INFORME TÉCNICO DETALLADO DE ENCADENAMIENTO EMPRESARIAL

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO CONCEPTUAL 3
2. OBJETIVOS DEL ANÁLISIS 3
3. RESUMEN EJECUTIVO 3
4. ÁREAS CLAVES A ANALIZAR 4
5. PRINCIPALES RESULTADOS DEL INSTRUMENTO DE CADENA DE VALOR 4
5.1. Datos Generales de la Empresa 5
5.2.1 Fortalezas identificadas 5
5.2.2 Debilidades críticas 6
5.2.3 Amenazas externas 6
5.2.4 Oportunidades de articulación 6
6. ANÁLISIS DETALLADO DE LA CADENA DE VALOR 7
6.1. CAPACIDADES PRODUCTIVAS 7
6.2. INFRAESTRUCTURA Y CAPACIDAD LOGÍSTICA 7
6.3. ENCADENAMIENTO CON ACTORES DEL ENTORNO AEROPORTUARIO 8
6.4. ANÁLISIS DE MERCADEO Y VENTAS 9
6.5. ANÁLISIS DEL SERVICIO POSTVENTA 10
6.6. TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN 10
7. ANÁLISIS DETALLADO DE LA CADENA DE VALOR 11
8. ARTICULACIÓN ECONÓMICA CON BOGOTÁ CIUDAD AEROPUERTO 13
8.1. Articulación Económica con Bogotá Ciudad Aeropuerto (Líneas Estratégicas) 13
8.2. Posibles Encadenamiento con el ecosistema de Bogotá Ciudad Aeropuerto. 14
9. HOJA DE RUTA Y PLAN DE ACCIÓN 15
10. CONCLUSIÓN GENERAL Y RECOMENDACIONES 16
10.1 Recomendaciones Finales 16
10.1.1 Recomendaciones Operativas 16
10.1.2 Recomendaciones Tecnológicas 17

10.1.3 Recomendaciones Logísticas....18
10.1.4 Recomendaciones Comerciales....18
10.1.5 Recomendaciones de Encadenamiento....19
10.1.6 Recomendaciones en Servicio al Cliente....20

LISTADO DE TABLAS.

Tabla 1. Datos Generales 4
Tabla 2 Principales Resultados del Instrumento.... 5
Tabla 3. Análisis de Capacidades Productivas.... 7
Tabla 4 Análisis Logístico y de Infraestructura 8
Tabla 5 Análisis de Encadenamiento y Capacidad 8
Tabla 6 Análisis de Mercadeo y Riesgo Comercial 9
Tabla 7 Análisis del Servicio Postventa....10
Tabla 8 Análisis de Tecnología, Trazabilidad y Calidad 10
Tabla 9 Análisis de la cadena de valor 11
Tabla 10 Líneas Estratégicas de Articulación....13
Tabla 11 Posibles Encadenamientos 14
Tabla 12 Hoja de Ruta y Plan de Acción 15

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO CONCEPTUAL

En el marco del Contrato de Prestación de Servicios No. 1060-2025, suscrito entre INGEPLAN y la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE), cuyo objeto es fortalecer empresas de alto impacto en Bogotá mediante el impulso de iniciativas relacionadas con Ciencia, Tecnología e Innovación articuladas a la estrategia Bogotá Ciudad Aeropuerto, se presenta el siguiente informe técnico sustentado en la información recolectada durante la ejecución contractual. Este documento presenta el diagnóstico y análisis de la cadena de valor de **Inversiones Golden Bogotá S.A.S**., sustentado en el marco analítico de Michael Porter (estructuración de actividades primarias y de apoyo) que, de manera conjunta, determinan su capacidad para generar ventajas competitivas sostenibles.

La información utilizada fue obtenida mediante un instrumento de diagnóstico diseñado para aplicar, recopilar y sistematizar los datos requeridos para el diagnóstico empresarial y el análisis de la cadena de valor. Este instrumento integra variables cualitativas y cuantitativas que permiten identificar capacidades, brechas, procesos críticos, niveles de madurez operativa y oportunidades de articulación con la estrategia Bogotá Ciudad Aeropuerto.

