion de la Promocion de la Calidad</i>	24
3.3.6. <i>Administracion de Abastecimiento</i>	24

3.3.7. <i>Administracion de Inventarios</i>	25
3.3.8. <i>Mantenimiento de Instalaciones y Equipos</i>	26
3.4. Plan de Personal.....	27
3.4.1. <i>Personal a Asignar Diferentes Areas</i>	27
3.5. Plan Juridico	38
3.5.1. <i>Constitucion de La Empresa y Aspectos Legales</i>	38
3.6. Plan de Finanzas	41
3.6.1. <i>Recursos Financieros Esperados</i>	41
3.7. Impactos.....	44
3.7.1. <i>Impacto Economico</i>	45
3.7.2. <i>Impacto Regional</i>	45
3.7.3. <i>Impacto Social</i>	45
3.7.4. <i>Impacto Ambiental</i>	45
3.8. Plan de Informatica.....	46
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49

ÍNDICE DE TABLA

<i>Tabla 1. Proyección Financiera</i>	9
<i>Tabla 2. Presencia de empresas en el sector</i>	12
<i>Tabla 3. Disponibilidad de Personal</i>	22
<i>Tabla 4. Abastecimiento</i>	25
<i>Tabla 5. Administración de Inventario</i>	26
<i>Tabla 6. Requisitos Mínimos para Apertura de Establecimiento</i>	41
<i>Tabla 7. Estado de Resultados Proyectada a 5 años</i>	42
<i>Tabla 8. Balance General Proyectado a 5 años</i>	43
<i>Tabla 9. Flujo de Efectivo Proyectado a 5 años</i>	43
<i>Tabla 10. Razones Financieras Proyectadas a 5 años</i>	44
<i>Tabla 11. Integración de Activos Fijos</i>	44

ÍNDICE DE GRÁFICAS

<i>Gráficas 1. Análisis DOFA</i>	14
<i>Gráficas 2. Sectorización por Actividad</i>	16
<i>Gráficas 3. Distribución por Actividad Carvajal - Kennedy Central</i>	16
<i>Gráficas 4. Logo Confort Hotel</i>	17
<i>Gráficas 5. Maquinas Vending</i>	20
<i>Gráficas 6. Ubicación Confort Hotel</i>	21
<i>Gráficas 7. Diagrama Flujo de Procesos Confort Hotel</i>	21
<i>Gráficas 8. Demanda Proyectado primer año</i>	22
<i>Gráficas 9. Ficha Técnica de Servicio Confort Hotel</i>	23
<i>Gráficas 10. Principios ISO 9001</i>	24

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1. Hoja de Trabajo para Evaluación y Entrenamiento</i>	<i>28</i>
<i>Ilustración 2. Formato de Entrevistas para Aspirantes</i>	<i>34</i>
<i>Ilustración 3. Formato Evaluación de Desempeño</i>	<i>34</i>
<i>Ilustración 4. Formulario Para la Evaluación de la Capacitación</i>	<i>35</i>
<i>Ilustración 5. Lista para Inducción Nuevos Empleos</i>	<i>36</i>
<i>Ilustración 6. Hoja de Información para Análisis de Puesto o Cargo</i>	<i>37</i>
<i>Ilustración 7. Plan de Desarrollo de Carrera para Empleados</i>	<i>38</i>

1. Modelo de Negocio para la Generación de Servicios Hoteleros en Bogotá para el año 2017

2. Resumen Ejecutivo

La industria hotelera va creciendo con gran auge en el país según el DANE con una cifra de ocupación record de 56.2% en el 2016. Las principales causas según expertos es la confianza adquirida por los turistas tras el postconflicto colombiano junto con los precios competitivos en comparación con otros destinos internacionales. Sumado a esto sabemos y entendemos el gran potencial turístico con el que contamos en cuanto a riquezas naturales, historia y gastronomía. Aprovechando que contamos con el inmueble para arrendar y con estos conceptos en mente nos proponemos generar un servicio de hotelería que permita satisfacer la creciente demanda en el sector; el cual si bien ya cuenta con establecimientos hoteleros, estos podrían no cubrir totalmente la creciente demanda. Además de esto Confort Hotel pretende generar un servicio especial personalizado hacia el cliente donde sus necesidades sean plenamente satisfechas y donde lleguen inclusive a encontrar un nivel de satisfacción no esperado por medio de nuestro plan de proveer el servicio con características individuales (colores, olores, sabores, música, etc.) de acuerdo al gusto de cada cliente y con precios realmente competitivos. Confort Hotel es un establecimiento pequeño que cuenta con 20 habitaciones con baño individual, sala de espera, recepción, chat room, comedor con terraza y zona de lavado, por lo tanto es un establecimiento comparativamente pequeño frente algunos competidores del sector como el Hotel Kensy y Hotel Mansión real, los cuales cuentan con mayor capacidad y servicios como parqueadero, pero que sin duda Confort Hotel trabajara arduamente para lograr un nivel sin igual en cuanto a servicio al cliente.

La metodología utilizada es bastante directa de acuerdo a los estudios de mercadeo realizados junto con las proyecciones financieras de Confort Hotel. De acuerdo a estos estudios se establece la viabilidad para la actividad económica a desarrollarse en el sector de Kennedy donde existe una gran demanda de hotelería dados los bajos costos de hospedaje junto con el gran flujo de viajeros que arriban al sector. Confort Hotel se proyecta como un nuevo, pequeño e innovador jugador de la industria apoyando mediante la creación de empleo y generación de servicios a la dinámica económica del sector.

Confort Hotel es un establecimiento comercial dedicado a proveer servicios hoteleros con gran énfasis en servicio y satisfacción a clientes provenientes de diferentes partes del país quienes serán encuestados por sus gustos personales y luego estos datos puestos en nuestra base de datos que nos permitirá hacer un alistamiento de servicio una vez dicho cliente se anuncie o realice su reservación con anticipación, de esta manera pretendemos ofrecer un valor agregado en nuestro servicio. Entre los diferentes tipos de clientes que recibiremos existen grupos con diferentes propósitos de visita a la ciudad que pueden variar desde visita turística y ósea a visitas laborales y de carácter económico.

Para dicho propósito Confort Hotel requiere de una cuota de talento humano que se encargara de poner en marcha las operaciones de la organización. Tratándose de un solo establecimiento de comercio la repartición de funciones es bastante sencilla para lo cual contamos con un grupo de trabajo de 6 personas incluyendo los 2 propietarios quienes aportaran sus conocimientos en áreas contables, administrativas y gerenciales. El señor Roy Ovalle, administrador de empresas con especialización en gestión empresarial y experiencia en administración financiera, quien hará parte del equipo como gerente financiero. Por otra parte, el señor José Prieto, contador y economista con especialización en gestión empresarial y experiencia en manejo de personal y ejecución de proyectos, quien hace parte del equipo como administrador operacional. Sumado a ellos contamos con 2 recepcionistas con nivel bachiller con turnos de 12 horas y 2 camareras con nivel bachiller con turnos de 12 horas de igual manera.

De acuerdo a las proyecciones financieras esperadas existe un gran potencial de rentabilidad como resultado de las actividades operacionales. Hemos clasificado nuestro servicio en 3 segmentos, el primero es el ofrecimiento de hospedaje como tal con el servicio de excelencia y comodidades requeridas. El segundo es el ofrecimiento de desayunos únicamente ya que los clientes por lo general tienen tendencia a salir temprano a realizar sus diferentes actividades y retornar en las horas de la noche. El tercero es el servicio de lavado el cual puede variar de acuerdo a la cantidad de ropa que el cliente requiera limpia. Con estos tres segmentos de generación de ingresos hemos procedido a realizar nuestro análisis y proyección financiera que se muestra a continuación por los primeros 3 años.

Confort Hotel
Proyección Estados Financieros

Tabla 1. Proyección Financiera

	Año 1	Año 2	Año 3
Ingresos			
Ingresos por Servicio	\$285,006,907	\$361,457,671	\$489,829,139
Egresos			
Gastos Fijos	111,624,587	116,726,575	122,454,373
Sueldos y Salarios	53,115,624	55,771,405	58,559,976
Gastos Variables	9,000,000	10,200,000	10,800,000
Total Costos	173,382,320	182,697,981	191,814,349
Utilidad Antes de IIDA	111,624,587	178,759,690	298,014,790
Deprec. Y Amortizac.	(16,100,000)	(16,100,000)	(16,100,000)
Utilidad/Perdida	127,724,587	194,859,690	314,114,790
Gastos Financieros L/P	(19,086,584)	(19,086,584)	(19,086,584)
Utilidad Antes de Impuestos	108,638,004	175,773,107	295,028,207
Impuestos	38,023,301	61,520,587	103,259,872
PTU	10,863,800	17,577,311	29,502,821
Utilidad/Pérdida Neta	59,750,902	96,675,209	162,265,514
Margen de Utilidad Neta	17,36%	26,75%	33,13%

Para este análisis de proyección fue necesario tener en cuenta los tres tipos de servicios a prestar dentro del core de operaciones en donde se asigna un valor de \$55,000 por habitación noche en promedio ya que contamos con 10 habitaciones cama sencilla y 10 cama doble; mientras que el servicio de desayuno determinamos un costo de \$7,000 y por último el servicio de lavado en donde estimamos un promedio de \$10,000 por servicio. Con estas cifras y de acuerdo a la capacidad disponible estimamos un nivel de prestación de dichos servicios de 55% para el primer año con incrementos paulatinos mensuales de 2% durante los primeros 2 años de operación y finalmente pronosticando un crecimiento en el nivel de la ocupación de la prestación de servicios de 5% mensual para el año 3 hasta lograr nivel de ocupación total.

Por otra parte se establece un monto de inversión de aproximadamente \$175,000,000 para la puesta en marcha del plan; siendo estos recursos destinados para el amoblar el hotel, cubrir los gastos de trámites administrativos y jurídicos de la organización. De dichos recursos los socios hacen un aporte de \$100,000,000 de fondos propios con porcentaje iguales de 50% y 50% mientras los restantes \$75,000,000 se obtienen de fuentes externos con crédito a largo plazo.

Tomamos de igual manera como una gran oportunidad el hecho de contar con el inmueble apto y destinado para la actividad hotelera con previa verificación de contemplación de uso de suelo demás requisitos, el cual pertenece a un familiar de uno de los socios y cuya persona está disponible para cederlo en arriendo por la suma de un canon mensual de \$6,000,000.

Confort Hotel se perfila para ser un prestador de servicios hoteleros que a través de su propuesta de negocio impactara de manera positiva el sector hotelero y que buscara una sostenibilidad duradera con miras a un futuro crecimiento.

3. Plan de Negocio

3.1. Plan Estratégico

La localidad de Kennedy no es una de las localidades más fuerte en Bogotá con respecto al marco empresarial sin embargo alcanza a albergar entre el 7 y 8 por ciento de las empresas en Bogotá, porcentaje que está distribuido por sectores de la siguiente manera comercio (44%), industria (18%), servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler (8,1%), transportes almacenamiento Y comunicación (8%), y hoteles y restaurantes (7%). El 75% de las empresas en la localidad son personas naturales, el 25% de personas Jurídicas.

Según estos datos anteriormente expuestos hay una oportunidad latente en los servicios hoteleros la cual puede ser potencializada aprovechando el hecho de que el barrio Carvajal en el cual estará ubicado *CONFORT HOTEL* convergen dos importantes avenidas Boyacá y Primera de Mayo, estratégicas como puntos de referencia de arribo de viajeros provenientes de diferentes partes del país, y en cumplimiento con esta misma necesidad de hospedaje permitirá que en un futuro *CONFORT HOTEL* sea una empresa líder dentro del segmento hotelero en la localidad, cumpliendo a conformidad y superando las expectativas de servicio al cliente para los huéspedes por medio de precios asequibles, servicio al cliente personalizado, entorno a un ambiente acogedor y tranquilidad.

