NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ
Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para c nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confidenciales y u solo para la investigación mencionada.
Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica e grado de cumplimiento y 5 el máximo. ¡MUCHAS GRACIAS!
Planificación Estratégica
El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentada visión de futuro
No cuenta con una estrategia de negocios
La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro
Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución
No define algún objetivo
Define sólo un objetivo general
Define algunos objetivos específicos y uno general
Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución
Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual
No se analiza ningún elemento del sector hotelero
Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero
Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejora
No se implementan estrategias competitivas en la organización
Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran
El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negocio empresa, con un seguimiento efectivo
No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo
El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que demar implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización

El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementadas periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia prim
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra cerc centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyecta demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios optimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para pr mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basado normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción)
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y pre
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores
Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos

Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informaci los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía par atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma ágil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios d
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de c mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos
El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo
Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las neces básicas
Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas
Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades
Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas
Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente
Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas
El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes
El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia
El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad
El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia
El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumpliendo requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, alin su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decision

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inve o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineandose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y tom acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas
Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas
Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas
El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo grava los diferentes impuestos, tasas y contribuciones
No se realiza una planificación tributaria
Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo
Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo
Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada
Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora
Talento Humano
El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el personal
No cuenta con políticas, manuales ni organigrama
Cuenta con al menos uno de los elementos
Cuenta con al menos dos de los elementos
Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal
Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua
Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramente definido y estandarizado .
No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal
Existe al menos un proceso documentado e implementado
Existen al menos dos procesos documentados e implementados
Existen al menos tres procesos documentados e implementados
Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado
El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitació definido para todo su personal administrativo
No se realizan los procesos de inducción y capacitación
La inducción o la capacitación se realizan de manera informal
La inducción y la capacitación se realizan de manera informal
La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta
La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados
El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentido pertenencia
El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización
No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral
Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral
Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral
Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente
Gestión Ambiental
La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .
No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización
Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental
Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales
Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas
El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la mejo sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías
No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización
El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes
El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes
El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes
El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua
Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norma ambientales, tanto internas como externas .
Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera
Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental
Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas
Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales
Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera
Sistemas de Información
El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información con b la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable
No cuenta con un sistema de información
El sistema de información está en proceso de elaboración
El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información
El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial
El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial
El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles
No cuenta con un sistema de información
No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles
El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos
Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles
Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente
La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones
No cuenta con un sistema de información
El sistema de información cuenta con una de las características
El sistema de información cuenta con dos de las características
El sistema de información cuenta con todas las características
El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua
El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio
No cuenta con un sistema de información
El sistema de información no es flexible para la actualización de la información
El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos
El sistema de información permite la actualización de todos los módulos
El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas
Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin
No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios
Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios
Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios
Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación
La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de sus competidores
La innovación no se incorpora en los procesos de la organización
La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización
La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia
La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia
La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia
El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas
No cuenta con elementos de comercialización innovadores
Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales
Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales
Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales
Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

onocer el
utilizados

l mínimo

en una

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	X
3	
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

rlas

1	
2	X
3	
4	
5	

o de la

1	
2	X
3	
4	
5	

nda la

1	

2	
3	
4	
5	**X**

s, con un

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

na

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ca de:

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ada de la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

roponer

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o en

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ecios)

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ón sobre
1
2
3
4
5 X
a
1
2
3
4 X
5
1
2
3
4
5 X
el hotel
1
2
3 X
4
5
alidad y
1
2
3
4 X
5
sidades
1
2
3
4 X
5
1
2
3 X
4

5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

eada a

1	
2	
3	
4	**X**
5	

es

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ersiones

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ıar

1	
2	

3	**X**
4	
5	

able de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

e

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n

1	
2	
3	**X**
4	
5	

de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	

5	**X**

ra de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

s

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ase en

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

en la

1	

2	
3	
4	
5	**X**

s

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	**X**
3	
4	
5	

1	
2	**X**
3	
4	
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel

La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda

No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano

No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel

Calidad

El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños

No existe un sistema de calidad

El sistema de calidad no identifica las necesidades

El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras

El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad

No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos

Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones

Marketing y Ventas

El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción

No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)

Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea

El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p

No conoce información de sus competidores

Conoce un elemento de información de sus competidores

Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

rarlas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

cio de la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

anda la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

as, con

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ima

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

erca de:

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ctada de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do en

1	
2	
3	
4	
5	**X**

n)

1	
2	
3	**X**
4	
5	

recios)

1	
2	
3	

4	X
5	

.

1	
2	
3	
4	X
5	

ción

1	
2	
3	
4	X
5	

ara

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	X
5	

del hotel

1	
2	
3	X
4	
5	

calidad

1	
2	
3	X
4	

5	
esidades	
1	
2	
3	X
4	
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
do	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	
5	X
lineada a	
1	
2	X
3	
4	
5	

ones	
1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

omar	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

avable de	
1	
2	
3	**X**
4	
5	

al	
1	
2	
3	
4	
5	**X**

nte	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

ión

1	
2	
3	**X**
4	
5	

o de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

jora de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	
5	**X**

n

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

a en la

1	
2	
3	
4	
5	**X**

us

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	

5	**X**
1	
2	
3	
4	**X**
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

rarlas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

cio de la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

anda la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

as, con

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rima

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

erca de:

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ctada de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do en

1	
2	
3	
4	
5	**X**

n)

1	
2	
3	
4	**X**
5	

precios)

1	
2	
3	**X**

4	
5	

.

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ción

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ara

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

del hotel

1	
2	
3	
4	
5	**X**

calidad

1	
2	
3	
4	

5	**X**
esidades	
1	
2	
3	
4	
5	**X**
1	
2	
3	
4	**X**
5	
1	
2	
3	
4	**X**
5	
do	
1	
2	
3	
4	
5	**X**
1	
2	
3	
4	**X**
5	
lineada a	
1	
2	
3	**X**
4	
5	

ones	
1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

omar	
1	
2	
3	**X**
4	
5	

avable de	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

al	
1	
2	
3	
4	
5	**X**

nte	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

ión

1	
2	
3	
4	
5	**X**

o de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

jora de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

nas

1	
2	
3	**X**
4	
5	

n base en

1	
2	
3	

4	X
5	

n

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

a en la

1	
2	
3	
4	
5	X

us

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	

5	**X**
1	
2	
3	
4	**X**
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel

La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda

No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano

No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel

Calidad

El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños

No existe un sistema de calidad

El sistema de calidad no identifica las necesidades

El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras

El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad

No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos

Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones

Marketing y Ventas

El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción

No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)

Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea

El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p

No conoce información de sus competidores

Conoce un elemento de información de sus competidores

Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	**X**
3	
4	
5	

rarlas

1	
2	**X**
3	
4	
5	

cio de la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

anda la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

as, con

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	**X**
3	
4	
5	

rima

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

erca de:

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ctada de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do en

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n)

1	
2	
3	
4	**X**
5	

recios)

1	
2	
3	

4	**X**
5	

.