2. OBJETIVOS DEL ANÁLISIS

1. Diagnosticar las capacidades productivas, logísticas, tecnológicas y comerciales de la empresa.
2. Identificar fortalezas, debilidades amenazas y oportunidades de su cadena de valor.
3. Determinar las áreas funcionales donde la empresa puede implementar herramientas estratégicas que habiliten su articulación con el ecosistema BCA y se encadenen con otras empresas.
5. Construir una Hoja de Ruta operacional–estratégica con responsables, plazos y KPIs desarrollando un plan de acción más amplio y estructurado.
6. Formular conclusiones y recomendaciones orientadas al cierre de brechas críticas y crecimiento de la empresa.

3. RESUMEN EJECUTIVO

Inversiones Golden Bogotá SAS es una organización con 11,3 años de trayectoria (136 meses) en el mercado, dedicada al sector de Servicios, específicamente en la actividad económica CIIU 5511 – Alojamiento en hoteles. La construcción, administración, operación y explotación de hoteles, restaurantes, y otros establecimientos similares propios o de terceros en el país y en el exterior. La comercialización, importación y exportación de insumos, bienes, servicios y todo tipo de productos relacionados con la operación hotelera y turística.

La empresa está ubicada en la dirección Carrera 100 #22J-19, en la localidad de Fontibón (Bogotá), y concentra su estrategia comercial en el consumidor final, segmento que representa aproximadamente el 70% de sus ventas totales.

Su producción se caracteriza por un Nivel de Complejidad (MEDIO), incorporando procesos que la hacen candidata potencial para la cadena de valor BCA.

Se identifica un potencial de articulación (TOTALMENTE) con el ecosistema BCA, apalancado en su capacidad de diferenciación (OTRA).

No obstante, se evidencian desafíos críticos que actúan como barreras de entrada para la formalización comercial B2B, principalmente en trazabilidad tecnológica (Inventario en Tiempo Real: SI) y gestión de calidad (con cumplimiento). La hoja de ruta debe enfocarse en la habilitación operativa y tecnológica para capitalizar su capacidad productiva no utilizada.

Aunque el consumidor final (B2C) es el huésped que duerme en la habitación, la cadena hotelera tiene una compleja red de ventas y distribución con otras empresas, lo que busca ser un B2B.

Tabla 1. Datos Generales

INFORME TÉCNICO DETALLADO DE ENCADENAMIENTO EMPRESARIAL	
Empresa Analizada:	Inversiones Golden Bogotá SAS
NIT:	900755158
Antigüedad:	11.3 años (136 meses)
Sector:	Servicios
Localidad:	FONTIBÓN
Actividad CIIU:	5511 - 5511. Alojamiento en hoteles

Fuente: Cuestionario información de la empresa, documento cámara de comercio cada empresa

4. ÁREAS CLAVES A ANALIZAR

El análisis de la empresa **Inversiones Golden Bogotá SAS** se desarrolla a partir de los siete bloques estructurados en el instrumento aplicado, los cuales permiten comprender su funcionamiento operativo, logístico, comercial y tecnológico, así como su potencial de articulación con el ecosistema Bogotá Ciudad Aeropuerto (BCA).

Las áreas evaluadas son:

Información general: Del cuestionario de recolección de información pregunta 1-3
Capacidades productivas y operativas: Del cuestionario de recolección de información pregunta 4-21
Infraestructura y capacidad logística: Del cuestionario de recolección de información pregunta 22-23
Encadenamiento con otras empresas del entorno aeroportuario: Del cuestionario de recolección de información pregunta 24-29
Mercadeo, ventas y servicios: Del cuestionario de recolección de información pregunta 30-42
Servicio postventa: Del cuestionario de recolección de información pregunta 43-44
Tecnología e innovación: Del cuestionario de recolección de información pregunta 45-50

Cada una de estas áreas aporta insumos específicos para la identificación de fortalezas y debilidades en la cadena de valor, así como para la construcción de una hoja de ruta estratégica.

5. PRINCIPALES RESULTADOS DEL INSTRUMENTO DE CADENA DE VALOR

El instrumento formulado recopila información estructural, operativa, logística, comercial y tecnológica de la empresa beneficiaria con el fin de identificar oportunidades de encadenamiento dentro del ecosistema Bogotá Ciudad Aeropuerto (BCA).
A continuación, se presentan los datos generales de la empresa, obtenidos del instrumento aplicado.