Frente al marco competitivo claramente se identifican en el sector dos hoteles los cuales cubren las mismas necesidades básicas, con mayor capacidad de hospedaje, lo cual en parte genera una amenaza ya que pueden fidelizar mayor cantidad de viajeros por temporada, sin embargo *CONFORT HOTEL* compensa la capacidad instalada del establecimiento con el ideal de llevar a cabo con mayor efectividad la fidelización de los cliente apalancándose en la ubicación estratégica del mismo y llegando fácilmente a la expansión por medio de la utilidad generada por la operación.

Sector	Microempresa	Pequeña	Mediana	Grande	Total
No informa	84	-	-	-	84
Agricultura	114	14	-	1	129
Pesca	3	-	-	-	3
Explotación de minas y canteras	29	2	-	-	31
Industrias manufactureras	2.542	272	72	20	2.906
Suministro de electricidad, gas y agua	34	-	-	-	34
Construcción	454	24	1	-	479
Comercio y reparación de vehículos automotores	6.180	357	65	16	6.618
Hoteles y restaurantes	999	10	1	-	1.010
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	1.132	63	15	2	1.212
Intermediación financiera	193	29	24	5	251
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	1.158	65	8	4	1.235
Administración pública y defensa	6	-	-	-	6
Educación	182	8	-	-	190
Servicios sociales y de salud	204	12	-	1	217
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales	772	14	2	-	788
Hogares con servicio doméstico	2	-	-	-	2
Organizaciones y órganos extraterritoriales	1	-	-	-	1
Total	14.089	870	188	49	15.196

Fuentes: Registro Mercantil. Cámara de Comercio de Bogotá, 2004.
Proceso: Dirección de Estudios e Investigaciones de la CCB.

Tabla 2. Presencia de empresas en el sector

3.1.1. Objetivos a Largo Plazo

- Llegar por medio de los servicios prestados a la sostenibilidad como negocio con miras a la expansión y reconocimiento en la localidad de Kennedy y posteriormente en otras localidades.
- Fortalecer el *core* del negocio expandiendo de manera progresiva nuestro portafolio de servicios, generando más clientes y rentabilidad.
- Tener reconocimiento al 2023 como uno de los hoteles más innovadores y con mejor servicio al cliente en el sector.
- Incrementar la generación de empleo al interior de la empresa en un 300% en un plazo no mayor a 5 años después de comenzar operaciones.

3.1.2. Misión

Satisfacer las necesidades de los clientes, contando con personal calificado e idóneo, ofreciendo servicios personalizados de calidad que cumplen y superan las expectativas de los usuarios que se hospeden en nuestras instalaciones. De manera que nuestros servicios sean reconocidos a través del tiempo, siendo una fuente sostenible de ingresos y generadora de empleo.

3.1.3. Visión

Ser reconocidos al año 2023 como el Hotel líder en la localidad de Kennedy, sobresaliendo por nuestro servicio al cliente e innovación, siendo la mejor opción para la estadía u hospedaje en la localidad, teniendo un claro panorama de expansión hacia otras localidades de Bogotá mostrándonos siempre como una organización sostenible, generando empleo, mostrando altos estándares de calidad y comprometidos con el medio ambiente.

3.1.4. Identificación de Servicio

Los servicios ofrecidos por Confort Hotel son hospedaje en habitaciones dobles y sencillas contando con una capacidad de 20 habitaciones siendo la mitad de esta capacidad sencillas o con una sola cama, cada habitación equipada con televisor led de 32 pulgadas, cama (doble o sencilla) totalmente equipada con protector de colchón, sábanas y cobijas antialérgicas, cada habitación cuenta con baño privado con kit completo de aseo personal para una o más personas según sea el caso.

El edificio cuenta con conexión a internet Wifi, sin embargo el Hotel dispone de un Chat ROM con tres equipos de cómputo acompañada de una multifuncional que están a disposición de los clientes.

A nivel de comidas y alimentos en el lobby del hotel se dispone de una máquina de snacks y bebidas calientes o frías según el gusto del consumidor, para el caso puntual de cualquier otro tipo de alimentos ya sea desayuno, almuerzo o cena, el hotel dispone de convenios con restaurantes seleccionados del sector con posibilidad de domicilios para las habitaciones. Adicionalmente el Hotel cuenta con otro servicio opcional de lavandería.

3.1.5. Análisis FODA

A continuación se presenta un análisis los principales aspectos encontrados del análisis interno y externo de CONFORT HOTEL.

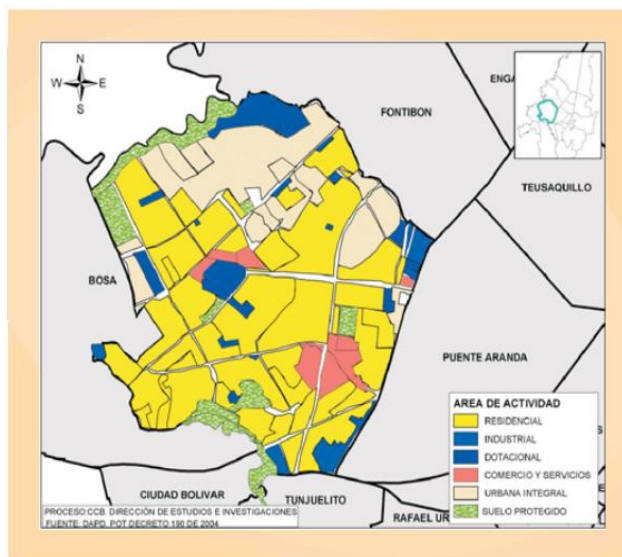
		DEBILIDADES	FORTALEZAS
		<ol style="list-style-type: none"> Experiencia en el servicio Hotelero ya que es una organización nueva en este mercado. El tamaño de las instalaciones o la capacidad del Hotel puede que no pueda suplir la demanda. No se cuenta con servicio de restaurante 	<ol style="list-style-type: none"> Se cuenta con un servicio personalizado a la clientela basado en información recaudada por la administración en visitas previas. La ubicación del Hotel es una clara fortaleza ya que es un área donde existe un gran flujo de viajeros provenientes de diferentes regiones de Colombia. Contamos con personal administrativo capacitado para llevar una buena dirección estratégica y administrativa del Hotel.
<p>O P O R T U N I D A D</p>	<ol style="list-style-type: none"> La oferta en este sector no es suficiente para cumplir la demanda de viajeros provenientes de las regiones diferentes de país. Entrar a formar parte del mercado Hotelero y de turismo aprovechando el bajo margen de inclusión des este mismo en la localidad de Kennedy. Disponibilidad de empleo calificado y experiencia en cuanto a proyectos de expansión y emprendimiento para la misma organización. Contribuir al crecimiento del sector restaurantero del sector. 	<p>DO(Vencer debilidades aprovechando oportunidades)</p> <ol style="list-style-type: none"> Siendo nuevos en el mercado y aprovechando el bajo margen de inclusión del mismo se puede entrar a generar innovación en servicio. Generar sostenibilidad ya que al haber mucha demanda y tener un establecimiento pequeño, hay mas posibilidades de estar full de huéspedes siempre. Generar alianzas comerciales con los mejores restaurantes del sector. 	<p>FO (Uso de fortalezas para aprovechar oportunidades)</p> <ol style="list-style-type: none"> Generar diferenciación frente al servicio personalizado fidelizando a la mayor de cantidad de huéspedes. Aprovechar la ubicación del Hotel dando a conocer el buen servicio del mismo de manera eficaz y eficiente . Aprovechar la visión emprendedora y calificada de la gerencia para generar estrategias comerciales positivas para el establecimiento.
<p>A M E N A Z A S</p>	<ol style="list-style-type: none"> Posibles cambios por parte del distrito en cuanto al plan de ordenamiento territorial lo cual afecta permisos. Cargas tributarias y alza de precios en los servicios públicos necesarios para la operación, lo cual inflaría la estructura de costos generando un alza en las tarifas. La capacidad por parte de a competencia para albergar mayor numero de huéspedes. 	<p>DA(reducir debilidades evitando amenazas)</p> <ol style="list-style-type: none"> Mostrar un claro crecimiento en el sector para generar incertidumbre en la competencia. Dar la imagen al consumidor de que el establecimiento y la atención es exclusiva justificando algunas alzas en los posibles incrementos de precios generadas por cargas tributarias. 	<p>FA(Usar fortalezas para evitar amenazas)</p> <ol style="list-style-type: none"> Aprovechar la información recaudada por parte del personal administrativo frente a los huéspedes para en caso de traslado o expansión del mismo informar a los clientes sobre cualquier cambio que se pueda llegar a dar por eventualidades. Generar desde la parte gerencial del negocio estrategias de contingencia para minimizar riesgos en la estructura de costos. Ser oportunos en la captación de clientes.

Gráficas 1. Análisis DOFA

3.2. Plan de Mercadeo

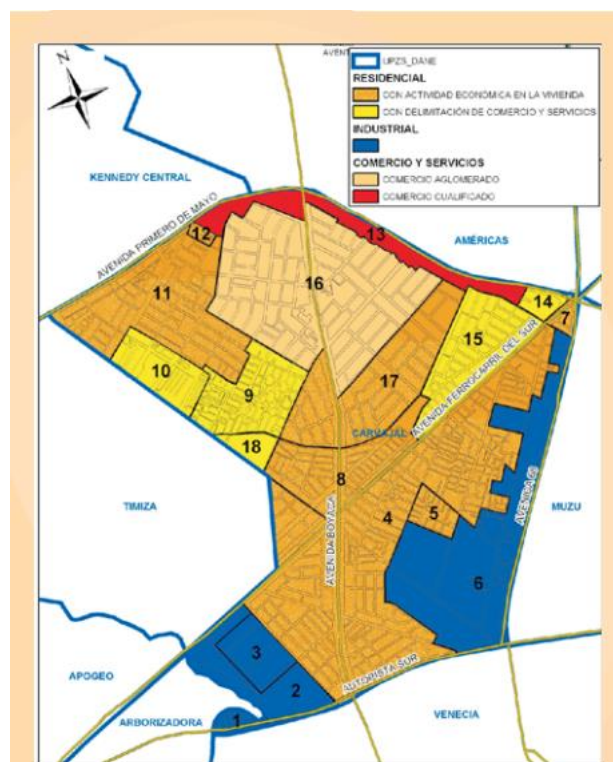
El conjunto de estrategias que plantea Confort Hotel para tener más clientes satisfechos y leales está basado en los siguientes estudios e investigaciones, en los cuales se identifican factores claves para potencializar oportunidades en el mercado e identificar posibles amenazas, buscando siempre cumplir con los objetivos basados en el direccionamiento estratégico del hotel implementado por sus colaboradores y la gerencia.

- Por medio de la observación como fuente primaria de investigación y de una fuente secundaria de investigación en un archivo público de la cámara de comercio de Bogotá Confort Hotel podrá entrar a formar parte del sector terciario dentro de la localidad de Kennedy, en el sector económico de Hoteles y servicios el cual aproximadamente ocupa un 7% dentro de los sectores económicos más importantes de la localidad, teniendo en cuenta los siguientes datos sobre la participación de los sectores demás sectores relevantes, comercio (44% de las empresas), industria (19%), servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler (8,1%), transporte, almacenamiento y comunicaciones (8%). Esto claramente es una oportunidad ya que es un sector con cabida, también teniendo en cuenta que la infraestructura vial de Kennedy representa el 11,29% de la malla vial de la ciudad, que equivalen a 1.63 kilómetros carril de vía, por lo que ocupa el primer puesto entre las localidades de Bogotá destinando la mayor parte de los recursos de la localidad en infraestructura (40%), principalmente para la adecuación de las vías locales, serian factores determinantes frente la facilidad de ingreso a viajeros o clientes potenciales.



Gráficas 2. Sectorización por Actividad

- La competencia se ubica entre Kennedy Central y Carvajal es un sector residencial consolidado, de estratos 2 y 3, que colinda con áreas de comercio y áreas industriales.