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ción

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ara

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

del hotel

1	
2	
3	
4	**X**
5	

calidad

1	
2	
3	**X**
4	

5	

esidades

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

lineada a

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ones	
1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

omar	
1	
2	
3	X
4	
5	

avable de	
1	
2	
3	X
4	
5	

al	
1	
2	
3	
4	X
5	

nte	
1	
2	
3	
4	X
5	

ión

1	
2	
3	**X**
4	
5	

o de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

jora de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

nas

1	
2	
3	**X**
4	
5	

n base en

1	
2	
3	

4	X
5	

n

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

a en la

1	
2	
3	X
4	
5	

us

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	X

5	
1	
2	
3	**X**
4	
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rarlas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

cio de la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

anda la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

as, con

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rima

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

erca de:

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ctada de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

do en

1	
2	**X**
3	
4	
5	

n)

1	
2	
3	
4	**X**
5	

recios)

1	
2	**X**
3	

4	
5	

.

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ción

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ara

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

del hotel

1	
2	
3	**X**
4	
5	

calidad

1	
2	
3	
4	**X**

5	

esidades

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

lineada a

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ones

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

omar

1	
2	
3	**X**
4	
5	

avable de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

al

1	
2	
3	**X**
4	
5	

nte

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ión

1	
2	
3	**X**
4	
5	

o de

1	
2	**X**
3	
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

jora de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	
5	X

n

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

a en la

1	
2	
3	X
4	
5	

us

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	X

5	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel

La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda

No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano

No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel

Calidad

El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños

No existe un sistema de calidad

El sistema de calidad no identifica las necesidades

El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras

El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad

No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos

Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones

Marketing y Ventas

El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción

No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)

Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea

El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p

No conoce información de sus competidores

Conoce un elemento de información de sus competidores

Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer nciales y
lica el
a en una

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	**X**
4	
5	

rarlas

1	
2	
3	
4	
5	**X**

cio de la

1	
2	
3	
4	
5	**X**

anda la

1	
2	
3	
4	
5	**X**

as, con

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rima

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

erca de:

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ctada de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	**X**
4	
5	

do en

1	
2	
3	**X**
4	
5	

n)

1	**X**
2	
3	
4	
5	

recios)

1	
2	
3	

4	X
5	

.

1	
2	
3	
4	X
5	

ción

1	
2	
3	
4	X
5	

ara

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

del hotel

1	X
2	
3	
4	
5	

calidad

1	X
2	
3	
4	

5	

esidades

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

do

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	
5	X

lineada a

1	
2	
3	
4	X
5	

ones	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

omar	
1	
2	
3	**X**
4	
5	

avable de	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

al	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

nte	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

jora de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	X
5	

n

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

a en la

1	
2	
3	X
4	
5	

us

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	X
4	

5	
1	
2	
3	**X**
4	
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel

La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda

No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano

No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel

Calidad

El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños

No existe un sistema de calidad

El sistema de calidad no identifica las necesidades

El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras

El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad

No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos

Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones

Marketing y Ventas

El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción

No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)

Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea

El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p

No conoce información de sus competidores

Conoce un elemento de información de sus competidores

Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer nciales y
lica el
a en una

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rarlas

1	
2	
3	
4	
5	**X**

cio de la

1	
2	
3	
4	
5	**X**

anda la

1	
2	X
3	
4	
5	

as, con

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	
5	X

rima

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	X
5	

erca de:

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ctada de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

do en

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n)

1	
2	
3	
4	**X**
5	

recios)

1	
2	
3	

4	X
5	

.

1	
2	
3	X
4	
5	

ción

1	
2	
3	
4	
5	X

ara

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	
5	X

del hotel

1	
2	
3	
4	X
5	

calidad

1	
2	
3	
4	

5	X

esidades

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	
5	X

do

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	
5	X

lineada a

1	
2	
3	
4	X
5	

ones	
1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

omar	
1	
2	
3	
4	
5	X

avable de	
1	
2	
3	
4	X
5	

al	
1	
2	
3	
4	
5	X

nte	
1	
2	
3	
4	
5	X

ión

1	
2	
3	
4	
5	**X**

o de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

jora de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	
5	**X**

n

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

a en la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

us

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**

5	
1	
2	
3	
4	
5	**X**

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel

La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda

No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano

No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel

Calidad

El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños

No existe un sistema de calidad

El sistema de calidad no identifica las necesidades

El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras

El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad

No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos

Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones

Marketing y Ventas

El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción

No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)

Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea

El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p

No conoce información de sus competidores

Conoce un elemento de información de sus competidores

Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

rarlas

1	
2	
3	**X**
4	
5	

cio de la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

anda la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

as, con

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

rima

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

erca de:

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ctada de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do en

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n)

1	
2	**X**
3	
4	
5	

recios)

1	
2	
3	

4	X
5	

.

1	
2	
3	X
4	
5	

ción

1	
2	
3	
4	
5	X

ara

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	X
5	

del hotel

1	
2	
3	
4	X
5	

calidad

1	
2	
3	
4	

5	**X**
esidades	
1	
2	
3	**X**
4	
5	
1	
2	
3	**X**
4	
5	
1	
2	
3	**X**
4	
5	
do	
1	
2	
3	
4	**X**
5	
1	
2	
3	
4	**X**
5	
lineada a	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

ones

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

omar

1	
2	
3	
4	X
5	

avable de

1	
2	
3	
4	X
5	

al

1	
2	
3	
4	X
5	

nte

1	
2	
3	
4	X
5	

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

jora de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	X
5	

n

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	
5	X

a en la

1	
2	
3	X
4	
5	

us

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	X

5	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rarlas

1	
2	
3	**X**
4	
5	

cio de la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

anda la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

as, con

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ima

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

erca de:

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ctada de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

do en

1	
2	**X**
3	
4	
5	

n)

1	
2	
3	
4	
5	**X**

recios)

1	
2	
3	

4	**X**
5	
.	
1	
2	
3	**X**
4	
5	
ción	
1	
2	
3	
4	
5	**X**
ara	
1	
2	
3	
4	**X**
5	
1	
2	
3	**X**
4	
5	
del hotel	
1	
2	
3	**X**
4	
5	
calidad	
1	
2	
3	
4	**X**

5	

esidades

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

lineada a

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ones

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

omar

1	
2	
3	
4	
5	**X**

avable de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

al

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nte

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

jora de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

nas

1	
2	
3	**X**
4	
5	

n base en

1	
2	
3	

4	
5	**X**

n

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

a en la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

us

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**

5	
1	
2	
3	
4	
5	**X**

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel

La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda

No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano

No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel

Calidad

El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños

No existe un sistema de calidad

El sistema de calidad no identifica las necesidades

El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras

El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad

No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos

Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones

Marketing y Ventas

El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción

No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)

Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea

El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p

No conoce información de sus competidores

Conoce un elemento de información de sus competidores

Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rarlas

1	
2	
3	**X**
4	
5	

cio de la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

anda la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

as, con

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

rima

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

erca de:

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	**X**
3	
4	
5	

ctada de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	**X**
2	
3	
4	
5	

do en

1	
2	**X**
3	
4	
5	

n)

1	
2	**X**
3	
4	
5	

recios)

1	
2	
3	**X**

4	
5	

.