5.1. Datos Generales de la Empresa

Tabla 2 Principales Resultados del Instrumento

Variable	Respuesta
Razón social	Inversiones Golden Bogotá SAS
NIT	900755158
Representante que diligencia	John Calderón- jefe Administrativo
Relación actual con el Aeropuerto El Dorado	INDIRECTA
Complejidad del proceso	MEDIO
Capacidad instalada utilizada	90%
Principal cliente	Consumidor final (70% de ventas
Exportaciones	0%
Relación con actores aeroportuarios	INDIRECTA
Capacidad financiera autoevaluada	2. NO TAN DÉBIL
Disponibilidad para explorar oportunidades con BCA	TOTALMENTE
Margen de error operativo	10%
Certificaciones de calidad	NO
Inventario en tiempo real (ITR)	SI
Seguridad de la información	NO

Fuente: Cuestionario información de la empresa

5.2. Identificación de fortalezas y debilidades en su cadena de valor

Del cuadro anterior se extraen las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

5.2.1 Fortalezas identificadas

- Capacidad de Absorción Inmediata: La capacidad instalada disponible del 10% permite absorber nueva demanda B2B de forma ágil y eficiente, garantizando la escalabilidad sin necesidad de una inversión de capital inicial.
- Compromiso Estratégico: Existe una total y fuerte disposición de la Gerencia para vincularse e integrarse al ecosistema aeroportuario, asegurando el soporte estratégico necesario para el cumplimiento de los requerimientos del sector.

- Cumplimiento de SLA: El servicio postventa ofrece tiempos de respuesta rápidos (en días), lo cual es una fortaleza clave para la negociación y cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) en contratos B2B.
- Soporte Técnico: Se dispone de un nivel técnico Medio-Alto en el proceso, garantizando la calidad y la confiabilidad operativa del servicio ofrecido.

5.2.2 Debilidades críticas

- Riesgo de Concentración de Clientes (B2C): Existe una dependencia total o crítica de un solo cliente, el cual representa el 70% del total de las ventas. Este modelo B2C concentrado genera una vulnerabilidad financiera extrema ante cualquier terminación o reducción del contrato principal, poniendo en riesgo la estabilidad del negocio.
- Brechas Críticas en Sistemas de Gestión y Calidad: Se evidencia una ausencia de sistemas de gestión y trazabilidad críticos para el mercado B2B, incluyendo:
- Ciberseguridad: La falta de protocolos y sistemas robustos representa un riesgo operativo y de reputación en la gestión de datos sensibles.
- Certificaciones de Calidad: La carencia de certificaciones industriales clave obstaculiza la negociación de contratos B2B con clientes que exigen altos estándares regulatorios.
- Incompatibilidad Operativa con Estándares B2B: El margen de error operativo actual es del 10%. Este nivel de error es incompatible con los altos estándares de calidad, precisión y confiabilidad requeridos por la industria B2B, lo cual limita la posibilidad de acceso a contratos de gran volumen y alta rentabilidad

5.2.3 Amenazas externas

- Barreras de Entrada por Requisitos del Sector BCA (Business-Critical Aviation): El sector impone requisitos mínimos y estrictos en materia de calidad, trazabilidad y seguridad (física y aérea). El incumplimiento de estos estándares regulatorios actúa como una barrera de entrada y limita el acceso a contratos aeroportuarios de alto valor.
- Presión Competitiva por Estándares Superiores: Existe una competencia global y nacional que ya opera con mayores estándares tecnológicos y certificaciones (ISO, específicas del sector). Esta superioridad tecnológica y de certificación de la competencia disminuye la ventaja competitiva de la empresa y la pone en desventaja en licitaciones y negociaciones B2B.
- Incremento del Costo Operacional por Ineficiencia Interna: Los costos logísticos y de transporte han experimentado un incremento del 10% debido a ineficiencias logísticas internas. Este aumento del costo operacional reduce directamente el margen de beneficio y es una señal de alerta sobre la optimización de los procesos internos.

5.2.4 Oportunidades de articulación

- La principal oportunidad radica en aprovechar la capacidad operativa y el decidido apoyo gerencial como la base financiera y de recursos para realizar una inversión estratégica enfocada en cerrar las brechas de calidad y tecnología internas. Esta modernización, combinada con la ventaja competitiva que otorgan los incentivos logísticos y fiscales de las Zonas Francas, facilita la transición a un modelo de negocio B2B (Business-to-Business) más rentable, escalable y diversificado. Así, la empresa utiliza sus fortalezas internas para costear el salto de calidad que le permite acceder a mercados corporativos más exigentes y de mayor margen, consolidando su posición a nivel internacional.

