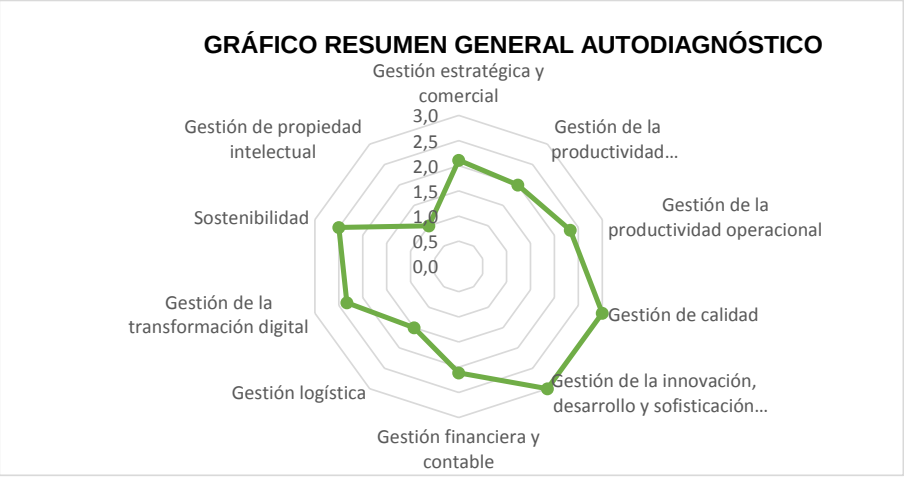
EMPRESA

Hotel Daniel'S

INFORME DE AUTODIAGNÓSTICO

PRESENTACIÓN

La información aquí consignada corresponde a los resultados arrojados por la herramienta de diagnóstico. Este informe apoyará el plan de acción a realizar para mejorar la productividad, competitividad y rentabilidad de su empresa.



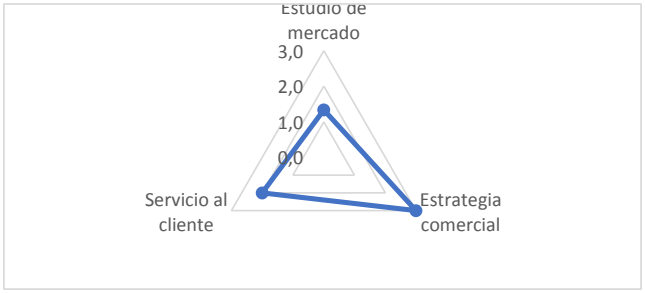
La empresa cuenta en las areas de Gestión de la innovación, desarrollo y sofisticación de producto y Gestión de calidad sus mejores recursos para potencializar su modelo de negocio, por lo cual se recomienda seguir implementando actividades para fortalecer estos componentes estratégicos

Es importante mejorar las áreas de Gestión logística y Gestión de propiedad intelectual , para lo cual se recomienda incluir estrategias de mejora dentro del plan de acción que se acordará con el profesional asignado

1. ÁREA GESTIÓN ESTRATÉGICA COMERCIAL

Esta área contempla las decisiones y acciones en la empresa para defender su participación en el mercado, llegar a nuevos segmentos de mercado, incluidos los esfuerzos para la internacionalización a través de la estrategia del marketing mix, la construcción de una marca y la vigilancia tecnológica. El diagnóstico en esta área permite identificar la participación de la empresa en el mercado, el tamaño del mercado y las restricciones para el crecimiento que tiene la empresa.

DIAGNÓSTICO ÁREA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y COMERCIAL



La empresa no aplica herramientas de investigación de mercados lo cual puede estar ocasionando un riesgo alto en el desarrollo del modelo de negocio en el corto y mediano plazo, al igual que influye en sobrecostos en la ejecución de estrategias de marketing y fidelización de clientes al no tener certeza de las verdaderas motivaciones de compra, tendencias, precios o beneficios de los productos sustitutos

Se resalta que, la empresa lleva a cabo estrategias de mercadeo y ventas planificadas, incluso a pesar de no realizar estudios de mercado alrededor del sector en el cual desarrolla su actividad económica, si bien las estrategias le pueden resultar eficaces, es importante que la base de estos objetivos comerciales se fundamenten en análisis previo de lo que el mercado realmente necesita que le comuniquen.