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ción

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ara

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

del hotel

1	
2	
3	**X**
4	
5	

calidad

1	
2	
3	
4	**X**

5	

esidades

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	X
3	
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

do

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	X

lineada a

1	
2	
3	
4	X
5	

ones

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

omar

1	
2	
3	
4	**X**
5	

avable de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

al

1	
2	
3	
4	**X**
5	

nte

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

jora de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	**X**
3	

4	
5	

n

1	X
2	
3	
4	
5	

1	
2	X
3	
4	
5	

1	
2	X
3	
4	
5	

a en la

1	
2	X
3	
4	
5	

us

1	
2	X
3	
4	
5	

1	X
2	
3	
4	

5	
1	
2	**X**
3	
4	
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel

La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda

No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano

No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel

Calidad

El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños

No existe un sistema de calidad

El sistema de calidad no identifica las necesidades

El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras

El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad

No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos

Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones

Marketing y Ventas

El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción

No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)

Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea

El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p

No conoce información de sus competidores

Conoce un elemento de información de sus competidores

Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rarlas

1	
2	
3	**X**
4	
5	

cio de la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

anda la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

as, con

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

rima

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

erca de:

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ctada de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

do en

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n)

1	
2	
3	
4	**X**
5	

recios)

1	
2	
3	

4	
5	**X**

.

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ción

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ara

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

del hotel

1	
2	
3	
4	
5	**X**

calidad

1	
2	
3	
4	**X**

5	
esidades	
1	
2	
3	
4	**X**
5	
1	
2	
3	
4	
5	**X**
1	
2	
3	
4	
5	**X**
do	
1	
2	
3	
4	
5	**X**
1	
2	
3	
4	
5	**X**
lineada a	
1	
2	
3	
4	
5	**X**

ones

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

omar

1	
2	
3	
4	**X**
5	

avable de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

al

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nte

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

jora de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

nas

1	
2	
3	
4	
5	**X**

n base en

1	
2	
3	

4	X
5	

n

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	
5	X

a en la

1	
2	
3	
4	X
5	

us

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	X
4	

5	
1	
2	
3	
4	
5	**X**

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel

La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda

No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano

No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel

Calidad

El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños

No existe un sistema de calidad

El sistema de calidad no identifica las necesidades

El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras

El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad

No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos

Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones

Marketing y Ventas

El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción

No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)

Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea

El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p

No conoce información de sus competidores

Conoce un elemento de información de sus competidores

Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rarlas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

cio de la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

anda la

1	
2	
3	X
4	
5	

as, con

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	
5	X

rima

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	
5	X

erca de:

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ctada de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

do en

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n)

1	
2	
3	**X**
4	
5	

recios)

1	
2	
3	**X**

4	
5	

.

1	
2	
3	X
4	
5	

ción

1	
2	
3	
4	
5	X

ara

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

del hotel

1	
2	
3	
4	X
5	

calidad

1	
2	
3	X
4	

5	
esidades	
1	
2	
3	**X**
4	
5	
1	
2	
3	
4	**X**
5	
1	
2	
3	
4	**X**
5	
do	
1	
2	
3	
4	**X**
5	
1	
2	
3	
4	
5	**X**
lineada a	
1	
2	
3	
4	
5	**X**

ones	
1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

omar	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

avable de	
1	
2	
3	
4	
5	**X**

al	
1	
2	
3	
4	
5	**X**

nte	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

jora de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	
5	X

n

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

a en la

1	
2	
3	X
4	
5	

us

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	

5	**X**
1	
2	
3	
4	**X**
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rarlas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

cio de la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

anda la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

as, con

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rima

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

erca de:

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ctada de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

do en

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n)

1	
2	
3	
4	**X**
5	

recios)

1	
2	
3	

4	**X**
5	

.

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ción

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ara

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

del hotel

1	
2	
3	
4	**X**
5	

calidad

1	
2	
3	
4	

5	X
esidades	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
do	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	
5	X
lineada a	
1	
2	
3	
4	X
5	

ones	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

omar

1	
2	
3	
4	**X**
5	

avable de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

al

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nte

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

jora de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	**X**
5	

n

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

a en la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

us

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**

5	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	X
3	
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	X
3	
4	
5	

rarlas

1	
2	
3	X
4	
5	

cio de la

1	
2	X
3	
4	
5	

anda la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

as, con

1	
2	**X**
3	
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rima

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

erca de:

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ctada de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

do en

1	
2	
3	
4	**X**
5	

)

1	
2	
3	**X**
4	
5	

recios)

1	
2	
3	**X**

4	
5	

.

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ción

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ara

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

del hotel

1	
2	
3	
4	**X**
5	

calidad

1	
2	
3	
4	

5	X
esidades	
1	
2	
3	X
4	
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
do	
1	
2	
3	X
4	
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
lineada a	
1	
2	
3	
4	
5	X

ones

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

omar

1	
2	
3	**X**
4	
5	

avable de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

al

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nte

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

jora de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	**X**
5	

n

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

a en la

1	
2	
3	
4	
5	**X**

us

1	
2	**X**
3	
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	

5	
1	
2	
3	**X**
4	
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	X
3	
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	X
3	
4	
5	

rarlas

1	
2	
3	X
4	
5	

cio de la

1	
2	X
3	
4	
5	

anda la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

as, con

1	
2	**X**
3	
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rima

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

erca de:

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ctada de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

do en

1	
2	
3	
4	**X**
5	

)

1	
2	
3	**X**
4	
5	

recios)

1	
2	
3	**X**

4	
5	

.

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ción

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ara

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

del hotel

1	
2	
3	
4	**X**
5	

calidad

1	
2	
3	
4	

5	X
esidades	
1	
2	
3	X
4	
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
do	
1	
2	
3	X
4	
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
lineada a	
1	
2	
3	
4	
5	X

ones

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

omar

1	
2	
3	**X**
4	
5	

avable de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

al

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nte

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

jora de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	**X**
5	

n

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

a en la

1	
2	
3	
4	
5	**X**

us

1	
2	**X**
3	
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	

5	
1	
2	
3	**X**
4	
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rarlas

1	
2	
3	
4	
5	**X**

cio de la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

anda la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

as, con

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

rima

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

erca de:

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ctada de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	**X**
3	
4	
5	

do en

1	
2	**X**
3	
4	
5	

n)

1	
2	
3	
4	
5	**X**

precios)

1	
2	
3	

4	X
5	
.	
1	
2	
3	X
4	
5	
ción	
1	
2	
3	
4	X
5	
ara	
1	
2	
3	
4	
5	X
1	
2	
3	X
4	
5	
del hotel	
1	
2	
3	
4	X
5	
calidad	
1	
2	
3	
4	X

5	

esidades

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

lineada a

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ones	
1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	X
5	

omar	
1	
2	
3	
4	X
5	

avable de	
1	
2	
3	
4	X
5	

al	
1	
2	
3	X
4	
5	

nte	
1	
2	X
3	
4	
5	

ión

1	
2	
3	**X**
4	
5	

o de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

jora de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

nas

1	
2	
3	**X**
4	
5	

n base en

1	
2	
3	

4	**X**
5	

n

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

a en la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

us

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**

5	
1	
2	
3	**X**
4	
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	**X**
4	
5	

rarlas

1	
2	
3	**X**
4	
5	

cio de la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

anda la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

as, con

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

rima

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

erca de:

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ctada de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

do en

1	
2	
3	**X**
4	
5	

n)

1	
2	
3	
4	
5	**X**

recios)

1	
2	
3	**X**

4	
5	

.