Gráficas 3. Distribución por Actividad Carvajal - Kennedy Central

Se identifican dos establecimientos que dado a su ubicación y servicios son identificados como nuestra competencia directa los cuales son el Hotel Kensy y el Hotel Mansión Real. Las claras diferencias a nivel de servicios son la capacidad de hospedaje, parqueadero y restaurante lo cual es una desventaja, que se espera compensar con un servicio al cliente de alta calidad y personalización en detalles personales de servicio registradas en el sistema para cada cliente. Los precios de estos dos hoteles oscilan entre 65.000 y 75.000 pesos la noche. La publicidad de ambos establecimientos está basada en medios electrónicos en por el buscador Google, por canales como Booking y redes sociales. Para el recaudo aceptan como métodos de pago tarjetas de crédito, débito y efectivo.

- El target o el segmento al cual se dirige Confort Hotel son personas:

Edad: De 18 años en adelante

Estilo de vida: Viajeros por ocio o trabajo

Género: Cualquiera

Ingresos: A partir de un SMMLV \$ 737.717

Educación: Bachiller

Origen étnico: Cualquiera

Religión: Cualquiera

Clase social: Estrato de 2 a 6 clase social baja, media y alta.

Alcance Geográfico: Territorio Nacional

- La Marca Confort Hotel:



Gráficas 4. Logo Confort Hotel

CONFORT HOTEL = CONOCEMOS A NUESTROS CLIENTES

3.2.1. Publicidad

En el plan de medios de Confort Hotel está respaldado por la inclusión en medios electrónicos online por página Web, buscadores o motores de búsqueda relacionados con hospedaje o turismo incluidos ofertas especiales o subastas, también con cobertura en las principales redes sociales Facebook, Instagram, YouTube y Twitter la cual será administrada por el personal administrativo de Confort Hotel. También se podrá manejar la inclusión dentro en quías locales de comercio para no solo generar reconocimiento de la marca a nivel nacional por medios electrónicos u online sino también offline generando reconocimiento a nivel local, aprovechando las negociaciones con los diferentes restaurantes del sector para cubrir el servicio de comidas, se apoyara el reconocimiento local por medio de la distribución de folletos diseñados por la administración mostrando las instalaciones y servicios básicos de *Confort Hotel* .

Al interior del hotel más específicamente en el lobby tener siempre tarjetas de presentación con el logo del Hotel.



3.2.2. Promoción

Las promociones que están previstas para temporadas altas y bajas son las siguientes:

- Sorteos de cupones de descuento entre los clientes que ya se encuentran registrados en nuestras bases de datos.
- Rebajas en el costo del hospedaje por noche en temporada baja.
- Obsequios (bonos de alimentación) dados aleatoriamente a huéspedes que realicen reservas en el Hotel.
- Sorteos en nuestros canales electrónicos o redes sociales para ganar noches gratis en el hotel.

3.2.3. Relaciones Publicas

Para generar o contribuir al mejoramiento de la imagen de *Confort Hotel* tendrá como propósito por medio de la administración del mismo asistir a ferias empresariales del sector hotelero. Realizar vínculos con algún medio de comunicación local o ente gubernamental para realizar actividades de recreación para los habitantes una vez se tenga un posicionamiento sostenible al interior de la organización, generando publicidad favorable para *Confort Hotel*.

3.2.4. Servicios y Cantidades

Habitaciones (10 de las cuales estarán amuebladas con dos camas semidobles y 10 solo con una cama doble)

- Espacio para guarda ropas
- 1 o 2 mesitas de noche según tipo de habitación
- 2 juegos de toallas completos
- Juego completo de sábanas y colcha
- 1 Espejo para baño
- Accesorios e implementos de aseo (Champú, papel higiénico etc.)
- Televisor Led de 32 Pulgadas anclado a la pared con base fija

Chat Room, es una sala disponible para los huéspedes la cual cuenta con:

- 3 computadores Lenovo
- Multifuncional

Lobby, espacio común la cual está equipada con:

- Juego de sala
- Televisor led de 50 Pulgadas
- Maquina dispensadoras de Snacks
- Maquina dispensadora de bebidas calientes
- Maquina dispensadora de bebidas frías

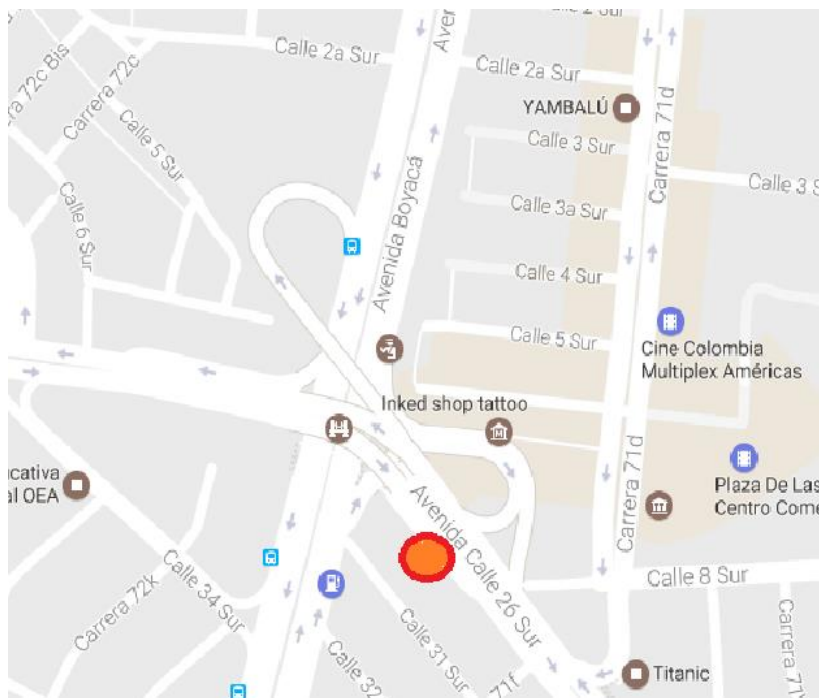


Gráficas 5. Maquinas Vending

3.3. Plan de Producción

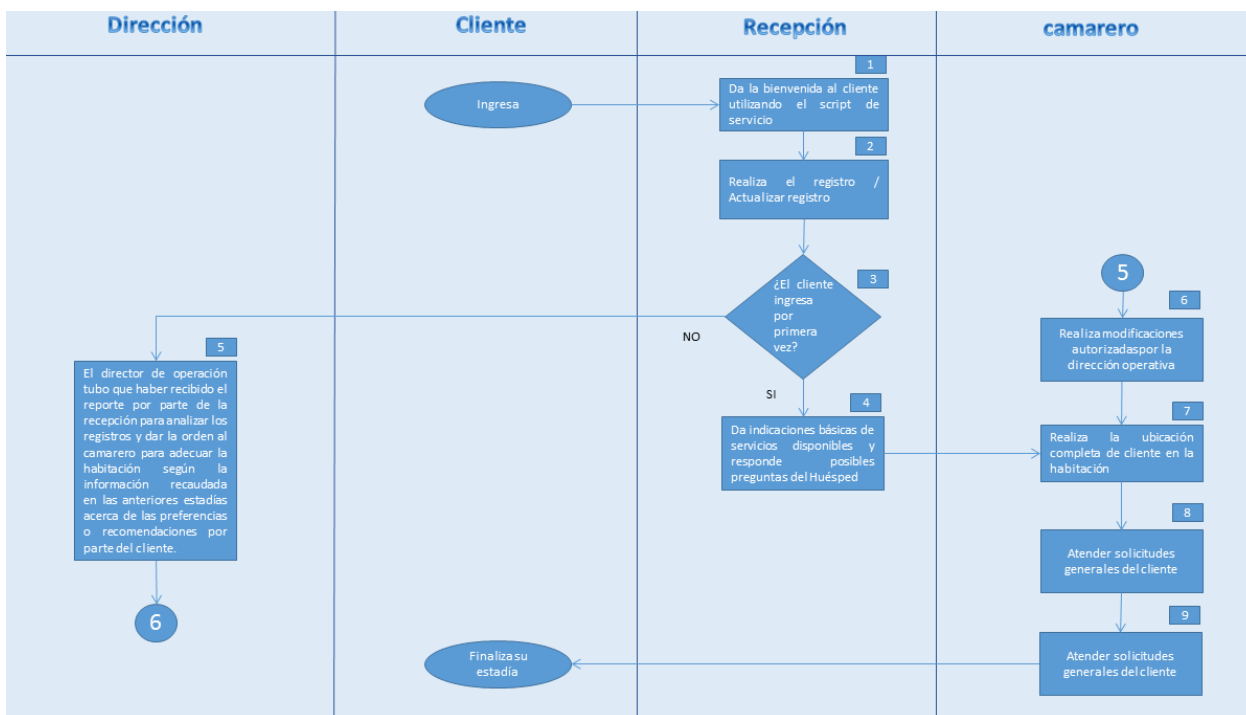
3.3.1. Localización de planta u oficina.

Confort Hotel estará ubicado en la avenida calle 26 No 71G -19 esto debido a que es un inmueble que está disponible para ser arrendado y con la construcción adecuada. Es una ubicación estratégica ya que se encuentra muy cerca de un punto de arribo de viajeros provenientes de diferentes regiones del país entre la Calle 26 y la avenida Boyacá, justo en un sector comercial aglomerado, lo cual es aprovechado por los posibles convenios con los restaurantes del sector para suplir el servicio de restaurante para los huéspedes del hotel, como se muestra en la imagen el hotel quedara ubicado sobre la avenida lo cual nos da una ventaja sobre la competencia ya que la visualización del establecimiento es perfecta para los viajeros que recién ingresan a la ciudad.



Gráficas 6. Ubicación Confort Hotel

3.3.2. Especificación de los procesos.



Gráficas 7. Diagrama Flujo de Procesos Confort Hot

3.3.3. Capacidad de Producción.

Nuestra capacidad de producción o el número de horas que Confort Hotel podrá brindar el servicio de hospedaje a los clientes está dada según nuestro flujo de procesos por la disponibilidad de personal (repcionista y camarero) para la puntual y correcta atención al cliente, como también la disponibilidad de habitaciones, teniendo en cuenta estas dos premisas y analizando el factor personal y proyección de la demanda para la prestación del servicio, se concluye lo siguiente.

Tabla 3. Disponibilidad de Personal

Servicio	NUMERO DE HORAS AL MES POR SERVICIOS PRESTADOS					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Recepcion y atencion al cliente	744	672	744	720	744	720

Servicio	Numero de horas al mes por servicios prestados					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Recepcion y atencion al cliente	744	720	744	720	744	720

Esto sustentado en dos turnos de 12 horas por parte del personal de Confort Hotel, cubriendo el funcionamiento de las 24 horas al día los 365 días al año.



Gráficas 8. Demanda Proyecto primer año

Estas son las proyecciones máximas de la demanda en el primer año de funcionamiento referente a la máxima capacidad del hotel la cual es de 20 habitaciones, manejando un incremento del 3% mensual teniendo como punto de partida un 55% de ocupación.

3.3.4. *Diseño de los productos o servicios.*

En la siguiente ficha técnica se puede observar la composición básica del servicio que Confort Hotel tiene a disposición de los clientes para la debida atención y prestación del servicio de alojamiento.

FICHA TÉCNICA	
NOMBRE	CONFORT HOTEL
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
TAMAÑO	7 METROS DE FRENTE X 22 METROS DE FONDO / DOS PLANTAS
N° DE EMPLEADOS	6 EMPLEADOS FIJOS
HORARIO DE ATENCIÓN	24 HORAS DE LUNES A DOMINGO
CAPACIDAD DE HOSPEDAJE	20 HABITACIONES
TIPOS DE CUARTOS	CAMA DOBLE (10 HABITACIONES) Y DOBLES DOS CAMAS SEMIDOBLES (10 HABITACIONES)
SERVICIOS DISPONIBLES CON EL HOSPEDAJE	DESAYUNO INCLUIDO CHAT ROOM MAQUINA DISPENSADORA DE SNAKS Y BEBIDAS
CONDICIONES DE USO	
TODO HUÉSPED DEBE REALIZAR UN REGISTRO DE INGRESO Y SALIDA DEL HOTEL , UNA VEZ SE REALICE LA ENTREGA DE LA HABITACIÓN SE ENTREGARA LA LLAVE DE LA MISMA LA CUAL EN CASO DE PERDIDA TIENE UN COSTO PARA EL HUÉSPED DE \$30.000.	