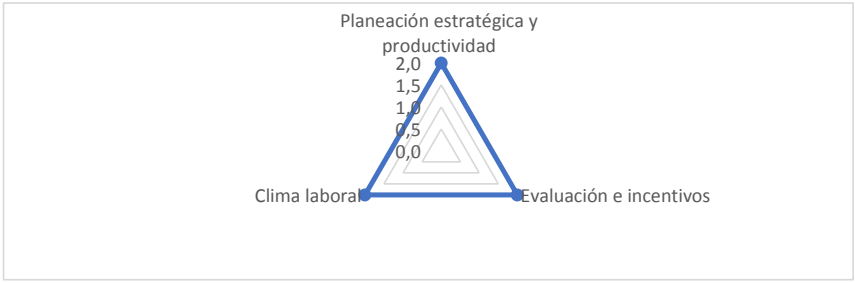
Así como, el negocio aplica estrategias de mercadeo y ventas de manera suficiente, también realiza algunos esfuerzos por cumplir su promesa de valor a nivel logístico, buscando la satisfacción de sus clientes con entregas oportunas; de igual forma, trata de implementar acciones de fidelización, co-creación o innovación que le permitan ganar espacio en el mercado, diversificar constantemente su portafolio de bienes y servicios, y lograr mejores resultados en la gestión comercial.

2. ÁREA GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y LABORAL

El énfasis de la productividad laboral está dado en el talento humano, el nivel de apropiación que tiene la empresa en sus procesos de gestión, el conocimiento de la normatividad aplicable y las políticas que implementan en la empresa para movilizar a sus trabajadores hacia el logro de los objetivos estratégicos. Este componente del diagnóstico permite identificar las habilidades, competencias y motivación que tienen los trabajadores para alcanzar los objetivos que se propone la empresa.

DIAGNÓSTICO ÁREA GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y LABORAL (GESTIÓN DE

TALENTO HUMANO)



Es importante resaltar que, la empresa hace uso de algunas de las herramientas de planeación estratégica que le permiten tener una organización y visión funcional del negocio y establecer el camino hacia donde quieren dirigir todas sus acciones para cumplir los objetivos de productividad, clima laboral y demás estrategias e indicadores de gestión.

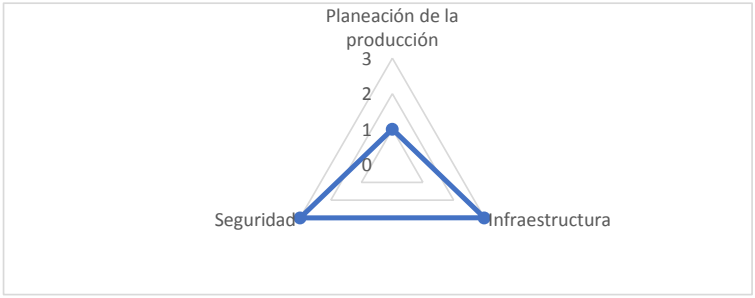
Al igual que se manejan algunas de las acciones y herramientas de planeación estrategica, la empresa tambien se encuentra en proceso de mejorar su sistema de evaluación de desempeño y plan de incentivos, lo cual le ayudará a mantener altos niveles de productividad laboral, menos índice de rotación de empleados y mejores resultados comerciales. Además, se podrá aprovechar la estrategia de los programas de inducción y capacitación permanente a los colaboradores, para mejorar los niveles de cualificación laboral, generar mejores resultados técnicos en la operación del negocio e incentivar la innovación, la creatividad y la capacidad de mejorar continuamente los procesos internos.

Junto con los esfuerzos para mejorar su sistema de evaluación de desempeño y plan de incentivos, la empresa tambien realiza algunos esfuerzos para medir el clima laboral y poder detectar distintas fuentes de conflicto que podrían generar actitudes negativas en la organización que mermen la motivación del equipo y su productividad. Estas mediciones sumados a la excelente comunicación entre todos los niveles de la empresa mejoran el rendimiento y la productividad individual, reteniendo talentos, generando motivación, disminuyendo los porcentajes de ausentismo y potenciando el compromiso interno para con el negocio.