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ción

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ara

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

del hotel

1	
2	
3	
4	**X**
5	

calidad

1	
2	
3	
4	**X**

5	

esidades

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

lineada a

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ones	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

omar	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

avable de	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

al	
1	
2	
3	**X**
4	
5	

nte	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

jora de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

nas

1	
2	
3	**X**
4	
5	

n base en

1	
2	
3	**X**

4	
5	

n

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

a en la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

us

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**

5	
1	
2	
3	**X**
4	
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel

La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda

No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano

No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel

Calidad

El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños

No existe un sistema de calidad

El sistema de calidad no identifica las necesidades

El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras

El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad

No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos

Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones

Marketing y Ventas

El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción

No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)

Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea

El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p

No conoce información de sus competidores

Conoce un elemento de información de sus competidores

Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

rarlas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

cio de la

1	
2	
3	
4	
5	**X**

anda la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

as, con

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

rima

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

erca de:

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ctada de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

do en

1	
2	
3	
4	
5	**X**

n)

1	
2	
3	
4	**X**
5	

recios)

1	
2	
3	

4	X
5	

.

1	
2	
3	
4	
5	X

ción

1	
2	
3	
4	
5	X

ara

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	
5	X

del hotel

1	
2	
3	
4	
5	X

calidad

1	
2	
3	
4	

5	X
esidades	
1	
2	
3	
4	
5	X
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	
5	X
do	
1	
2	
3	
4	
5	X
1	
2	
3	
4	X
5	
lineada a	
1	
2	
3	
4	
5	X

ones

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

omar

1	
2	
3	
4	**X**
5	

avable de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

al

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nte

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

jora de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nas

1	
2	
3	
4	
5	**X**

n base en

1	
2	
3	

4	X
5	

n

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	
5	X

a en la

1	
2	
3	
4	
5	X

us

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	

5	**X**
1	
2	
3	
4	**X**
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel

La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda

No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano

No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel

Calidad

El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños

No existe un sistema de calidad

El sistema de calidad no identifica las necesidades

El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras

El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad

No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos

Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones

Marketing y Ventas

El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción

No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)

Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea

El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p

No conoce información de sus competidores

Conoce un elemento de información de sus competidores

Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rarlas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

cio de la

1	
2	
3	
4	
5	**X**

anda la

1	
2	
3	
4	
5	**X**

as, con

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

rima

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

erca de:

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ctada de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do en

1	
2	
3	
4	
5	**X**

)

1	
2	
3	
4	
5	**X**

recios)

1	
2	
3	

4	
5	X

.

1	
2	
3	
4	X
5	

ción

1	
2	
3	
4	
5	X

ara

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	X
5	

del hotel

1	
2	
3	
4	
5	X

calidad

1	
2	
3	
4	

5	X
esidades	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	
5	X
1	
2	
3	
4	X
5	
do	
1	
2	
3	
4	
5	X
1	
2	
3	
4	
5	X
lineada a	
1	
2	
3	
4	X
5	

ones
1
2
3
4
5 X
1
2
3
4
5 X
omar
1
2
3
4
5 X
avable de
1
2
3
4 X
5
al
1
2
3
4
5 X
nte
1
2
3
4
5 X

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

jora de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nas

1	
2	
3	
4	
5	**X**

n base en

1	
2	
3	

4	X
5	

n

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	
5	X

a en la

1	
2	
3	
4	X
5	

us

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	

5	**X**
1	
2	
3	
4	
5	**X**

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	X
3	
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	X
3	
4	
5	

rarlas

1	
2	
3	X
4	
5	

cio de la

1	
2	X
3	
4	
5	

anda la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

as, con

1	
2	**X**
3	
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rima

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

erca de:

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ctada de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

do en

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n)

1	
2	
3	**X**
4	
5	

precios)

1	
2	
3	**X**

4	
5	

.

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ción

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ara

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

del hotel

1	
2	
3	
4	**X**
5	

calidad

1	
2	
3	
4	

5	X
esidades	
1	
2	
3	X
4	
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
do	
1	
2	
3	X
4	
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
lineada a	
1	
2	
3	
4	
5	X

ones

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

omar

1	
2	
3	**X**
4	
5	

avable de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

al

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nte

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

jora de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	**X**
5	

n

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

a en la

1	
2	
3	
4	
5	**X**

us

1	
2	**X**
3	
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	

5	
1	
2	
3	**X**
4	
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	X
3	
4	
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

rarlas

1	
2	
3	X
4	
5	

cio de la

1	
2	
3	X
4	
5	

anda la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

as, con

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	**X**
3	
4	
5	

rima

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

erca de:

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ctada de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

do en

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n)

1	
2	
3	**X**
4	
5	

recios)

1	
2	
3	

4	X
5	
.	
1	
2	
3	
4	X
5	
ción	
1	
2	
3	
4	X
5	
ara	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
del hotel	
1	
2	
3	
4	X
5	
calidad	
1	
2	
3	
4	X

5	

esidades

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

do

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

lineada a

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ones

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	**X**
3	
4	
5	

omar

1	
2	**X**
3	
4	
5	

avable de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

al

1	
2	
3	
4	**X**
5	

nte

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	**X**
2	
3	
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

jora de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	X
5	

n

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

a en la

1	
2	
3	
4	X
5	

us

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	X
4	

5	
1	
2	
3	**X**
4	
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores
Conoce tres elementos de información de sus competidores

Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos
El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	X
3	
4	
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

rarlas

1	
2	
3	X
4	
5	

cio de la

1	
2	
3	X
4	
5	

anda la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

as, con

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rima

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	**X**
2	
3	
4	
5	

erca de:

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ctada de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do en

1	
2	**X**
3	
4	
5	

n)

1	
2	
3	**X**
4	
5	

precios)

1	
2	
3	
4	

5	X
.	
1	
2	
3	X
4	
5	
ción	
1	
2	
3	X
4	
5	
ara	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
del hotel	
1	
2	
3	X
4	
5	
calidad	
1	
2	
3	
4	X
5	

esidades

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

do

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

lineada a

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ones

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

omar

1	
2	
3	**X**
4	
5	

avable de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

al

1	
2	**X**
3	
4	
5	

nte

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ión

1	
2	
3	**X**
4	
5	

o de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	**X**
3	
4	
5	

jora de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

nas

1	
2	
3	**X**
4	
5	

n base en

1	
2	
3	**X**

4	
5	

n

1	X
2	
3	
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

a en la

1	
2	X
3	
4	
5	

us

1	
2	X
3	
4	
5	

1	
2	
3	
4	

5	**X**
1	
2	
3	**X**
4	
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel

La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda

No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano

No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel

Calidad

El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños

No existe un sistema de calidad

El sistema de calidad no identifica las necesidades

El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras

El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad

No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos

Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones

Marketing y Ventas

El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción

No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)

Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea

El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p

No conoce información de sus competidores

Conoce un elemento de información de sus competidores

Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rarlas

1	
2	
3	
4	
5	**X**

cio de la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

anda la

1	
2	
3	
4	
5	**X**

as, con

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rima

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

erca de:

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ctada de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do en

1	
2	
3	
4	
5	**X**

n)

1	
2	
3	
4	**X**
5	

precios)

1	
2	
3	

4	
5	X

.