Gráficas 9. Ficha Técnica de Servicio Confort Hotel

3.3.5. Administración de la promoción de la calidad.

ISO 9000 aborda diversos aspectos de la gestión de la calidad y contiene algunos de los estándares más conocidos de ISO. Las normas proporcionan orientación y herramientas para las empresas y organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplan constantemente con los requisitos del cliente y que la calidad se mejore constantemente.

ISO 9001: 2015 establece los criterios para un sistema de gestión de la calidad y es el único estándar en la familia que puede ser certificado. Esta norma se basa en una serie de principios de gestión de la calidad que incluyen un fuerte enfoque en el cliente, la motivación y la implicación de la alta dirección, el enfoque de proceso y la mejora continua. Estos principios se explican con más detalle en los Principios de Gestión de la Calidad. El uso de ISO 9001: 2015 ayuda a asegurar que los clientes obtengan productos y servicios consistentes y de buena calidad, lo que a su vez trae muchos beneficios empresariales.



Gráficas 10. Principios ISO 9001

3.3.6. Administración del abastecimiento.

En términos de abastecimiento creemos que este puede variar de acuerdo al nivel de ocupación y a los requerimientos del cliente. Por esta razón, decidimos contar con suficiente abastecimiento como si se fuese a trabajar en máxima capacidad desde un principio. Tomamos

en cuenta 10 habitaciones de 1 sola cama donde se pueden hospedar 2 personas, así como 10 habitaciones con 2 camas donde se pueden hospedar 4 personas. Con esto en mente sabemos que podemos hospedar a 60 personas en un día siendo 1800 personas al mes con full capacidad. A continuación un recuadro del abastecimiento necesario para el funcionamiento operacional con full capacidad de Confort Hotel en un mes:

Producto	Cantidad Mes	Precio x milésima	Descripción
Cojín Jabón	1800	\$350,000	1 por persona
Cojín Champú	1000	\$400,000	1 por 2 personas
Papel Higiénico	600	\$700,000	1 por habitación
Pastilla Ambientador	80	\$500,000	1 por habitación

Tabla 4. Abastecimiento

Adicional a estas necesidades se suma el abastecimiento de bebidas y snacks de diferentes sabores y gustos como agua, soda, café, leche, bebidas energizantes, snacks de paquete, galletas surtidas, etc. Contaremos con 100 bebidas y snacks mensuales de cada una de las mencionadas anteriormente; las cuales serán abastecidas por las diferentes compañías de estas bebidas como Postobon, Vive 100, Margarita, etc. De igual manera contaremos con proveedores locales de jabón Champú, papel higiénico, etc.

Por otro lado los productos perecederos que se utilizan en la cocina para los desayunos no serán comprados en cantidades altas. Se pretende de acuerdo a la demanda de desayunos comprar día de por medio estos productos con el fin de garantizar lo mejor posible su estado de conservación.

3.3.7. Administración de inventarios.

Dada la naturaleza de la actividad económica, se entiende que gran porcentaje de los artículos necesarios para el funcionamiento del hotel no son perecederos y esto implica una administración relativamente sencilla de los inventarios. El objetivo principal y fundamental es contar siempre con los artículos básicos de primera necesidad para nuestros huéspedes tales como jabón, champú, papel higiénico, crema y cepillo dental, desodorante, cuchillas de afeitar,

etc. Para lograr el objetivo decidimos desde un principio contar con estos artículos en exceso como el ejemplo para máxima capacidad, mencionados anteriormente en el abastecimiento los cuales estarán ingresados en nuestro sistema informático Optilodging; sin embargo se presentara como una luz amarilla cuando alguno de los artículos se presenten entre un 20% y 25% restante de inventario, lo cual avisa que pronto hay que llamar al proveedor y con una luz roja cuando alguno de los artículos se muestren con un porcentaje menor de 20% restante. Inmediatamente sabremos que debemos contactar a los proveedores para suplir de nuevo los inventarios. A continuación un ejemplo:

Producto	Cantidad 01 Enero	Cantidad 20 Enero	Acción a Tomar
Papel Higiénico	300 Rollos	30 Rollos	Proveedor
Jabón	1000 Cojines	250 Cojines	Pendiente
Champú	1000 Cojines	180 Cojines	Proveedor
Crema Dental	300 Tubos Pequeños	200 Tubos	Estado Normal

Tabla 5. Administración de Inventario

3.3.8. *Mantenimiento de instalaciones y equipos.*

Clasificamos los mantenimientos en 2 secciones, una es todo lo que tiene que ver con las instalaciones como tal y el otro es todo lo que tiene que ver con el menaje del hotel. Para algunos equipos como computadoras, lavadoras, nevera, cámaras de seguridad y demás existe una garantía promedio aproximada de 2 años por parte de los fabricantes. Para los demás como mantenimiento de instalaciones se pedirá ayuda de técnicos especialistas en las diferentes áreas.

Mantenimiento de las Instalaciones:

- Fumigación o Control vectorial (roedores) certificado por la secretaria distrital de salud el cual debe realizarse cada seis meses.
- Certificado lavado de tanques a realizarse cada seis meses.
- Mantenimiento de pintura en las instalaciones 1 vez al año o según se requiera.
- Verificación de tuberías de agua y correcto funcionamiento hidráulico mensual.

- Aseo minucioso de las instalaciones en general (baños, habitaciones, pasillos, sala de espera, recepción, etc., diario.
- Cambio de iluminación fundida según requerimiento

Mantenimiento del Menaje del Hotel:

- Cambio de sábanas, toallas y almohadas una vez al año.
- Revisión periódica (cada 6 meses) de televisores, computadores, cámaras de seguridad y sistemas tecnológicos.
- Mantenimiento periódico de calentadores de agua, lavadora, secadora y demás.

3.4. Plan de Personal

Para Confort Hotel es importante contar con personal éticamente apropiado y dispuesto a contribuir no solo con las funciones necesarias para la óptima operación de establecimiento sino también con participación activa en cuanto a recomendaciones y nuevas ideas que puedan surgir en aras de mejoramiento del servicio e instalaciones. Por esta razón utilizamos ciertos estándares para la contratación de personal que nos permiten determinar una apta contratación de nuestro personal. A continuación mostramos dichos estándares expuestos en formatos pre establecidos:

3.4.1. Personal a Asignar Diferentes Áreas.

A continuación se ilustraran los diferentes formatos que Confort Hotel tiene destinados para el manejo de sus políticas de personal:

HOJA DE TRABAJO PARA EVALUACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Empleado Elena Delgado	Cargo Recepcionista	
Superviso: Roy Ovalle	Departament Servicio al Cliente	
Fecha: Abril 15, 2017	Periodo de Revisión de Enero	Marzo

1. ¿ Cuales áreas del desempeño laboral del empleado cubren los estándares de desempeño del puesto?

El área de responsabilidad con sus funciones es vital para el desarrollo de las actividades operacionales. De igual manera el área de motivación es de suma importancia para llevar a cabo las funciones con eficiencia.

2.¿Cuales áreas necesitan mejorar durante los próximos seis a doce meses?

Se necesita trabajar constantemente en como satisfacer a cabalidad las expectativas del cliente mediante una presentación de excelencia de nuestro servicio e instalaciones.

3. ¿Cuáles factores o eventos que están fuera del control del empleado podrían afectar de manera negativa o positiva su capacidad para lograr los resultados planeados durante los siguientes doce meses?

La demanda por los servicios hoteleros esta en crecimiento por lo que se puede llegar a percibir un flujo alto de huéspedes causando un impacto negativo en la capacidad para lograr los resultados planeados a futuro.

4. ¿Cuáles fortalezas específicas, de las que ha demostrado el empleado en este puesto, deberían utilizarse con mayor plenitud durante los siguientes doce meses?

La relaciones personales se tornan de gran importancia convirtiéndose en una gran fortaleza que se puede utilizar a plenitud por la naturaleza del negocio, ya que requiere de constante contacto verbal con el cliente.

5. Enumera dos o tres áreas, en las que el empleado necesita mejorar su desempeño durante los siguientes doce meses falta de conocimiento, experiencia, necesidades de desarrollo de habilidades, modificación de conductas que afectan el desempeño laboral entre otros

Regularmente la experiencia juega un papel importante en el desarrollo de actividades, pero afortunadamente con el pasar de los meses esta se puede ir adquiriendo gradualmente. Las conductas no cordiales se presentan como una amenaza para la sostenibilidad del negocio. El factor motivación debe estar definitivamente incluido y regularmente practicado para el logro de objetivos.

6. Con base a su evaluación de los reactivos 1-5, resuma sus objetivos comunes

A. Lo que hará el Suj Los objetivos comunes serán por un lado mantener una buena comunicación de trabajo en equipo _____ así como mantener sumamente motivados a sus miembros llevando un control constante de las _____ actividades operacionales.

B. Lo que hará el em Cumplir con responsabilidad y compromiso las tareas asignadas así como contribuir con posibles _____ ideas innovadoras para un mejor servicio y eficiencia en las operaciones.

C. Fecha en que se revisara nuevamente el progreso o cuando se reevaluaran los objetivos:

6 meses a partir de este ultimo registro.

D. Datos y evidencias que se usaran para observar y medir el progreso:

Satisfacción del cliente por medio de encuestas. De igual manera el progreso se vera reflejado en los resultados financieros.

Elena Delgado
Firma del Empleado

Roy Ovalle
Firma del Supervisor

Abril 15,2017
Fecha

Confort Hotel

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

CÓDIGO: HPGTH-FOR-01

IDENTIFICACIÓN

Compañía: **Confort Hotel** Área: Gerencia
 Nombre del Cargo: Recepcionista Técnico Cargo del Jefe Inmediato: Supervisor

PROPÓSITO DEL CARGO

Servir como canal de comunicación para brindar los servicios de hotelería a los clientes, así como velar por las correctas prácticas gerenciales para el logro eficaz de objetivos

RED OPERACIONAL

Externo	Interno	Externo
	1. Jefe Inmediato: Roy Ovalle	2. Otros Cargos de la Organización que me afectan: Desempeño de las camareras, ya que los clientes se acercan a recepción a hacer reclamos.
		3. Otros Cargos del Grupo que me afectan: Las decisiones tomadas por parte de gerencia.
7. Fuentes Externas que me Afectan:		8. Fuentes Externas que yo Afecto:
	4. Subalternos: Camareras	5. Otros Cargos de la Organización que yo afecto: El trabajo en equipo funciona como
		6. Otros Cargos del Grupo que yo afecto: todos los miembros

PERFIL DEL CARGO (Requisitos mínimos)

Educación Formal:	Profesional en ciencias de las ingenierías, económicas o administrativas Especialista en gerencia de proyectos o afines. Certificación PMI.
Idiomas:	Nivel de inglés B1
Conocimientos Específicos y Formación Adicional:	Metodologías de mejoramiento continuo (lean) y de optimización y control de procesos bajo BPM y sistemas BPM. Diseño y reingeniería de procesos. Gestión de proyectos bajo metodología PMI – Certificación. Indicadores de Gestión Administración de Presupuestos Sistema de Gestión de Calidad Nivel avanzado de Excel, Word y PowerPoint. Diseño de presentaciones efectivas.
Competencias del cargo : Habilidades	<u>Competencias Organizacionales:</u> Orientación a resultados, Orientación al servicio, Relacionamento Personal, Trabajo en Equipo, Visión
NOTA: LAS COMPETENCIAS SON DE ACUERDO A CARGO	<u>Competencias de Liderazgo:</u> Visión Estratégica, Comunicación asertiva. <u>Competencias Funcionales</u> – Gestión Operativa: Enfoque sistémico, orientación a la excelencia, Gestión por procesos. 5 años de experiencia profesional de los cuales mínimo 2 deben ser en actividades específicas en gerencia de proyectos, rediseño y/o automatización de procesos.
Experiencia:	

Requisitos Legales:

Otras características del puesto: Persona estrictamente ética y responsable orientada a logro de metas y con capacidad y disponibilidad de trabajar en equipo.