6. ANÁLISIS DETALLADO DE LA CADENA DE VALOR

Identificar dónde y cómo se crea o destruye valor para la empresa, y cómo se puede reconfigurar esa cadena para lograr una ventaja competitiva de diferenciación y/o liderazgo en costos que respalde el nuevo modelo.

6.1. CAPACIDADES PRODUCTIVAS

Dentro del modelo de Michael Porter, la Capacidad Productiva se sitúa principalmente en la actividad primaria de Operaciones, representando la habilidad de la empresa para transformar eficientemente las materias primas (recibidas de la Logística de Entrada) en productos o servicios finales. Esta capacidad no solo abarca el volumen máximo de producción que puede alcanzarse en un periodo dado, sino también su calidad, flexibilidad y costo unitario, incluyendo la gestión de activos, el mantenimiento de la maquinaria y la aplicación de tecnología (I+D y Tecnológica, actividades de apoyo). Una alta capacidad productiva, caracterizada por un bajo margen de error y una capacidad instalada bien gestionada, se convierte en una ventaja competitiva crítica, ya sea por permitir un liderazgo en costos o por facilitar la diferenciación a través de la producción de alta complejidad y calidad.

Tabla 3. Análisis de Capacidades Productivas

Indicadores Clave	Respuesta	Análisis
Nivel de Complejidad de Proceso	MEDIO	Fortaleza técnica inherente que la posiciona favorablemente para ofrecer servicios de alto valor añadido
Capacidad Utilizada	90%	Muestra una holgura de 10% para asumir nuevos contratos B2B sin necesidad de inversión en infraestructura de inmediato.
Margen de Error/Defectos	10%	Riesgo operacional. Necesidad de protocolos de calidad estricta para el sector BCA (el objetivo debe ser 2%). Un valor alto impacta la trazabilidad.

Fuente: Cuestionario información de la empresa

El Nivel de Complejidad de los procesos productivos (MEDIO) de la empresa es una fortaleza técnica inherente que la posiciona favorablemente para ofrecer servicios de alto valor añadido, requeridos por el ecosistema BCA. Sin embargo, el Margen de Error Operativo (10%) se convierte en una barrera crítica para cualquier encadenamiento con el sector aeronáutico y logístico, que exige una tasa de defectos cercana al 2%. La hoja de ruta debe priorizar la estandarización para reducir drásticamente este margen, capitalizando la Capacidad Instalada Disponible (10%) para asumir nueva demanda B2B.

6.2. INFRAESTRUCTURA Y CAPACIDAD LOGÍSTICA

En el marco de la Cadena de Valor de Porter, la Infraestructura y Capacidad Logística se manifiestan a través de dos actividades primarias críticas: la Logística de Entrada (manejo de materias primas e insumos) y la Logística de Salida

(distribución del producto final), así como la Infraestructura de la Organización (actividad de apoyo). La infraestructura logística abarca los activos físicos (almacenes, bodegas cercanas a hubs como aeropuertos, flotas de transporte) y los sistemas de gestión (WMS, ITR) que permiten el flujo eficiente de bienes. Una robusta capacidad logística, que incluye baja fricción en el movimiento de materiales y una gestión de inventario en tiempo real, es crucial para lograr una ventaja de costos al minimizar el CTI (Costo Total de Insumos) o una ventaja de diferenciación al garantizar el cumplimiento estricto de los SLAs y la rapidez de respuesta exigida por mercados sensibles como el BCA.

Tabla 4 Análisis Logístico y de Infraestructura

Indicadores Clave	Respuesta	Análisis
Costo Transporte/Producto	10%	Muestra el peso de la logística de entrada en los costos. Un alto % impacta la competitividad y requiere optimización.
Infraestructura cerca Aero	NO	Cercanía estratégica. Fortaleza si es SI, Brecha si es NO y se requiere cercanía para el encadenamiento BCA.
Uso Bodegas Cercanas	NO	Indica la planeación futura de la empresa para acortar la cadena logística. Si es 'SI', gran potencial de articulación.