1	
2	
3	
4	
5	X

ción

1	
2	
3	
4	
5	X

ara

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

del hotel

1	
2	
3	
4	
5	X

calidad

1	
2	
3	
4	

5	X
esidades	
1	
2	
3	
4	
5	X
1	
2	
3	
4	
5	X
1	
2	
3	
4	
5	X
do	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	
5	X
lineada a	
1	
2	
3	
4	X
5	

ones	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

omar

1	
2	
3	
4	
5	**X**

avable de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

al

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nte

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ión

1	
2	
3	
4	
5	**X**

o de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

jora de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nas

1	
2	
3	
4	
5	**X**

n base en

1	
2	
3	

4	X
5	

n

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	
5	X

a en la

1	
2	
3	
4	X
5	

us

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	

5	**X**
1	
2	
3	
4	
5	**X**

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel

La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos

El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda

No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano

No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano

Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel

Calidad

El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños

No existe un sistema de calidad

El sistema de calidad no identifica las necesidades

El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras

El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras

El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad

No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos

Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte

Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones

Marketing y Ventas

El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción

No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)

Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente

Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea

El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p

No conoce información de sus competidores

Conoce un elemento de información de sus competidores

Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores

Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos
El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

rarlas

1	
2	
3	
4	X
5	

cio de la

1	
2	
3	X
4	
5	

anda la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

as, con

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	**X**
2	
3	
4	
5	

ima

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

erca de:

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	X
5	

ctada de

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

do en

1	
2	
3	X
4	
5	

n)

1	
2	X
3	
4	
5	

recios)

1	
2	X
3	
4	

5	
.	
1	
2	
3	X
4	
5	
ción	
1	
2	
3	X
4	
5	
ara	
1	
2	
3	X
4	
5	
1	
2	
3	X
4	
5	
del hotel	
1	
2	
3	X
4	
5	
calidad	
1	
2	
3	X
4	
5	

esidades

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

do

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	
5	X

ineada a

1	
2	
3	
4	X
5	

ones

1	
2	
3	X
4	
5	

1	X
2	
3	
4	
5	

omar

1	
2	X
3	
4	
5	

avable de

1	
2	
3	X
4	
5	

al

1	
2	
3	X
4	
5	

nte

1	
2	
3	
4	X
5	

ión

1	**X**
2	
3	
4	
5	

o de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	**X**
3	
4	
5	

jora de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

nas

1	
2	
3	**X**
4	
5	

n base en

1	
2	
3	**X**

4	
5	

n

1	
2	X
3	
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

a en la

1	
2	X
3	
4	
5	

us

1	
2	X
3	
4	
5	

1	
2	X
3	
4	

5	
1	
2	**X**
3	
4	
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rarlas

1	
2	
3	**X**
4	
5	

cio de la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

anda la

1	
2	**X**
3	
4	
5	

as, con

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

rima

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

erca de:

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ctada de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do en

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n)

1	
2	
3	**X**
4	
5	

precios)

1	
2	
3	

4	X
5	
.	
1	
2	
3	
4	X
5	
ción	
1	
2	
3	
4	
5	X
ara	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
del hotel	
1	
2	
3	
4	
5	X
calidad	
1	
2	
3	
4	X

5	

esidades

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

lineada a

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ones	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

omar

1	
2	
3	
4	**X**
5	

avable de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

al

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nte

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

jora de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

nas

1	
2	
3	**X**
4	
5	

n base en

1	
2	
3	

4	X
5	

n

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

a en la

1	
2	
3	
4	X
5	

us

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	

5	**X**
1	
2	
3	
4	**X**
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rarlas

1	
2	
3	**X**
4	
5	

cio de la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

anda la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

as, con

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rima

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

erca de:

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ctada de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do en

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n)

1	
2	
3	
4	
5	**X**

precios)

1	
2	
3	

4	
5	X

.

1	
2	
3	
4	X
5	

ción

1	
2	
3	
4	X
5	

ara

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	
5	X

del hotel

1	
2	
3	
4	
5	X

calidad

1	
2	
3	
4	X

5	

esidades

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

lineada a

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ones

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

omar

1	
2	
3	
4	
5	**X**

avable de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

al

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nte

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

jora de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	
5	**X**

n

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

a en la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

us

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**

5	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basado en normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

rarlas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

cio de la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

anda la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

as, con

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rima

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

erca de:

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ctada de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n)

1	
2	**X**
3	
4	
5	

precios)

1	
2	
3	**X**

4	
5	

.

1	
2	**X**
3	
4	
5	

ción

1	
2	**X**
3	
4	
5	

ara

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	**X**
3	
4	
5	

del hotel

1	
2	
3	
4	
5	**X**

calidad

1	
2	
3	
4	**X**

5	

esidades

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	
5	X

do

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	X
3	
4	
5	

lineada a

1	
2	
3	
4	X
5	

ones	
1	
2	X
3	
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

omar	
1	
2	
3	X
4	
5	

avable de	
1	
2	
3	X
4	
5	

al	
1	
2	
3	
4	X
5	

nte	
1	
2	X
3	
4	
5	

ión

1	
2	
3	**X**
4	
5	

o de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	**X**
3	
4	
5	

jora de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	
5	**X**

n

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	**X**
4	
5	

a en la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

us

1	
2	**X**
3	
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	

5	
1	
2	
3	**X**
4	
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	X
3	
4	
5	

1	X
2	
3	
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

rarlas

1	
2	X
3	
4	
5	

cio de la

1	
2	X
3	
4	
5	

anda la

1	**X**
2	
3	
4	
5	

as, con

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

rima

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

erca de:

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ctada de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	**X**
2	
3	
4	
5	

do en

1	
2	**X**
3	
4	
5	

n)

1	
2	
3	
4	**X**
5	

recios)

1	
2	
3	

4	
5	X

.

1	
2	
3	
4	X
5	

ción

1	
2	
3	
4	
5	X

ara

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

del hotel

1	
2	
3	
4	X
5	

calidad

1	
2	
3	X
4	

5	

esidades

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

do

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

lineada a

1	
2	X
3	
4	
5	

ones

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	X
3	
4	
5	

omar

1	
2	X
3	
4	
5	

avable de

1	
2	
3	X
4	
5	

al

1	
2	
3	X
4	
5	

nte

1	
2	X
3	
4	
5	

ión

1	
2	
3	**X**
4	
5	

o de

1	
2	**X**
3	
4	
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

jora de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	X
5	

n

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

a en la

1	
2	
3	
4	
5	X

us

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	

5	**X**
1	
2	
3	
4	**X**
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

rarlas

1	
2	
3	**X**
4	
5	

cio de la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

anda la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

as, con

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

rima

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

erca de:

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ctada de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	**X**
4	
5	

do en

1	
2	
3	
4	
5	**X**

n)

1	
2	
3	
4	
5	**X**

precios)

1	
2	
3	

4	
5	X

.

1	
2	
3	
4	X
5	

ción

1	
2	
3	
4	
5	X

ara

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

del hotel

1	
2	
3	
4	X
5	

calidad

1	
2	
3	
4	X

5	

esidades

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

do

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

lineada a

1	
2	
3	**X**
4	
5	

ones	
1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

omar	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

avable de	
1	
2	
3	
4	
5	**X**

al	
1	
2	
3	
4	**X**
5	

nte	
1	
2	
3	
4	
5	**X**

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

jora de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	X
5	

n

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

1	
2	
3	X
4	
5	

a en la

1	
2	
3	
4	X
5	

us

1	
2	
3	
4	X
5	

1	
2	
3	
4	X

5	
1	
2	
3	
4	
5	**X**

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

rarlas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

cio de la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

anda la

1	
2	
3	
4	
5	**X**

as, con

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

rima

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

erca de:

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ctada de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	**X**
3	
4	
5	

do en

1	
2	
3	**X**
4	
5	

n)

1	
2	
3	**X**
4	
5	

precios)

1	
2	
3	

4	
5	X

.