3. ÁREA GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD OPERACIONAL

La productividad operacional está enfocada en los procesos y procedimientos, los equipos, la infraestructura con la que cuenta la empresa, la forma en la cual se planea la producción para la optimización de los recursos y las condiciones en las que los trabadores realizan su labor. Este componente permite medir la capacidad productiva y las restricciones que posee la empresa, así como la gestión operacional para responder los requerimientos del mercado.

DIAGNÓSTICO ÁREA GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD OPERACIONAL



La empresa desconoce el comportamiento del mercado y por lo tanto sus esfuerzos de estandarización, control y seguimiento son ineficientes para asegurar la competitividad de la misma

y aunque la empresa, posee la infraestructura suficiente para poder responder a las variaciones del mercado, es indispensable que se refuerce de manera urgente a través de un mejoramiento de la planeación de la producción, la correlación entre su capacidad instalada y su capacidad utilizada

Sin embargo, la empresa cuenta con una completa identificación y control de los riesgos y peligros, aunque se sugiere que los mismos sean alineados con los objetivos estratégicos que nacerían si se implementaran buenas prácticas de planeación.

4. ÁREA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Contempla el diseño y la implementación de procesos y procedimientos, así como ejecución del plan de mejoramiento continuo, orientados a la estandarización de la producción. Este componente permite medir los esfuerzos que realizan en la empresa para lograr la satisfacción de los clientes, a través de la producción de bienes y servicios uniformes y que satisfagan sus requerimientos.

DIAGNÓSTICO ÁREA GESTIÓN DE LA CALIDAD



La empresa cuenta con el diseño de una política de calidad, estandarización y documentación de procesos clara, que le permite tener el insumo para generar planificaciones adecuadas acorde con los grupos de interés y asegurar su supervivencia en el mercado

Sin embargo, la empresa cuenta con una completa identificación y control de los riesgos y peligros, aunque se sugiere

Sin embargo, la empresa cuenta con una completa identificación y control de los riesgos y peligros, aunque se sugiere que los mismos sean alineados con los objetivos estratégicos que nacerían si se implementaran buenas prácticas de planeación.

5. GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN / DESARROLLO Y SOFISTICACIÓN DE PRODUCTO

Permite comprender aspectos como la formación pertinente a los trabajadores, la investigación de mercados y soluciones a sus problemas, a través de la elaboración de nuevos productos y servicios. Aquí se miden las acciones de la empresa para construir nuevas soluciones a problemas actuales y futuros de los clientes.

DIAGNÓSTICO ÁREA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN / DESARROLLO Y SOFISTICACIÓN DE PRODUCTO



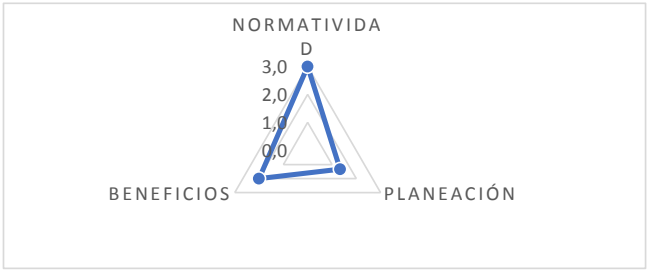
En la empresa se capacita al personal, pero ese contenido de formación no corresponde a la identificación de las necesidades individuales de formación y la formación adquirida ocasionalmente se ve reflejada en el impulso de nuevos productos y/o servicios.

No están interesados en identificar tendencias en el mercado o nuevas tecnologías disponibles; ni en desarrollar nuevos productos o servicios, por ello no destinan recursos para diseñar un procedimiento formal que les permita prototipar y validar productos y/o servicios en el mercado.

6. GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

Se identifica el nivel de conocimiento y aplicación que tiene la empresa sobre la normatividad asociada al marco financiero, tributario y contable, así como la planeación de las finanzas a través del registro oportuno de sus operaciones para la toma de decisiones gerenciales, que aseguren la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa en el mercado. Aquí se mide el nivel de gestión que realizan en la empresa sobre las finanzas, para asegurar el funcionamiento de la operación y la administración.

DIAGNÓSTICO ÁREA GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE



La empresa lleva su contabilidad y paga sus impuestos, conoce el marco normativo que regula su actividad comercial y se adapta al mismo. Gestiona adecuadamente los riesgos legales inherentes a su gestión financiera y contable, participa en talleres de socialización de las reformas a las normas y realiza monitoreo de dichos cambios.

Conocen la normatividad financiera y llevan registros contables; sin embargo no tienen una estratégia financiera definida, ni cuentan con un presupuesto, ni politicas de créditos y no construyen informes sobre los resultados de la gestión en la empresa.

No tienen una estratégia financiera definida, ni construyen informes sobre los resultados de la gestión; por lo que es posible que la empresa haya presentado únicamente niveles medios de rentabilidad financiera en los últimos años de operación, lo que podría generar que los ingresos recibidos alcancen únicamente a cubrir los gastos de la empresa, lo cual limita el pago oportuno de obligaciones.

7. GESTIÓN LOGÍSTICA

Aborda la infraestructura de la empresa que soporta la cadena de suministro, la eficiencia de los procesos y el sistema para la evaluación del desempeño de los proveedores. Aquí se mide el nivel de eficiencia en costos y tiempos de la cadena de suministro de la empresa, lo cual incide en la competitividad operacional.

DIAGNÓSTICO ÁREA GESTIÓN LOGÍSTICA



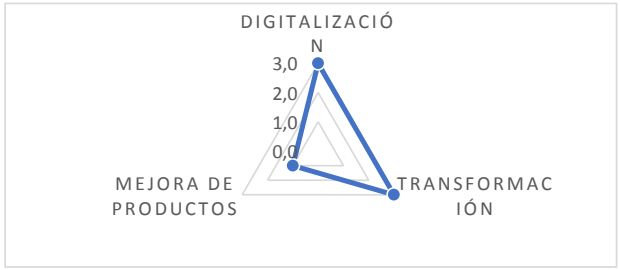
En la empresa desconocen sobre los procesos logísticos y le dan poca importancia al tema, por ello no tienen un sistema de administración de inventarios, ni cuentan con una persona responsable de gestión las compras, el transporte y la distribución de insumos y productos o servicios.

No poseen la infraestructura adecuada, ni suficiente para optimizar sus procesos logísticos; pero tienen definido un proceso para la selección, la evaluación y el desarrollo de proveedores, pero lo aplican parcialmente, por ello los tiempos de entrega, los costos y la calidad de los productos y/o servicios tienen una eficiencia media.

8. GESTIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Es el nivel de apropiación de las herramientas digitales y tecnológicas para el desarrollo de actividades operativas, misionales y estratégicas de la empresa, lo cual permite contar con información oportuna para la toma de decisiones para el mejoramiento continuo, a partir del monitoreo de las tendencias del mercado y el grado de satisfacción de los clientes. Aquí se puede identificar el nivel de conocimiento y apropiación que tiene la empresa sobre las tecnologías de la información y las comunicaciones, para mejorar sus productos y/o servicios.

DIAGNÓSTICO ÁREA GESTIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



La empresa hace uso constante de las herramientas digitales y tecnológicas tanto en la operación técnica, administrativa y en el desarrollo de actividades de mercadeo y ventas, lo cual le permite aprovechar las oportunidades de los entornos digitales para expandir su modelo de negocio, alcanzar nichos de mercado fuera de su entorno local, retroalimentación inmediata sobre la satisfacción con el producto o servicio por parte de sus clientes y consumidores; por ello la empresa puede responder rápidamente a sus inquietudes y solicitudes recibidas aumentando el nivel de satisfacción de sus

clientes.