Fuente: Cuestionario información de la empresa

La gestión logística presenta desafíos. El impacto del Costo de Transporte en el producto (10%) es crítica y requiere atención, sugiriendo la necesidad de optimizar la logística de insumos, vital para la competitividad. Si bien la cercanía de la Infraestructura (NO) es una brecha operativa, la consideración de Bodegas Cercanas al Aeropuerto (NO) indica que esta opción no ha sido considerada. La cadena hotelera debe dejar de ser una empresa B2C concentrada con procesos medios y transformarse en un **socio logístico-hotelero B2B certificado y ágil**, utilizando la **inversión en trazabilidad** como la clave de seguridad para acceder al lucrativo sector de Aviación Crítica para el Negocio.

6.3. ENCADENAMIENTO CON ACTORES DEL ENTORNO AEROPORTUARIO

La Infraestructura y Capacidad Logística son vitales para el encadenamiento aeroportuario (BCA), abarcando tanto activos físicos (proximidad a bodegas) como tecnológicos (WMS e ITR). Esta capacidad impacta directamente en las actividades primarias de Logística de Entrada y Salida, siendo esencial para el cumplimiento de los SLA al asegurar la velocidad, seguridad y trazabilidad exigida por el sector aeronáutico. Una logística robusta, a menudo apoyada por una Alianza 3PL, transforma la simple operación en una ventaja competitiva que garantiza la fiabilidad de las entregas

Tabla 5 Análisis de Encadenamiento y Capacidad

Indicadores Clave	Respuesta	Análisis
Relación actual con El Dorado	INDIRECTA	Punto de partida. Si la relación es 'SI', existe un historial que debe formalizarse o expandirse.

Papel Propuesto	CLIENTE FINAL	Define la función de la empresa dentro de la red logística (Proveedor/Operador). Fundamental para el mapeo BCA.
Interés Oportunidades	TOTALMENTE	Disposición estratégica de la gerencia para invertir tiempo y recursos en la exploración del ecosistema BCA.
Articulación Potencial	Toda empresa del sector que requiera servicios de alojamientos	Muestra el enfoque de la empresa para la diversificación y el B2B. Clave para la identificación de socios en el ecosistema BCA.

Fuente: Cuestionario información de la empresa

El indicador más favorable es el Interés en Oportunidades (TOTALMENTE), lo que demuestra una clara alineación estratégica de la gerencia con los objetivos del ecosistema BCA. La Relación Actual con El Dorado (INDIRECTA) debe ser profesionalizada y expandida hacia contratos B2B formales. El Papel Propuesto (Cliente final) sugiere que la empresa se visualiza como un actor clave en la cadena de valor, lo cual es compatible con las Empresas de Articulación Potencial (Toda empresa del sector que requiera servicios de alojamientos) mencionadas. La hoja de ruta debe validar si el rol propuesto es compatible con sus debilidades tecnológicas y operativas, diseñando un portafolio de servicios específicos para esos actores.

6.4. ANÁLISIS DE MERCADEO Y VENTAS

La capacidad de Mercadeo y Ventas se centra en las actividades de Marketing y Ventas, siendo vital para el encadenamiento BCA. El enfoque debe ser la gestión de relaciones B2B a largo plazo mediante CRM, posicionando a la empresa como un socio certificado. La estrategia comercial requiere destacar la adhesión a estándares como ISO 9001/27001 como diferenciador clave, permitiendo asegurar contratos de alto valor y SLAs corporativos que garanticen la fiabilidad crítica exigida por los actores aeronáuticos.

Tabla 6 Análisis de Mercadeo y Riesgo Comercial

Indicadores Clave	Respuesta	Análisis
Principal Cliente (%)	Consumidor final (70%)	Alto riesgo de dependencia comercial (si es >70%). Es crítica la diversificación B2B hacia múltiples actores del ecosistema BCA.
Desafío Distribución	N.A	Punto crítico de la logística de salida. Su resolución debe ser parte de la hoja de ruta logístico-comercial.
Estrategia Diferenciación	SERVICIO	Base para construir la propuesta de valor dirigida a los actores del ecosistema BCA.
Plan Expansión Int	NO	Una respuesta afirmativa demuestra potencial de uso del Aeropuerto como HUB de exportación/comercio exterior.

Fuente: Cuestionario información de la empresa

La concentración de las ventas en el Principal Cliente (70%) es una debilidad crítica y debe ser el foco principal de la estrategia comercial B2B en el corto plazo. La Estrategia de Diferenciación (SERVICIO) sirve como base para construir una propuesta de valor dirigida al ecosistema BCA. La acción inmediata debe ser la prospección de múltiples clientes corporativos en el entorno aeroportuario.