1	
2	
3	
4	X
5	

ción

1	
2	
3	X
4	
5	

ara

1	
2	
3	
4	
5	X

1	
2	
3	
4	X
5	

del hotel

1	
2	
3	
4	X
5	

calidad

1	
2	
3	
4	

5	X
esidades	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	
5	X
do	
1	
2	
3	
4	
5	X
1	
2	
3	
4	
5	X
lineada a	
1	
2	
3	
4	
5	X

ones

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

omar

1	
2	
3	
4	**X**
5	

avable de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

al

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nte

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ión

1	
2	
3	
4	**X**
5	

o de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

jora de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	
5	**X**

n

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

a en la

1	
2	
3	
4	**X**
5	

us

1	
2	**X**
3	
4	
5	

1	
2	**X**
3	
4	

5	
1	
2	
3	**X**
4	
5	

NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES HOTELERAS EN BOGOTÁ

Esta encuesta va dirigida a gerentes de las pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Bogotá para el nivel de competitividad en que se encuentran; tenga en cuenta que todos los datos recibidos serán confide utilizados solo para la investigación mencionada.

Por favor, califique con una X su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 imp mínimo grado de cumplimiento y 5 el máximo.

¡MUCHAS GRACIAS!

Planificación Estratégica

El hotel tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla fundamentad visión de futuro

- No cuenta con una estrategia de negocios
- La estrategia de negocios está en un proceso de elaboración
- Cuenta con una estrategia de negocios pero no ha sido divulgada en la organización
- Cuenta con la estrategia de negocios, ha sido divulgada pero no se fundamenta en una visión a futuro
- Cuenta con la estrategia de negocios, la organización la conoce y se fundamenta en una visión a futuro

Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución

- No define algún objetivo
- Define sólo un objetivo general
- Define algunos objetivos específicos y uno general
- Cuenta con objetivo general y específicos, estimando su tiempo de ejecución
- Cuenta con objetivo general y específicos, cuantificables y medibles, y se estima cuál es el tiempo para su ejecución

Se analiza con frecuencia el sector hotelero, considerando elementos como: competidores, clientes, proveedores y tecnologías, así como la competencia actual

- No se analiza ningún elemento del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia uno de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia dos de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia tres de los elementos del sector hotelero
- Se analizan con frecuencia todos los elementos del sector hotelero

Al formular e implementar las estrategias competitivas, se analizan buenas prácticas con el fin de adoptarlas y mejo

- No se implementan estrategias competitivas en la organización
- Está en proceso de implementación de estrategias competitivas en la organización
- Se implementan estrategias competitivas en la organización, sin tener en cuenta la importancia de las buenas prácticas
- Se implementan estrategias competitivas, teniendo en cuenta la adopción de buenas prácticas
- Se analizan buenas prácticas al implementar estrategias competitivas, se adoptan y se mejoran

El presupuesto se fundamenta en el plan estratégico para la asignación general de recursos en cada área del negoc empresa, con un seguimiento efectivo

- No se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos
- Está en proceso de realizar el planeamiento para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento para la asignación de los recursos de manera parcial
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos
- Se realiza el planeamiento estratégico para la asignación de los recursos con un seguimiento efectivo

El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos del hotel, adaptándose a los cambios que dem implementación de la estrategia
El personal no conoce los objetivos que se han trazado en la organización
El personal está en el proceso de conocer los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce los objetivos que se han trazado en la organización
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel, pero está dispuesto a cambios
Todo el personal conoce y adopta los objetivos del hotel y está dispuesto a cambios según las estrategias que se implementen
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del cumplimiento de las estrategias implementad un periodicidad definida
No se implementan nuevas estrategias competitivas
Existen indicadores, pero no hay medición de las estrategias
Está en proceso la elaboración de los indicadores de medición de las estrategias
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control de las estrategias implementadas
Existen indicadores para realizar un adecuado monitoreo y control del as estrategias implementadas con un periodicidad definida
Aprovisionamiento y Logística
Existe un proceso basado en la estrategia para la compra de implementos y recursos
No existe un proceso de compra de implementos y recursos
El proceso de compra no esta alineado con el plan estratégico para la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado pero no se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra esta alineado y se fundamenta en las buenas practicas operativas de la compra de implementos y recursos
El proceso de compra cuenta con criterios formales para los planes operativos de la compra y son medidos periódicamente
Precio, condiciones de pago, servicio y calidad, son los criterios usados para seleccionar proveedores de materia pr
No se tiene en cuenta ningún criterio para selección de los proveedores
Se tiene en cuenta únicamente uno de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente dos de los criterios para la selección de proveedores
Se tiene en cuenta únicamente tres de los criterios para la selección de proveedores
Se tienen en cuenta todos los criterios para la selección de los proveedores
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
No cuenta con sistema de transporte
Está en proceso de ofrecer el sistema de transporte
La ubicación no es ideal al ofrecer el sistema de transporte
El hotel tiene cercanía con algunos sitios de interés al prestar su servicio de transporte
La ubicación del hotel es ideal para brindar el servicio de transporte a los diferentes sitios que la demanda indique
La ubicación del hotel favorece la satisfacción de la demanda de turistas en la ciudad, debido a que se encuentra ce centros turisticos, centro de convenciones, aeropuertos o centros de negocios.
La ubicación del hotel no favorece para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple uno de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple dos de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple tres de los criterios
La ubicación del hotel favorable para satisfacer la demanda de turistas en la ciudad, debido a que cumple plenamente todos los cristerios.

Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
La única forma de pago es en efectivo, y la reserva directamente en el hotel
La forma de pago incluye tarjetas y la reserva se hace vía telefónica poco ágil
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente pero no utiliza mecanismos tecnológicos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento cumplen con los requerimientos del cliente y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
Las formas de pago y las alternativas de reserva de alojamiento superan las expectativas y utiliza mecanismos tecnológicos óptimos
El hotel conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano teniendo en cuenta la situación actual y proyec la demanda
No conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento pero no de su recurso humano
No conoce la capacidad de su recurso humano pero si conoce la capacidad de alojamiento
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano
Conoce la capacidad de alojamiento y de su recurso humano para brindar servicios óptimos y se adoptan estrategias cuando se requiere aumentar la capacidad del hotel
Calidad
El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con los servicios ofrecidos por el hotel para proponer mejoras o rediseños
No existe un sistema de calidad
El sistema de calidad no identifica las necesidades
El sistema de calidad identifica las necesidades sin comparar los servicios ofrecidos
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos sin proponer mejoras
El sistema de calidad identifica las necesidades comparando los servicios ofrecidos para proponer mejoras
El hotel cuenta con un mapa de procesos donde se reflejan los procesos estratégicos, operativos y de soporte basa normas técnicas de calidad
No cuenta o se encuentra en proceso el mapa de procesos
Cuenta con un mapa de procesos con procesos generales de la organización
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos y operativos
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte
Cuenta con un mapa de procesos con los procesos estratégicos, operativos y de soporte con normas técnicas y se realiza mediciones
Marketing y Ventas
El hotel ha definido su mezcla de marketing según investigaciones de mercado (plaza, precio, producto y promoción
No se realiza la investigación de mercado (plaza,precio,producto y promoción)
Ha realizado una mezcla de mercados sin fundamento en una investigación de mercados
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados no actualizada
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente
Ha realizado una mezcla de mercados fundamentado en una investigación de mercados reciente y se monitorea
El hotel dispone de información de sus competidores (valor agregado, calidad de sus servicios, fuerza en ventas y p
No conoce información de sus competidores
Conoce un elemento de información de sus competidores
Conoce dos elementos de información de sus competidores