Exigencias físicas: las exigencias físicas que se describen aquí son representativas de las que debe cumplir un empleado para desempeñar con éxito las funciones esenciales de su puesto. Se pueden hacer arreglos para permitir que los individuos con discapacidades realicen las funciones esenciales

No hay exigencias físicas predeterminadas

DESCRIPCIÓN	ÁREAS DE RESPONSABILIDAD	
	FUNCIONES	
1. Funciones esenciales del puesto		
Objetivo principal de la función	Comunicar las ideas y mejoras a realizar dependiendo de lo experimentado rutinariamente Ejercer tácticas de liderazgo para mantener el grupo de trabajo enfocado y motivado Velar por la correcta manipulación de los diferentes recursos en la organización Velar por la correcta consecución de las finanzas del negocio Presentar resultados financieros mes a mes	
2. Funciones marginales del puesto:		
Objetivo principal de la función	Apoyar al personal en situaciones de quejas y reclamos Solucionar situaciones conflictivas que se puedan presentar en el transcurso de las	
3. Describa el tipo y detalle de las instrucciones que generalmente le da el supervisor inmediato al trabajador que ocupa este		
Objetivo principal de la función	Adquirir liderazgo en el grupo de trabajo Delegar funciones Realizar reuniones periódicas con fines de mejorar Presentar reportes periódicamente	
4. Horas totales por semana	45 Horas	

Espacio para diligenciar por el área de selección

Este puesto requiere un examen físico posterior a la oferta de empleo	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Este puesto requiere la verificación de los antecedentes penales	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Este puesto requiere la toma de huellas digitales	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Este puesto requiere una licencia, un certificado u otros requisitos especiales	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

Versión del contenido de la Descripción del Cargo: Versión 2
 Fecha de Actualización: 30 de noviembre de 2016
 Actualizado por: Pedro Pérez – Analista de Desarrollo Humano
 Aprobado por: Gerencia Control Interno

FIRMAS

Certifico que he revisado y que he recibido una copia de esta descripción de puesto para la posición a la que he sido asignado

Elena Delgado	Elena Delgado	abr-17
Nombre del empleado	Firma	Fecha

Certifico que las declaraciones anteriores, según mi leal entender y saber, describen con precisión el Puesto.

Roy Ovalle	Roy Ovalle	abr-17
Nombre del Jefe Inmediato	Firma	Fecha

Formato de entrevistas a los aspirantes:

FECHA:

Nombre del Aspirante:

Instrucciones: Este formulario de entrevista esta disenado para ayudar a que el panel de seleccion llegue a un censo sobre los meritos del aspirante en cuestión.

PLANEACION Y PREPARACION	
Capacidad para establecer metas, prioridades, fecha limite y planeación de estrategias.	
1 <input type="text"/>	2 <input type="text"/>
3 <input type="text"/>	4 <input checked="" type="text"/>
5 <input type="text"/>	
Comentarios:	<input type="text" value="Compromiso y responsabilidad para logro de objetivos"/>

USO DE LOS RECURSOS	
Capacidad para administrar Tiempo, Materiales, la información, el dinero y a las personas	
1 <input type="text"/>	2 <input type="text"/>
3 <input type="text"/>	4 <input checked="" type="text"/>
5 <input type="text"/>	
Comentarios:	<input type="text" value="Lleva a cabo funciones con etica"/>

ADAPTABILIDAD	
Capacidad para modificar los metodos de trabajo y las prioridades en respuesta a nuevas informaciones , situaciones desafiantes u obstáculos inesperados	
1 <input type="text"/>	2 <input type="text"/>
3 <input type="text"/>	4 <input checked="" type="text"/>
5 <input type="text"/>	
Comentarios:	<input type="text" value="Grany facil adaptacion a nuevos entornos y procesos"/>

HABLA Y ESCUCHA				
Capacidad para hablar de manera eficaz y escuchar para entender.				
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comentarios:		<input type="text" value="Muy buena habilidad de comunicación"/>		

CUIDADOS DE OTROS				
Capacidad para considerar y responder ante las necesidades y las capacidades personales de otros individuos				
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comentarios:		<input type="text" value="Experiencia en servicio al cliente"/>		

DIRIGIR A OTROS				
Capacidad para influir o dirigir a otras personas para que cumplan sus tareas y logren sus metas				
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comentarios:		<input type="text" value="Buenas relaciones interpersonales"/>		

TRABAJO EN EQUIPO				
Capacidad para administrar, dirigir y participar en equipos, así como para fomentar la cooperación y el espíritu de grupo				
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comentarios:		<input type="text" value="Capacidad para cumplir con funciones específicas en trabajo de equipo"/>		

INICIATIVA									
Capacidad para generar nuevas ideas y llevarlas acabo, sentido de responsabilidad sin guía ni supervisión									
1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input checked="" type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>
Comentarios:					Cuenta con iniciativa a la acción				

RESPONSABILIDAD									
Capacidad para actuar de manera ética, con valentía y seguridad, inspirando lo mismo en otras personas									
1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input checked="" type="checkbox"/>
Comentarios:					Alto nivel ético				

PRESENCIA PERSONAL									
Presentación personal a la entrevista (Vestimenta, Higiene, acorde a la ocasión, etc.)									
1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input checked="" type="checkbox"/>
Comentarios:									

COMPARACIÓN DE ESTE ASPIRANTE CON OTROS ASPIRANTES AL MISMO CARGO

Nombre del Aspirante	Calificación Total	Ranking	Observaciones / Comentarios
Elena Delgado	44	1	Mayor experiencia
Rubén Romero	34	2	Menor experiencia

Ilustración 2. Formato de Entrevistas para Aspirantes

Evaluación de desempeño:

Formulario para calificar el desempeño		
Nombre del empleador: _____ Confort Hotel		Nivel: _____ Gerencial
Nombre del Gerente : _____ Roy Ovalle		
Principales responsabilidades del trabajo:		Resultados o metas a alcanzar
1. _____ Velar por el funcionamiento operacional correcto		1. _____ Se espera resultado optimo
2. _____ Presentar reportes periódicos		2. _____ Se espera resultado optimo
3. _____ Liderar grupo de trabajo		3. _____ Se espera resultado optimo
4. _____ Mantener grupo enfocado y motivado		4. _____ se espera resultado optimo
5. _____ Gerenciar los recursos apropiadamente		5. _____ se espera resultado optimo
Comunicación		
1	2	3
Por debajo de las expectativas	Cubre las expectativas	Modelo esperado
Inclusive con asesoría no logra preparar, de manera oportuna y precisa, comunicaciones directas como formularios, registros y trámites por escrito; los productos requieren de correcciones mínimas. Inclusive con asesoría, no logra adaptar, de manera directa, el estilo y los materiales para comunicar información.	Con asesoría prepara de manera oportuna y precisa comunicaciones directas como formularios y trámites por escrito; los productor requieren de correcciones mínimas. Con asesoría adapta el estilo y los materiales para comunicar información de forma directa.	Prepara por sí mismo comunicaciones como formularios, registros y trámites por escrito, de forma oportuna y precisa, los productos pocas veces requieren de correcciones mínimas. Adapta el estilo y los materiales por sí mismo para comunicar información directamente.
Conocimientos Técnicos Organizacionales		
Por debajo de las expectativas	Cubre las expectativas	Modelo
Aquí se incluyen los estándares de desempeño	Aquí se incluyen los estándares de desempeño	Aquí se incluyen los estándares de desempeño
Eficacia Personal		
Por debajo de las expectativas	Cubre las expectativas	Modelo Esperado
Aquí se incluyen los estándares de desempeño	Aquí se incluyen los estándares de desempeño	Aquí se incluyen los estándares de desempeño
Trabajo de Equipo		
Por debajo de las expectativas	Cubre las expectativas	Modelo Esperado
Aquí se incluyen los estándares de desempeño	Aquí se incluyen los estándares de desempeño	Aquí se incluyen los estándares de desempeño
Resultados del Logro de Negocios		
Por debajo de las expectativas	Cubre las expectativas	Modelo Esperado
Aquí se incluyen los estándares de desempeño	Aquí se incluyen los estándares de desempeño	Aquí se incluyen los estándares de desempeño
Evaluación de Resultados		
Logro 1 _____ Poder brindar en Confort Hotel el mejor servicio posible de alta calidad a nuestro clientes de manera que se sientan totalmente satisfechos _____		
Bajo Impacto	Impacto Moderado	Alto Impacto
La eficiencia o eficacia de los operadores se mantuvo sin cambios o mejoró de forma mínima. La calidad de los productos se mantuvo sin cambios o mejoró de forma mínima	La eficiencia o eficacia de los operadores mejoró mucho. En la calidad de los productos mejoró mucho.	La eficiencia o eficacia de los operadores mejoró enormemente. En la calidad de los productos mejoró enormemente.
Logro 2 _____ Hacer de Confort Hotel un ambiente agradable y abierto a nuevas ideas y enfocado a logros y objetivos de corto y largo plazo _____		
Bajo Impacto	Impacto Moderado	Alto Impacto
La eficiencia o eficacia de los operadores se mantuvo sin cambios o mejoró de forma mínima. La calidad de los productos se mantuvo sin cambios o mejoró de forma mínima	La eficiencia o eficacia de los operadores mejoró mucho. En la calidad de los productos mejoró mucho.	La eficiencia o eficacia de los operadores mejoró enormemente. En la calidad de los productos mejoró enormemente.
Narrativa		
s como organización poder encontrar una gran funcionalidad en las diferentes áreas no solo operativas sino financieras para un desarrollo sostenible a largo plazo en donde nuevas ideas puedan ir surgiendo para indefinidamente mejoras continuas en la prestación de nuestros servicios de hotelería.		
Áreas a Desarrollar		
Acciones	Fecha de Evaluación	
Comunicación clara y de confianza en el grupo de trabajo, así como un gran sentido de pertenencia y compromiso.	Controles periódicos que midan el desempeño de cada miembro del grupo así como sus resultados.	31-may-17
Firma del Gerente _____ Roy Ovalle	Fecha _____ Abril 2017	
Firma del Empleado _____ Elena Delgado	Fecha _____ Abril 2017	

Ilustración 3. Formato Evaluación de Desempeño

Formulario de evaluación de la capacitación

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

"Problemas de trabajo y familia. Un módulo para supervisores y gerente"

FECHA DE CAPACITACIÓNNOMBRE DEL CU **Herramientas de Funcionalidad Laboral**

INICIO: abr-05

NOMBRE DEL IN **German Arciniegas**

TÉRMINO: abr-12

Nombre: (opcional)		NOMBRE DEL PUESTO/GRADO:	
AGENCIA:	TELÉFONO DE OFICINA: (opcional)	DIRECCIÓN DE OFICINA : (opcional)	
Califique su nivel de conocimientos y habilidades (circule su calificación) Antes de este curso Bajo.....Alto 1 2 3 4 5		En general, cómo calificaría este curso? __ Excelente <u> X </u> Muy bueno __ Bueno __ Regular __ Malo	

EVALUACION DEL CURSO

(Marque el cuadro apropiado)

REACTIVOS DE EVALUACIÓN	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	NO APLICABLE
Cuánto mejoró el curso sus conocimientos y habilidades		X				
1. Lo que son los programas de trabajo y familia		X				
2. Quién utiliza los programas de trabajo y familia			X			
3. Cómo reconocer y resolver problemas de trabajo y familia		X				
4. Ayudarlo a tomar medidas prácticas en trabajo		X				

CALIFICACIÓN DEL INSTRUCTOR

1. Presentación, organización, impartición		X				
2. Conocimientos y dominio del tema		X				
3. Uso de materiales audiovisuales u otros auxiliares para la enseñanza	X					
4. Estimulación de un intercambio abierto de ideas, participación e interacción de grupo.	X					

PUNTOS FUERTES DEL CURSO

*Gran método de enseñanza mediante ejemplos reales.