Hacen uso de las herramientas de almacenamiento y captura de información digitales a través de sus canales online, lo cual le genera la oportunidad de contar con bases de datos organizadas, de fácil acceso, tabulación y análisis para la toma de decisiones, la aplicación de nuevas estrategias o el refuerzo de las ya existentes a nivel de mercadeo, ventas o administración, incluso, la empresa considera redefinir su modelo de negocio hacia una mayor participación del mercado digital

Si bien la empresa le da una alta importancia a las herramientas digitales y tecnológicas que tiene a disposición para mejorar el modelo de negocio operativo, administrativo y comercial, y con ello, incorporarse a la era digital de una forma más eficiente; hasta el momento no se ha iniciado el proceso de búsqueda de apoyo institucional en los laboratorios del SENA o a través de asesores privados para buscar mejora continua de sus procesos y/o productos.

9. SOSTENIBILIDAD

Se aborda el nivel de conocimiento y aplicación de la normatividad ambiental, tanto en el diseño de los productos o servicios como en la ejecución de los procesos, buscando el mínimo impacto negativo al ambiente. Lo anterior permite identificar el nivel de riesgo que tiene la empresa asociado al nivel de cumplimiento sobre la normatividad ambiental y el riesgo reputacional, asociados al nivel de compromiso de la empresa con la producción sostenible.

DIAGNÓSTICO AREA SOSTENIBILIDAD



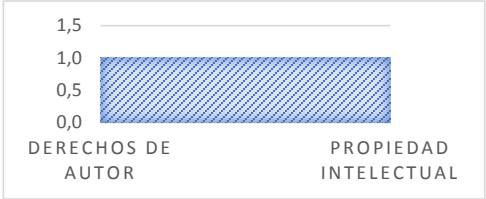
En la empresa conocen las normas y regulaciones que las leyes han establecido con respecto a las políticas medioambientales y de sostenibilidad del sector en el cual se desempeñan; también cumplen con los procedimientos que permiten enmarcar el desarrollo de las operaciones de la empresa, a los requerimientos normativos.

Conocen y gestionan la normatividad ambiental; pero solo cumplen con algunas de las prácticas ambientales en diseño de productos y/o servicios, orientadas al aprovechamiento eficiente de los recursos y la generación del mínimo de impacto en el ambiente, existiendo otros aspectos de la planeación que se deben contemplar para ser sostenibles.

10. ÁREA GESTIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Aborda el conocimiento que tienen en la empresa sobre derechos de autor, sobre propiedad intelectual y sobre todo la forma en la que gestionan esos conocimientos en beneficio de la empresa, para la protección de sus invenciones y derechos derivados de esas invenciones, incluido los beneficios tributarios. Esto permite medir el nivel de conocimiento y gestión en la empresa para utilizar los mecanismos legales para proteger sus creaciones en invenciones.

DIAGNÓSTICO AREA GESTIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL



Desconocen los procedimientos para la protección de las creaciones que realizan las empresas a través de los derechos de autor y derechos conexos; también, desconocen los beneficios e incentivos que otorga el Gobierno a empresas que hacen parte de las industrias culturales y creativas o de economía naranja.

En la empresa no aprovechan los beneficios tributarios que otorga el gobierno asociados a las creaciones e innovaciones de su empresa.

11. INDICADORES DE GESTIÓN

Esta información es el punto de partida del plan de acción, y permite definir la base del escalonamiento que tu empresa logrará a partir del trabajo conjunto entre su equipo de trabajo y el equipo de profesionales de los Centros de Desarrollo Empresarial del SENA. Esta información se utilizará única y exclusivamente para este proceso de acompañamiento.

INDICADORES DE GESTIÓN

Unidades mensuales vendidas producto estrella	150
Precio producto estrella o más vendido	$ 150.000
Costo directo del producto o servicio estrella o más vendido por su empresa	$ 50.000
Costo indirecto del producto o servicio estrella o más vendido por su empresa	$ 30.000
Gastos fijos mensuales	$ 3.500.000
La empresa exporta	NO
Participación de las exportaciones en las ventas totales	$ 0
Su empresa se encuentra enmarcada en en el sector de industrias creativas y culturales?	NO
Indice de productividad empresarial	2,988 Positivo