Conoce tres elementos de información de sus competidores
Conoce toda la información de sus competidores (valor agregado, calidad, fuerza en ventas y precios) y formula estrategias competitivas
El hotel conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
No conoce información sobre los segmentos del mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos un elemento de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos dos elementos de la segmentación de mercado
Conoce y desarrolla estrategias para al menos tres elementos de la segmentación de mercado
Conoce los segmentos del mercado en que compite, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias para cada uno de ellos
Servicio al Cliente
El hotel cuenta con un sistema de reservas de alojamiento que otorga facilidad al cliente de obtener toda la informac sobre los servicios ofrecidos
No cuenta con un sistema de reserva
Cuenta con un sistema de reserva desactualizado
Cuenta con un sistema de reserva actualizado pero con escasa información de los servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios
Cuenta con un sistema de reserva actualizado con información completa de servicios, integrando pagos en línea con protocolos seguros
El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía pa atender adecuadamente sus necesidades
El personal no tiene la suficiente autonomía para atender a los clientes
El personal no es consciente de sus responsabilidades, pero actúa con autonomía
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía, pero no adopta estrategias diferenciadoras
El personal es consciente de sus responsabilidades y actúa con autonomía adoptando estrategias diferenciadoras
El personal actúa de manera autónoma y con responsabilidad, adoptando estrategias diferenciadoras sujeto a indicadores de monitoreo y control
Se utilizan estrategias de fidelización hacia los clientes al momento de ser atendidos en la recepción
No cuenta con una infraestructura establecida de recepción atendida por su personal
Cuenta con una infraestructura establecida pero no es agil y eficiente
Cuenta con un servicio de recepción estándar donde se atienden solicitudes básicas
Cuenta con servicio de recepción óptimo, donde se presta un excelente servicio al cliente y de forma ágil
El servicio de recepción es excelente, atiende solicitudes de cualquier índole de forma agil, eficiente y con empatía, monitoreando los resultados
La gastronomía es entendida como un proceso clave para superar las expectativas del cliente frente a los servicios
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
Cuenta con un servicio estándar de mesa y cocina, pero las personas que componen el sector no son profesionales
Cuenta con un buen servicio de diferenciado de mesa y cocina con chef profesional
Cuenta con un excelente servicio de gastronomía y es usado como una estrategia de atracción y fidelización
El manejo de los alimentos es de alta calidad y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de y mejoramiento continuo en servicios de mesa y cocina
No se ofrecen servicios gastronómicos
El servicio gastronómico se limita a ofrecer productos de terceros
No se realiza capacitación al personal sobre el adecuado manejo de los alimentos
Se realizan capacitaciones esporádicas sobre el manejo adecuado de los alimentos

El manejo de los alimentos es de alta calidad debido a la capacitación constante a su personal, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo

Las habitaciones cuentan con las condiciones adecuadas para la comodidad del cliente, teniendo en cuenta las nec básicas

Las condiciones de las habitaciones no son adecuadas

Las condiciones de las habitaciones suplen algunas de las necesidades

Las condiciones de las habitaciones son aceptables, pero no óptimas

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, sin superar las expectativas del cliente

Las condiciones de las habitaciones son óptimas, superan las expectativas del cliente, y realizan mejora continua en las mismas

El hotel ofrece seguridad y confiabilidad dentro de sus instalaciones a sus clientes

El hotel no cuenta con un servicio de vigilancia

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad

El hotel cuenta con un sistema cerrado de cámaras de seguridad y escaso personal de vigilancia

El hotel cuenta con un servicio eficiente de seguridad interno y externo

El hotel cumple con un servicio de seguridad óptimo y eficiente, integrando tecnologías satelitales

Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todas las áreas del hotel, y los resultados son debidamente documentados

No se realiza el programa de mantenimiento

Se realiza el programa de mantenimiento sin una priocidad definida

Se realiza el programa de mantenimiento con periodicidad semestral o superior

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados

Se realiza el programa de mantenimiento preventivo sujeto a las necesidades para los activos fijos o sistemas instalados, debidamente documentado y monitoreado

Los procesos de aseo en las instalaciones del hotel se hacen de forma adecuada, periódica y sistemática cumplienc requerimientos del cliente y superando sus expectativas

El proceso de aseo no es óptimo

El proceso de aseo se realiza periódicamente, cumpliendo con los requisitos mínimos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente y registrando los eventos

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y estableciendo acciones de mejora

El proceso de aseo se realiza cumpliendo con los requisitos mínimos periódicamente, registrando los eventos y superando las expectativas del cliente

Contabilidad y Finanzas

El sistema de contabilidad de costos provee información confiable, suficiente, oportuna y soportada en plataformas tecnológicas

No cuenta con un sistema contable y costos

Cuenta con un sistema contable de costos básico y desactualizado

Cuenta con un sistema contable de costos básico actualizado

Cuenta con un sistema contable de costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna

Cuenta con un sistema contable y costos actualizado que provee información confiable, suficiente y oportuna, soportado en plataformas tecnológicas

El hotel tiene una planeación financiera formal soportado en el análisis de las necesidades de corto o largo plazo, al su visión de futuro

No realiza una planeación financiera

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto plazo

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, pero sin alinearse a su visión de futuro

Se realiza una planeación financiera de acuerdo a sus necesidades de corto y largo plazo, alineada a su visión de futuro

La planeación financiera está alineada a su visión de futuro, es flexible y se monitorea para realizar los ajustes a que hubiere lugar

Se realiza un análisis financiero (flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.) para la toma de decisio

No se realiza análisis financiero

Está en proceso de hacerse un análisis financiero

Se realiza un análisis financiero básico

Se realiza un análisis financiero completo, sin tenerlo en cuenta la toma de decisiones

Se realiza un análisis financiero completo para la toma de decisiones y acciones de mejora

El hotel conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, y administra estratégicamente los excedentes en futuras inversiones o las fuentes de financiación cuando se requiera

No conoce o no tiene claridad de la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación

Conoce la rentabilidad de los servicios ofrecidos, estratégicamente invierte sus excedentes y administra sus fuentes de financiación, alineándose a su plan estratégico

Se analizan con una periódicamente los estados financieros y los presupuestos, para establecer las variaciones y to acciones correctivas .

No se analizan los estados financieros

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera independiente

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, sin tomar acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, tomando acciones correctivas

Se analizan los estados financieros y presupuestos de manera combinada, estableciendo acciones de mejora que conduzcan a la toma de acciones preventivas

El hotel cuenta con una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gra los diferentes impuestos, tasas y contribuciones

No se realiza una planificación tributaria

Se realiza una planificación tributaria básica sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar pero sin monitoreo

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada

Se realiza una planificación tributaria básica, conociendo los montos a pagar monitoreada, controlada y se establece acciones de mejora

Talento Humano

El hotel tiene políticas, manuales de funciones junto con un organigrama, conocidos y cumplidos por todo el persona

No cuenta con políticas, manuales ni organigrama

Cuenta con al menos uno de los elementos

Cuenta con al menos dos de los elementos

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal

Cuenta con políticas definidas, un organigrama y un manual de funciones conocidos por el personal, realizando monitoreo para una mejora continua

Se implementa un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación, y desvinculación de personal claramen definido y estandarizado .