*Muy buenos puntos de reflexión

PUNTOS DÉBILES DEL CURSO

*Quizás un poco corto

*Algunos puntos ameritan mas profundidad

DATOS ADICIONALES QUE A USTED LE HUBIERA GUSTADO QUE SE CUBRIERAN EN EL CURSO

*ninguno

*ninguno

COMENTARIOS O RECOMENDACIONES ADICIONALES

Inducción a nuevos empleados:

LISTA DEPARTAMENTAL DE INDUCCIÓN PARA EMPLEOS NUEVOS		
Nombre: Elena Delgado	Fecha de Contratación: Abril 15 2017	Nombre del Puesto: Recepcionista
Departamento: Servicio al Cliente	Fecha de Inicio: Mayo 01 2017	Inducción Departamental Hecha Por: Roy Ovalle
TEMA	Fecha de Revisión: Abril 17 2017	
1. INFORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS		
a) Procedimientos departamentales de asistencia, horario de trabajo y política de asistencia de uso Healthcare.		a. _____ Pendiente _____
b) Revisión de la descripción del Puesto.		b. _____ Realizado _____
c) Evaluación anual del desempeño y proceso de retroalimentación de los		c. _____ Pendiente _____
d) información del periodo de prueba.		d. _____ Realizado _____
e) Requisitos de aspecto y normas de vestuario.		e. _____ Realizado _____
f) Evaluación anual.		f. _____ Pendiente _____
g) Renovación de Licencia o certificado.		g. _____ No Aplica _____
2. INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO		
a) Introducción de valores fundamentales organizacionales de la estructura por departamento.		a. _____ Realizado _____
b) Políticas y procedimientos específicos del departamento o área de		b. _____ Pendiente _____
c) Practicas de servicio al cliente.		c. _____ Pendiente _____
d) Actividades y proyectos de CQI (Mejoramiento continuo de calidad).		d. _____ Pendiente _____
e) Recorrido y plan instalaciones.		e. _____ Realizado _____
f) Equipo/suministros		
*llaves entregadas		
*otros		
g) Correo y códigos de recarga.		g. _____ Pendiente _____
3. INFORMACIÓN DE SEGURIDAD		
a) Plan departamental de Seguridad.		a. _____ Pendiente _____
b) Procedimientos para el informe de seguridad y lesiones de empleados.		b. _____ Pendiente _____
c) comunicación de riesgos.		c. _____ Pendiente _____
d) Control de infecciones/desecho de objetivos punzocortantes.		d. _____ Pendiente _____
e) Asistencia a la feria Anual de seguridad (Obligatorio)		e. _____ Pendiente _____
4. INFORMACIÓN DE INSTALACIONES		
a) Energía de Emergencia.		a. _____ Pendiente _____
b) Sistemas Mecánicos.		b. _____ Pendiente _____
c) Agua.		c. _____ Pendiente _____
d) Gases Médicos.		d. _____ Pendiente _____
e) Asistencia a la feria Anual de seguridad (Obligatorio)		e. _____ Pendiente _____
5. INFORMACIÓN SOBRE SEGURIDAD		
a) Tareas de código de emergencia		a. _____ Pendiente _____
b) Tareas de código Azul		b. _____ Pendiente _____
c) Código rojo: Procedimiento de evacuación		c. _____ Pendiente _____
d) Código 10: Procedimiento de amenaza de Bomba		d. _____ Pendiente _____
e) Medidas departamentales de Seguridad.		e. _____ Realizado _____
** Es posible que esta lista genérica no constituya una inducción o evaluación departamental completa, por favor adjunte cualquier material de inducción específico de la unidad para que se coloque en el archivo de RH.		

He recibido Inducción sobre los temas que se enumeran Elena Delgado

Ilustración 5. Lista para Inducción Nuevos Empleos

Formato Hoja de información para análisis de puesto

HOJA DE INFORMACIÓN PARA ANÁLISIS DE PUESTO	
Nombre del puesto____Recepcionista	Fecha____ abr-17
Código del puesto____ 1	Departamento____ Servicio al Cliente
Nombre del puesto superior	
Horas de Trai 7.00 A.M. a____ 7.00 P.M.	
Nombre del analista del puesto____ Roy Ovalle	
1.¿Cuál es el propósito general del puesto?	
2.Si el trabajador supervisa a otros , e listarlos de acuerdo con el nombre del puesto, si hay un empleado con el mismo puesto, después ponga en número en paréntesis.	
3.Verifique las actividades que forman parte de las obligaciones de supervisión del empleado.	
<input type="checkbox"/>	Capacitación
<input type="checkbox"/>	Evaluación del desempeño
<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de inspección
<input type="checkbox"/>	Elaboración de presupuestos
<input type="checkbox"/>	Asesoría y/o consejo
<input checked="" type="checkbox"/>	Otro (por favor especifique) Recibir los huéspedes y registrarlos de manera oportuna
4. Describa el grado y tipo de supervisión que recibe el emplead 2	
Recibe instrucción de supervisor acerca de los lineamientos a seguir en función de operaciones rutinarias	
5. OBLIGACIONES DEL PUESTO: Describa brevemente QUÉ hace el empleado y, de ser posible, CÓMO lo hace, incluya las obligaciones en las siguientes categorías:	
a)Obligaciones diarias (aquellas que se realizan habitualmente todos o casi todos los días) Recibir clientes en recepción y asegurar su pronto acomodo, así como llevar registro exacto de operaciones	
b)obligaciones periódicas (aquellas que se realizan semanal, mensual, trimestralmente o en otros intervalos regulares) Hacer aportes y participar activamente en los trabajos de grupo	
c)obligaciones que se realizan en intervalos regulares Proveer clara información de datos a supervisor	
6.¿El empleado desempeña obligaciones que considera innecesarias? De ser así, descríbalas. No	
7.¿El empleado desempeña obligaciones que actualmente no están incluidas en la descripción del puesto? De ser así, descríbalas. No	
8. ESTUDIOS: Marque el recuadro que indique los requisitos educativos para el puesto (no los antecedentes educativos del empleado)	
<input type="checkbox"/>	No se requiere educación formal
<input checked="" type="checkbox"/>	Educación secundaria (o
<input type="checkbox"/>	Titulo de 4 años de estudios
<input type="checkbox"/>	Licencia profesional
<input type="checkbox"/>	Titulo o trabajo de posgrado
<input type="checkbox"/>	Titulo de 2 años de estudios
<input type="checkbox"/>	Titulo o trabajo de posgrado
Especifique:_____Especifique:_____	

Ilustración 6. Hoja de Información para Análisis de Puesto o Cargo

Plan de desarrollo plan carrera para empleados

PLAN DE DESARROLLO DE CARRERA PARA EMPLEADOS

Empleado: _____ Elena Delgado____ Puesto: __ Recepcionista
 Gerente: _____ Roy Ovalle_____ Departamε Administrativo
 Fecha de evaluación: _____ Abril 2017 _____

1. ¿Cual es el siguiente paso lógico para este empleado y cuando cree que estará preparado para darlo?

Siguiete puesto probable:	Cuándo estará preparado:			
	Ahora	6 meses	1 año	2 años
1.Inducción	X			
2.Capacitación	X			
3.Tiempo de Prueba		X		

2. ¿Cuál es el mayor ascenso probable en cinco años?

* Conocimientos:
 Con la experiencia que se adquiera en ese lapso de tiempo es probable cargo de supervisor
 Plan de acción:
Brindarle apoyo para capacitación continua

* Capacitación fija:

 Plan de acción:

* Capacitación administrativa:

 Plan de acción:

Ilustración 7. Plan de Desarrollo de Carrera para Empleados

3.5. Plan Jurídico**3.5.1. Constitución de La Empresa y Aspectos Legales.**

Tomando en cuenta la naturaleza y tamaño inicial de la actividad así como su iniciación desde cero, se ha decidido recurrir a registrar Confort Hotel como un Establecimiento de Comercio ante las oficinas de Cámara y Comercio de Bogotá. A continuación se muestra las características

de la forma jurídica de establecimiento de comercio tomada de la página web de Cámara y Comercio Bogotá:

Como un elemento estructural en la organización empresarial, este es definido en el Código de Comercio como un conjunto de bienes organizados por el empresario para realizar los fines de la empresa. Una misma persona podrá tener varios establecimientos de comercio y, a su vez, un solo establecimiento de comercio podrá pertenecer a varias personas y destinarse al desarrollo de varias actividades. Sobre este particular, se observa que las sociedades comerciales pueden desarrollar los fines previstos en su objeto por intermedio de las siguientes clases de establecimientos: agencias o sucursales.”

Adicionalmente explican su conformación:

Establecimientos propiamente dichos. Para la Ley Comercial, el establecimiento de comercio está conformado por:

- La enseña o nombre comercial y las marcas de productos y servicios.
- Los derechos del empresario sobre las invenciones o creaciones industriales o artísticas, que se utilicen en las actividades del establecimiento.
- Las mercancías en almacén o en proceso de elaboración, los créditos y los demás valores similares.
- El mobiliario y las instalaciones.
- Los contratos de arrendamiento y en caso de enajenación, el derecho al arrendamiento de los locales en los que funcionan, si son de propiedad del empresario; y las indemnizaciones que conforme a la ley, tenga el arrendatario.
- El derecho a impedir la desviación de la clientela y a la protección de la fama comercial.
- Los derechos y obligaciones mercantiles derivados de las actividades propias del establecimiento, siempre que no provengan de contratos celebrados exclusivamente en consideración al titular de dichos establecimientos.

Dicho establecimiento de comercio se le asignara el nombre de Confort Hotel con la previa verificación de homonimia en las bases de datos de CCB, anexo a esto se pretende acceder al régimen simplificado tributario. La organización contara desde su inicio con la participación de dos propietarios y socios; los cuales harán un aporte de \$60,000,000 m/c, 50% y 50%, que representaran un porcentaje de alrededor del 60% del total de fondos requeridos para la puesta en marcha del negocio, siendo el restante 40% fondos provenientes de financiación

externa. Es de suma importancia mencionar que ambos socios tendrán el mismo grado de responsabilidad compartida en cuanto a obligaciones administrativas y fiscales.

A continuación los documentos necesarios para proceder y registrarse como establecimiento de comercio ante la CCB:

- Original de los documentos de identidad de los socios en este caso.
- Formulario de Registro Único Tributario (RUT) de cada socio.
- Formularios Disponibles en las sedes de CCB.
- Formulario de Registro Único Empresarial y Social (RUES).
- Caratula Única Empresarial y Anexos, según corresponda.
- Formulario de Registro con otras entidades.
- Elección de clasificación de actividad económica (5511 Alojamiento en Hoteles, en este caso en particular).

Permisos y Licencias

La norma que regula el funcionamiento de establecimientos de comercio es la ley 232 de 1995, en su artículo numero 1 específica:

Ninguna autoridad podrá exigir licencia o permiso de funcionamiento para la apertura de los establecimientos comerciales definidos en el artículo 515 del Código de Comercio, o para continuar su actividad si ya la estuvieren ejerciendo, ni exigir el cumplimiento de requisito alguno, que no estén expresamente ordenado por el legislador.