No existe un proceso integral de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación de personal

Existe al menos un proceso documentado e implementado

Existen al menos dos procesos documentados e implementados

Existen al menos tres procesos documentados e implementados

Existe un proceso de reclutamiento, selección contratación formal y desvinculación de personal, estandarizado y monitoreado

El hotel aplica un programa de inducción para todo el personal nuevo y del mismo modo, un programa de capacitac definido para todo su personal administrativo

No se realizan los procesos de inducción y capacitación

La inducción o la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera informal

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal y se documenta

La inducción y la capacitación se realizan de manera formal, se documenta y se monitorean los resultados

El hotel ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral, desarrollando en los empleados sentid pertenencia

El clima laboral no es tenido en cuenta como un elemento importante dentro de la organización

No cuenta con programas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa prácticas básicas para mejorar el clima laboral

Implementa buenas prácticas e incentivos para mejorar el clima laboral

Implementa programas e incentivos para mejorar el clima laboral y se documentan los resultados para generar satisfacción del cliente

Gestión Ambiental

La cultura y la estrategia del hotel involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales .

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

Cuenta con un sistema informal de gestión ambiental el cual involucra aspectos e impactos ambiental

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales

Cuenta con un sistema de gestión ambiental el cual involucra riesgos ambientales, aspectos e impactos ambientales

El sistema de gestión ambiental involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales y se miden a través de indicadores para tomar acciones correctivas

El hotel trata de minimizar el consumo de energía, recurso hídrico y materias primas contaminantes mediante la me sus procesos, el reciclaje y el uso de nuevas tecnologías

No se tiene en cuenta la gestión ambiental en la organización

El sistema de gestión ambiental implementa una de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa dos de las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes

El sistema de gestión ambiental implementa todas las actividades para la reducción de prácticas contaminantes, teniendo en cuenta el control y la mejora continua

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las norm ambientales, tanto internas como externas .

Se desconocen las normas ambientales que controlan el hotel que rigen a la actividad hotelera

Está en proceso de conocer las normas ambientales para diseñar un sistema de gestión ambiental

Conoce las normas ambientales y establece procedimientos y procesos para cumplirlas

Se definen y documentan las tareas, responsabilidades y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales

Conoce las normas ambientales que lo controlan y establece procedimientos y procesos para cumplirlas, teniendo en cuenta la documentación pertinente y la mejora continua que rigen a la actividad hotelera

Sistemas de Información

El sistema de información del hotel está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información cor la arquitectura empresarial del hotel, de forma oportuna y confiable

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información está en proceso de elaboración

El sistema de información no está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, pero no con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información, con base en la arquitectura empresarial

El sistema de información otorga facilidad de registro de la información y los módulos de acceso de los usuarios son totalmente comprensibles

No cuenta con un sistema de información

No se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos no son comprensibles

El sistema de información cumple con el fácil registro de la información, o con la facilidad de compresión de los módulos

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son comprensibles

Se puede registrar fácilmente la información en el sistema, y los módulos son totalmente comprensibles; se monitorea y se actualiza periódicamente

La información generada por el sistema es confiable, oportuna y útil, usada además para la toma de decisiones

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información cuenta con una de las características

El sistema de información cuenta con dos de las características

El sistema de información cuenta con todas las características

El sistema de información cuenta con al todas las características, usado para la toma de decisiones y mejora continua

El sistema de información es de fácil actualización según la dinámica del negocio

No cuenta con un sistema de información

El sistema de información no es flexible para la actualización de la información

El sistema de información permite solo la actualización de algunos módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos

El sistema de información permite la actualización de todos los módulos y se integra con otras plataformas

Como política, el hotel realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena nube, discos duros externos, y servidores destinados para este fin

No realiza copias de respaldo de sus archivos

Realiza copias de respaldo seguras en al menos uno de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en al menos dos de los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios

Realiza copias de respaldo seguras en todos los repositorios y les realiza mantenimientos periódicos

Desarrollo e Innovación

La innovación es incorporada en los diferentes procesos del hotel y se considera importante para diferenciarse de s competidores

La innovación no se incorpora en los procesos de la organización

La innovación es incorporada en algunos procesos de la organización

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización, pero no se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización y se considera de vital importancia

La innovación es incorporada en todos los procesos de la organización mediante estudios sistemáticos de nuevas tendencias y se considera de vital importancia

El hotel cuenta con elementos de comercialización innovadores en sus canales de venta presenciales, virtuales (no tercerizados) y participación en eventos que le permiten mayor visibilidad de sus servicios frente a los turistas

No cuenta con elementos de comercialización innovadores

Aplica un elemento innovador de comercialización en algunos de sus canales

Aplica dos elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización en algunos de sus canales

Aplica todos los elementos innovadores de comercialización y mide su impacto a partir de indicadores teniendo en cuenta la mejora continua en algunos de sus canales
El hotel utiliza una metodología validada para la innovación permanente de sus servicios
No cuenta con una metodología para innovar
Cuenta con una metodología empírica sin documentar
Cuenta con una metodología fundamentada en el análisis de las necesidades, pero sin documentar
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada
Cuenta con una metodología completa debidamente documentada y se mejora continuamente

a conocer
nciales y

lica el

a en una

1	
2	X
3	
4	
5	

1	
2	X
3	
4	
5	

1	
2	
3	
4	X
5	

rarlas

1	
2	X
3	
4	
5	

cio de la

1	
2	
3	X
4	
5	

anda la

1	
2	**X**
3	
4	
5	

as, con

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	
4	
5	**X**

rima

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	
5	**X**

erca de:

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	
3	
4	**X**
5	

ctada de

1	
2	
3	
4	
5	**X**

1	
2	**X**
3	
4	
5	

do en

1	**X**
2	
3	
4	
5	

)

1	
2	
3	
4	**X**
5	

recios)

1	
2	
3	

4	
5	**X**

.

1	
2	**X**
3	
4	
5	

ción

1	
2	
3	
4	
5	**X**

ara

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

del hotel

1	
2	
3	**X**
4	
5	

calidad

1	
2	
3	**X**
4	

5	
esidades	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	X
2	
3	
4	
5	
1	
2	
3	
4	
5	X
do	
1	
2	
3	
4	X
5	
1	
2	
3	
4	
5	X
ineada a	
1	X
2	
3	
4	
5	

ones	
1	
2	
3	X
4	
5	
1	X
2	
3	
4	
5	
omar	
1	X
2	
3	
4	
5	
avable de	
1	
2	
3	
4	
5	X
al	
1	
2	
3	
4	
5	X
nte	
1	
2	
3	
4	
5	X

ión

1	
2	
3	**X**
4	
5	

o de

1	
2	
3	**X**
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

jora de

1	
2	
3	
4	**X**
5	

nas

1	
2	
3	
4	**X**
5	

n base en

1	
2	
3	

4	
5	**X**

n

1	**X**
2	
3	
4	
5	

1	
2	
3	
4	**X**
5	

1	
2	
3	**X**
4	
5	

a en la

1	
2	
3	**X**
4	
5	

us

1	
2	**X**
3	
4	
5	

1	
2	**X**
3	
4	

5	
1	
2	
3	**X**
4	
5	