Sin embargo, a continuación se muestra un recuadro de los requisitos mínimos para la apertura del establecimiento:

Requisito	Ley	Entidad Encargada
Certificado Uso de Suelo	232 1995 Artículo Segundo	Oficina Planeación Distrital
Certificado de Sanidad	232 1995 Artículo 2 Ley 9ª de 1979	Secretaria Distrital de Salud
Apertura de Establecimiento	BOE de la ley 12 de 2012	Alcaldía de la Localidad de Kennedy
Certificado Sayco y Acinpro	232 1995 Artículo 2 Ley 23 de 1982	Sociedad de Autores y Compositores de Colombia
Certificado de Bomberos	Ley 1575 de 21 Agosto 2012.	Oficina de Bomberos de la Localidad
Registro Nacional de Turismo	Ley 1558 artículo 33 de 2012	Ministerio de Comercio Industria y Turismo de

		Colombia (MinCit)
Matricula Mercantil Vigente	Real Decreto 1784 de 19 de Julio de 1996	Cámara y Comercio Bogotá

Tabla 6. Requisitos Mínimos para Apertura de Establecimiento

Obligaciones Fiscales

- Impuesto de Industria y Comercio (ICA)
- Impuesto de Avisos y Tableros
- Declaración de Renta Anual
- Retención en la fuente

Dichos impuestos varían de acuerdo al ingreso generado por la actividad comercial y pertenecen al régimen simplificado el cual es el que se practicara. La tarifa puede variar desde un 19% a un 35% de acuerdo a reformas de códigos tributarios y demás legislaciones.

Contratos Laborales y Seguridad Social

La organización contara en principio con 4 trabajadores con un salario igual al mínimo legal vigente en 2017 de \$737.717 más prestaciones de ley y seguridad social. Entre estos cuatro trabajadores están incluidos los socios, los cuales le traerán a la organización sus conocimientos administrativos y gerenciales con el fin de gestionar el proyecto de la manera más eficaz. Adicionalmente se debe realizar la inscripción de la empresa al sistema de seguridad social previo al inicio de contratos y actividades operacionales con el fin de que cada empleado este protegido con ARL, seguro médico y cotización pensional tal como lo exige la ley 100 de 1993.

3.6. Plan de Finanzas

3.6.1. Recursos Financieros Esperados.

De acuerdo a las necesidades financieras para la puesta en marcha del negocio, se ha procedido a realizar el análisis pertinente que permitirá la consecución del plan. En primera instancia tras un análisis de costos se ha determinado que se necesita \$174.000.000 para el financiamiento total de la puesta en marcha del hotel; esto incluyendo canon de arriendo, compra de muebles y enseres, equipos tecnológicos, contratación personal, inventarios y demás. De esta cantidad \$100.00.000 provienen de recursos propios con un 50% y 50% por parte de los socios,

el restante de capital requerido se financiara por medio de un préstamo de libre inversión bancario a largo plazo a 6 años con un interés de 12% efectivo anual, lo cual nos generara un pago mensual de \$1.591.000.

En cuanto a las proyecciones financieras hemos realizado una estimación de nivel de ocupación del 55% de la capacidad total por los primeros 3 meses de operación con incrementos de 2% mensual hasta recibir la capacidad total mensual del hotel. Es decir con la capacidad total de 600 ocupaciones mensuales dadas las 20 habitaciones disponibles, esperamos en los primeros 3 meses 330 ocupaciones con incrementos de 2% mensual hasta hallar la capacidad total. De igual manera se ha calculado los gastos fijos y variables tanto de servicios públicos como de personal y de abastecimiento con incrementos anuales de acuerdo al IPC para generar las proyecciones adecuadas.

Estados de resultados (Proyección a cinco años)

	AÑO 1 Acumulado	Mes 24	AÑO 2 Acumulado	Mes 36	AÑO 3 Acumulado	Mes 48	AÑO 4 Acumulado	AÑO 5 Acumulado
Confort Hotel								
Estado de Resultados:								
Ingresos:								
Nacional:								
Ingresos por servicios	\$285.006.907	\$33.509.109	\$361.457.671	\$47.775.977	\$489.829.139	\$50.722.695	\$592.290.268	\$618.654.504
Egresos:								
Gastos fijos	\$111.266.696	\$9.942.204	\$116.726.575	\$10.430.070	\$122.454.373	\$10.941.876	\$128.463.234	\$134.766.952
Sueldos y salarios	\$53.115.624	\$4.647.617	\$55.771.405	\$4.879.998	\$58.559.976	\$5.123.998	\$61.487.976	\$64.562.376
Gastos Variables	\$9.000.000	\$850.000	\$10.200.000	\$900.000	\$10.800.000	\$950.000	\$11.400.000	\$12.000.000
Otros (Gtos de Venta, etc.)			\$0		\$0		\$0	\$0
Total costos	\$173.382.320	\$15.439.821	\$182.697.981	\$16.210.068	\$191.814.349	\$17.015.874	\$201.351.210	\$211.329.328
Utilidad antes de I.I.D.A.	\$111.624.587	\$18.069.288	\$178.759.690	\$31.565.909	\$298.014.790	\$33.706.821	\$390.939.058	\$407.325.177
Depreciación y Amortización	-\$16.100.000	\$1.839.431	-\$16.100.000	\$1.839.431	-\$16.100.000	\$1.839.431	-\$16.100.000	-\$16.100.000
Utilidad (perdida) de Operación	\$127.724.587	\$16.229.857	\$194.859.690	\$29.726.479	\$314.114.790	\$31.867.391	\$407.039.058	\$423.425.177
Gastos financieros corto plazo	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Gastos financieros largo plazo	-\$19.086.584	-\$1.590.549	-\$19.086.584	-\$1.590.549	-\$19.086.584	-\$1.590.549	-\$19.086.584	-\$17.496.035
Utilidad antes de impuestos	\$108.638.004	\$14.639.309	\$175.773.107	\$28.135.930	\$295.028.207	\$30.276.842	\$387.952.474	\$405.929.142
ISR (35%)	\$38.023.301	\$5.123.758	\$61.520.587	\$9.847.575	\$103.259.872	\$10.596.895	\$135.783.366	\$142.075.200
PTU (10%)	\$10.863.800	\$1.463.931	\$17.577.311	\$2.813.593	\$29.502.821	\$3.027.684	\$38.795.247	\$40.592.914
Utilidad (pérdida neta)	\$59.750.902	\$8.051.620	\$96.675.209	\$15.474.761	\$166.272.513	\$16.652.263	\$213.373.861	\$223.261.028
Margen de utilidades netas:	20,96%	24,03%	26,75%	32,39%	33,13%	32,83%	36,03%	36,09%

Tabla 7. Estado de Resultados Proyectada a 5 años

Balance General (Proyección a cinco años)

Confort Hotel									
Balance General									
Activo circulante									
Caja y bancos	\$50.359.625	\$123.053.008	\$123.053.008	\$261.336.697	\$261.336.697	\$451.484.518	\$451.484.518	\$673.349.511	
Cientes	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Inventarios	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total activo circulante	\$50.359.625	\$123.053.008	\$123.053.008	\$261.336.697	\$261.336.697	\$451.484.518	\$451.484.518	\$673.349.511	
Activo Fijo									
Terreno	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Edificio	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Comunicaciones	\$2.700.000	\$2.400.000	\$2.400.000	\$2.100.000	\$2.100.000	\$1.800.000	\$1.800.000	\$1.500.000	
Mobiliario y equipo	\$135.000.000	\$120.000.000	\$120.000.000	\$105.000.000	\$105.000.000	\$90.000.000	\$90.000.000	\$75.000.000	
Acondicionamiento (m ²)	\$3.600.000	\$3.200.000	\$3.200.000	\$2.800.000	\$2.800.000	\$2.400.000	\$2.400.000	\$2.000.000	
Computadoras y maquinas	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Otros	\$3.600.000	\$3.200.000	\$3.200.000	\$2.800.000	\$2.800.000	\$2.400.000	\$2.400.000	\$2.000.000	
Depreciación acumulada:	-\$16.100.000	-\$32.200.000	-\$32.200.000	-\$48.300.000	-\$48.300.000	-\$64.400.000	-\$64.400.000	-\$80.500.000	
Total activo fijo	\$144.900.000	\$128.800.000	\$128.800.000	\$112.700.000	\$112.700.000	\$96.600.000	\$96.600.000	\$80.500.000	
Activo total	\$195.259.625	\$251.853.008	\$251.853.008	\$374.036.697	\$374.036.697	\$548.084.518	\$548.084.518	\$753.849.511	
Pasivo Circulante									
Proveedores	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Créditos bancarios	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total pasivo circulante	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Pasivo largo plazo	\$56.503.965	\$37.417.382	\$37.417.382	\$18.330.798	\$18.330.798	\$0	\$0	\$0	\$0
Pasivo total	\$56.503.965	\$37.417.382	\$37.417.382	\$18.330.798	\$18.330.798	\$0	\$0	\$0	\$0
Capital Contable									
Capital social	\$100.000.000	\$100.000.000	\$100.000.000	\$100.000.000	\$100.000.000	\$100.000.000	\$100.000.000	\$100.000.000	
Resultados de ejercicios anteriores	\$34.169.615	\$106.384.007	\$106.384.007	\$240.231.137	\$240.231.137	\$431.432.255	\$431.432.255	\$634.188.030	
Resultado del ejercicio	\$4.586.046	\$8.051.620	\$8.051.620	\$15.474.761	\$15.474.761	\$16.652.263	\$16.652.263	\$19.661.481	
Total Capital Contable	\$138.755.660	\$214.435.627	\$214.435.627	\$355.705.899	\$355.705.899	\$548.084.518	\$548.084.518	\$753.849.511	
Pasivo + Capital	\$195.259.625	\$251.853.008	\$251.853.008	\$374.036.697	\$374.036.697	\$548.084.518	\$548.084.518	\$753.849.511	

Tabla 8. Balance General Projectado a 5 años

Flujo de efectivo (Proyectado a cinco años)

Confort Hotel									
Flujo de Efectivo									
Utilidad neta	\$59.750.902	\$8.051.620	\$96.675.209	\$15.474.761	\$162.265.514	\$16.652.263	\$213.373.861	\$223.261.028	
+ depreciación y amortización	-\$1.341.667	-\$1.341.667	-\$2.683.333	-\$1.341.667	-\$4.025.000	-\$1.341.667	-\$5.366.667	-\$6.708.333	
Generación bruta de efectivo	\$61.092.569	\$9.393.286	\$99.358.542	\$16.816.428	\$166.290.514	\$17.993.930	\$218.740.528	\$229.969.361	
Usos Operativos									
Financiamiento a cuentas por cobrar	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Financiamiento a inventarios	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total usos operativos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Fuentes Operativas									
Financiamiento (amort.) proveedores	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total fuentes operativas	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Generación Neta Operativa	\$61.092.569	\$9.393.286	\$99.358.542	\$16.816.428	\$166.290.514	\$17.993.930	\$218.740.528	\$229.969.361	
Fuentes de Instituciones de Crédito									
Financ. (amort.) créditos bancarios corto	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Financ. (amort.) créditos bancarios largo	\$56.503.965	-\$1.590.549	-\$19.086.584	-\$1.590.549	-\$19.086.584	-\$834.763	-\$18.330.798	\$0	\$0
Financiamiento neto con costo	\$56.503.965	-\$1.590.549	-\$19.086.584	-\$1.590.549	-\$19.086.584	-\$834.763	-\$18.330.798	\$0	\$0
Usos no operativos									
Venta (inversión) en activos fijos	-\$161.000.000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Venta (inversión) en activos diferidos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Pago de dividendos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total de usos no operativos	-\$161.000.000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Fuentes no operativas									
Aportaciones (retiros) de capital	\$100.000.000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total fuentes no operativas	\$100.000.000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Generación de flujo no operativa	-\$4.496.035	-\$1.590.549	-\$19.086.584	-\$1.590.549	-\$19.086.584	-\$834.763	-\$18.330.798	\$0	\$0
Generación Neta de Flujo de Efectivo	\$56.596.534	\$7.802.738	\$80.271.958	\$15.225.880	\$147.203.930	\$17.159.167	\$200.409.730	\$229.969.361	
Caja inicial	\$50.359.625	\$115.250.271	\$123.053.008	\$246.110.817	\$261.336.697	\$434.325.351	\$451.484.518	\$673.349.511	
Caja final	\$106.956.159	\$123.053.008	\$203.324.967	\$261.336.697	\$408.540.627	\$451.484.518	\$651.894.247	\$903.318.872	

Tabla 9. Flujo de Efectivo Projectado a 5 años

Razones Financieras

Razones Financieras								
Actividad								
Ventas netas a activos fijos	196,69%	26,02%	280,63%	42,39%	434,63%	52,51%	613,14%	0,00%
Ventas netas a capital contable	205,40%	15,63%	168,56%	13,43%	137,71%	9,25%	108,07%	82,07%
Gastos a ventas netas	60,83%	46,08%	50,54%	33,93%	39,16%	33,55%	34,00%	34,16%
Apalancamiento								
Pasivo total a capital contable	40,72%	17,45%	17,45%	5,15%	5,15%	0,00%	0,00%	0,00%
Productividad								
Utilidad de operación a ventas netas	39,17%	53,92%	49,46%	66,07%	60,84%	66,45%	66,00%	65,84%
Utilidad neta a ventas netas	20,96%	24,03%	26,75%	32,39%	33,13%	32,83%	36,03%	36,09%

Tabla 10. Razones Financieras Proyectadas a 5 años

Integración de activos fijos

Integración de activos fijos								
1. Valor de activos fijos								
Terreno	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Edificio	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Comunicaciones	\$2.700.000	\$2.400.000	\$2.400.000	\$2.100.000	\$2.100.000	\$1.800.000	\$1.800.000	\$1.500.000
Mobiliario y equipo	\$135.000.000	\$120.000.000	\$120.000.000	\$105.000.000	\$105.000.000	\$90.000.000	\$90.000.000	\$75.000.000
Acondicionamiento (m²)	\$3.600.000	\$3.200.000	\$3.200.000	\$2.800.000	\$2.800.000	\$2.400.000	\$2.400.000	\$2.000.000
Computadoras y maquinas	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Otros	\$3.600.000	\$3.200.000	\$3.200.000	\$2.800.000	\$2.800.000	\$2.400.000	\$2.400.000	\$2.000.000
Propiedades, planta y equipo	\$144.900.000	\$128.800.000	\$128.800.000	\$112.700.000	\$112.700.000	\$96.600.000	\$96.600.000	\$80.500.000
2. Inversión (\$) en activos fijos								
Terreno	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Edificio	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Comunicaciones	\$3.000.000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Mobiliario y equipo	\$150.000.000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Acondicionamiento (m²)	\$4.000.000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Maquinaria	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Otros	\$4.000.000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Inversión total	\$161.000.000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Depreciación activos fijos (\$)								
Terreno	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Edificio	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Comunicaciones	-\$300.000	-\$25.000	-\$300.000	-\$25.000	-\$300.000	-\$25.000	-\$300.000	-\$300.000
Mobiliario y equipo	-\$15.000.000	-\$1.250.000	-\$15.000.000	-\$1.250.000	-\$15.000.000	-\$1.250.000	-\$15.000.000	-\$15.000.000
Acondicionamiento (m²)	-\$400.000	-\$33.333	-\$400.000	-\$33.333	-\$400.000	-\$33.333	-\$400.000	-\$400.000
Maquinaria	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Otros	-\$400.000	-\$33.333,33	-\$400.000	-\$33.333,33	-\$400.000	-\$33.333,33	-\$400.000	-\$400.000
Depreciación acumulada	-\$16.100.000,00	-\$32.200.000,00	-\$32.200.000,00	-\$48.300.000,00	-\$48.300.000,00	-\$64.400.000,00	-\$64.400.000,00	-\$80.500.000,00
Depreciación Mensual	-\$1.341.667	-\$1.341.667	-\$2.683.333	-\$1.341.667	-\$4.025.000	-\$1.341.667	-\$5.366.667	-\$6.708.333
Depreciación (%)								
Terreno		0,83%		0,83%		0,83%		
Edificio		0,83%		0,83%		0,83%		
Comunicaciones		0,83%		0,83%		0,83%		
Mobiliario y equipo		0,83%		0,83%		0,83%		
Acondicionamiento (m²)		0,83%		0,83%		0,83%		
Maquinaria		0,83%		0,83%		0,83%		
Otros		0,83%		0,83%		0,83%		
Inflación mensual		0,40%		0,40%		0,40%		

Tabla 11. Integración de Activos Fijos

3.7. Impactos

A continuación se muestran los principales factores en los cuales se contempla un impacto a nivel de negocio.

3.7.1. Impacto Económico.

El impacto económico no es muy notable en términos cuantificables ya que es una incursión a un sector dentro de la localidad de Kennedy que abarca poco más del 4% de la economía de la localidad, sin embargo es una fuente de empleo pequeña pero estable y sostenible a través del tiempo que aprovecha la calidad del talento humano del sector basada en el nivel educativo y experiencia, proporciona un pequeño impulso al comercio local de restaurantes como parte de la función de los convenios, y ser parte activa de la red empresarial del sector de Kennedy participando en los programas de la cámara de comercio de Bogotá promoviendo el desarrollo sostenible de aglomerado comercial del sector, claramente aportando por medio del oportuno pago de impuestos al sistema económico del país.

3.7.2. Impacto Regional.

Estando ubicados en Colombia, en la ciudad de Bogotá, específicamente en la localidad de Kennedy la cual cuenta con aproximadamente 898 mil habitantes , correspondiente al 13,1% del total de la ciudad , dentro de la cual no se tendrá impactos negativos frente al entorno regional o estructural actual, simplemente contribuirá de manera legal y normativa propia de un establecimiento comercial frente al uso de servicios públicos regionales y el pago de los mismos, haciendo correcto uso del equipamiento urbano a disposición del sector .

3.7.3. Impacto Social.

Confort Hotel producirá cambios en la relación directa con las personas yendo más a fondo en el servicio al cliente, generando nuevas expectativas en la comunidad local y en la población en general a nivel regional

3.7.4. Impacto Ambiental.

Llevar a cabo desde el interior de la organización por medio de sus procesos internos, y en consecución para obtener beneficios propios como organización el economizar recursos, contribuir yendo al medio ambiente con pequeñas iniciativas que generan compromiso ambiental, el uso de bombillas led con temporizadores para el ahorro en servicios de luz y agua, teniendo un claro sistema de reciclaje para los desechos que deje la operación diaria del hotel realizando la inclusión de la misma a todos los huéspedes del hotel fuera del personal administrativo y operativo, lo cual se espera motive y genere cambio a nivel de cultura implícitamente a las personas que interactúen de cualquier manera con el establecimiento.

3.8. Plan de Informática

El equipo de trabajo de Confort Hotel percibe y entiende la necesidad de utilizar medios tecnológicos para el desarrollo no solo de las actividades operacionales sino también de los objetivos de corto y largo plazo de la organización. Por lo tanto es indispensable acceder a las apropiadas herramientas tecnológicas que nos permitan atraer y mantener el mayor número de clientes posible con el fin de garantizar los resultados esperados en cuanto a niveles de ocupación y a la sostenibilidad deseada con el transcurso del tiempo. Para tal fin hemos decidido implementar un software hotelero vanguardista llamado OPTILOGGING que nos proporcionara datos específicos de los clientes y cifras exactas de los diferentes rubros contables y operacionales; de esta manera por medio de esta herramienta obtendremos un panorama claro en cuanto a operaciones y resultados y así facilitar la toma de decisiones. A continuación una breve descripción de dicho software:

- Administración y control del negocio
- Motor de reservas para el sitio Web
- Conexión con channel manager
- Acceso Web 100% seguro
- Interfaz amigable con excelente soporte técnico

Estos son algunos sitios Web donde aparecerá Confort Hotel:

OPTILOGGING + myallocator



Esta plataforma nos permite llevar registros operacionales claros y confiables de acuerdo a nuestras necesidades. Inclusive nos permite tener información detallada de cada cliente con fines

de proveer un servicio personalizado, pues la información general reposara en dicha plataforma. A continuación un ejemplo de cómo es el proceso de registro y demás:

The screenshot shows a hotel availability management interface for 'Hotel OPTILOGGING'. The interface includes a calendar view for April and May 2016, a list of reservations, and a grid for room assignments. Red callout boxes highlight the following features:

- Filtro para seleccionar categorías de habitaciones:** A dropdown menu to filter room categories.
- Botón para indicar la fecha de inicio del calendario:** A date selector for the calendar start date.
- Botones para buscar y extender reservas:** Search and extend reservation buttons.
- Botón para visualizar las convenciones que definen el estado de las reservas y las cuentas de cada huésped:** A button to view reservation conventions and guest accounts.
- Visualizar la lista de huéspedes:** A button to view the guest list.
- Cuadrícula para registro y edición de reservas:** A grid for recording and editing reservations.
- Ejemplo de reservas y huéspedes guardados en el sistema:** An example of saved reservations and guests, showing names like MARI, MIGUEL, MARIO, and Karol.

The interface also displays a calendar with dates from 18/04/2016 to 07/05/2016, and a list of reservations under categories like 'DOBLE MATRIMONIAL', 'SENCILLA', and 'TRIPLE'. The footer includes 'Optilodging © 2016 | Terminos del servicio', 'Gánate un mes de servicio', 'Centro de ayuda', and 'Ayuda calendario nuevo'.

Adicionalmente planeamos tener presencia en los sitios web más usados y reconocidos para de esta forma complementar nuestro uso de redes sociales tecnológicas que son de vital importancia para el crecimiento de la organización a corto y largo plazo.



4. Conclusiones y Recomendaciones

- Hay una clara oportunidad para la implementación de este modelo de negocio hotelero sustentado en variables financieras, de mercado y estratégicas frente a la región o ubicación puntual de Confort Hotel , aprovechado el potencial de la localidad y los beneficios que en consecución con el plan de desarrollo sectorial dispone para este modelo.
- El modelo el cual propone una clara diferenciación frente al modelo de servicio de la competencia, el cual va de la mano a la tendencia de los consumidores en la búsqueda constante de una mejor atención al cliente, una personalización e identificación con el servicio prestado recibido , el cual asegura una fidelización y lealtad del cliente dando sostenibilidad y credibilidad al negocio
- A través de una correcta implementación y posterior ejecución y control del plan de negocio, se prevé generar conciencia en cuanto un uso adecuado de recursos con generación de valor para el sector hotelero, lo cual impulsa la generación de empleo y la creación de empresa mediante la constante experiencia en términos de emprendimiento que sin duda causa un impacto positivo en la economía distrital y nacional.
- Una de las conclusiones de mayor importancia es conceptualizar el alto grado de importancia de contar con un plan financiero debidamente estructurado que sirve como guía fundamental en el momento de emprender algún tipo de negocio. Es bastante claro que por este motivo un alto índice de empresas no llegan a ser lo que sus fundadores llegaron a pensar al momento de crear la empresa. Por tal motivo Confort Hotel ha sido objeto de análisis de diferentes clases de conceptos encontrados a través de su plan de negocio y se espera con alto grado de responsabilidad que los resultados proyectados en el futuro sean una realidad y de esta manera continuar planificando e innovando para un eficaz crecimiento y posicionamiento del servicio.

5. Referencias

- María Cristina Garzón, Archivo Dirección de Estudios e Investigaciones; Noviembre 2006.
(<http://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/2878>)
- CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ, Establecimiento de Comercio; Matricula Mercantil , 1996 (<http://www.ccb.org.co/Cree-su-empresa/Pasos-para-crear-empresa/Constituya-su-empresa-como-persona-natural-persona-juridica-o-establecimiento-de-comercio>)
- CONGRESO DE LA REPUBLICA, Norma que regula el funcionamiento de los establecimientos de comercio Ley 232 de 1995
(<http://www.mercadosyproyectos.com/normatividad/44-sobre-marcas-y-registro-de-nombre-comercial/134-ique-documentos-debe-tener-un-establecimiento-de-comercio.html>)
- (*Revista Dinero*, 17 de Febrero, P. 23)
(<http://www.dinero.com/economia/articulo/ocupacion-hoteleria-en-colombia-en-2016/242246>)
- ISO 9001 2015 Quality Management; Great things happen when the world agrees.
(<https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>)
- Hugo Gonzales (2013), Enfoque Basado en Procesos como Principio de Gestión, 11 de Marzo 2013.
(<https://calidadgestion.wordpress.com/2013/03/11/enfoque-basado-en-procesos-como-principio-de-gestion/>)