6.5. ANÁLISIS DEL SERVICIO POSTVENTA

En el BCA, el Servicio Postventa es un factor de misión crítica que va más allá de la garantía. Su análisis se centra en la capacidad de reacción rápida medida por los SLAs corporativos. La fiabilidad en el soporte postventa es esencial para mantener la confianza, mitigar el riesgo operacional del cliente y asegurar la renovación de contratos de alto valor.

Tabla 7 Análisis del Servicio Postventa

Indicadores Clave	Respuesta	Análisis
Rapidez de Respuesta	DIAS	Fortaleza clave que debe formalizarse en un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) para contratos corporativos y B2B.
Ventaja Competitiva	SI	Define el valor añadido que la empresa puede ofrecer a clientes corporativos en servicios de soporte y postventa.

Fuente: Cuestionario información de la empresa

El servicio postventa es una fortaleza operativa robusta para el encadenamiento BCA. La Rapidez de Respuesta (DIAS) y la Ventaja Competitiva (SI) superan las expectativas del modelo B2C y se alinean con la demanda de servicios de alta disponibilidad (Logística) del sector aeronáutico. Se recomienda formalizar estos indicadores mediante la creación de un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) corporativo, utilizando esta capacidad como un diferenciador clave para ganar contratos con actores del ecosistema.

Un Acuerdo de Nivel de Servicio (frecuentemente llamado por su sigla en inglés, SLA por *Service Level Agreement*) es un contrato o sección de un contrato que define formalmente el nivel de servicio que un proveedor se compromete a entregar a un cliente.

6.6. TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

La Tecnología e Innovación es crucial para el encadenamiento BCA, enfocada en el Desarrollo Tecnológico para habilitar la trazabilidad (ITR/WMS) y la seguridad (ISO 27001). Esto permite reducir el margen de error, asegurar la integración con sistemas aeronáuticos y diferenciar la capacidad técnica de la empresa.

Tabla 8 Análisis de Tecnología, Trazabilidad y Calidad

Indicadores Clave	Respuesta	Análisis
Inventario TR	SI	Brecha crítica en trazabilidad y planificación. Requisito indispensable

		para logística aeronáutica y cadenas de suministro complejas.
Certificaciones Calidad (ISO 9001)	NO	Habilitador fundamental. Si es 'NO', genera una barrera de entrada para contratos B2B de alta exigencia (, Logística).
Seguridad de la Información	NO	Nivel de protección de activos digitales, vital para contratos sensibles. Si es 'NO', riesgo de ciberseguridad y no cumplimiento.
Proceso Aledaño	SERVICIO DE ALOJAMIENTO	Indica la intención de la empresa de mover parte de su operación cerca al aeropuerto, alineándose con la visión BCA.

Fuente: Cuestionario información de la empresa

Esta sección revela las barreras de entrada más críticas para la empresa en su articulación con el ecosistema BCA. El incumplimiento o la debilidad en la falta de Certificaciones de Calidad, los riesgos de Seguridad de la Información, son requisitos indispensables para cualquier contrato de servicios o provisión de alta exigencia (logística de carga). La Hoja de Ruta debe priorizar la inversión en estos habilitadores tecnológicos y de calidad (certificaciones) antes de cualquier exploración comercial, para garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad y trazabilidad requeridos en el sector.

7. ANÁLISIS DETALLADO DE LA CADENA DE VALOR

El análisis de la cadena de valor se realiza basados en los procesos de logística de entrada, operaciones, logística de salida, desarrollo tecnológico e infraestructura.

Tabla 9 Análisis de la cadena de valor

Proceso (Eslabón)	Indicadores Clave	Análisis y Brecha
Logística de Entrada	Costo Transporte Insumos (10%). Inventario Tiempo Real (SI).	CTI: 10%. Alto impacto (>10%) puede afectar competitividad. ITR: Brecha crítica en trazabilidad para el sector BCA.
Operaciones	Nivel Complejidad (MEDIO). Margen Error (10%). Capacidad Utilizada (90%).	Complejidad (MEDIO) (Fortaleza Técnica). Margen Error: 10%. Debe ser <2% para BCA (Riesgo). Capacidad disponible: 10%.
Logística de Salida	Desafío Distribución. Infraestructura Cerca Aero (NO).	Desafío: ajuste de producto a la norma sanitaria de destino. La Infraestructura cerca del Aeropuerto (NO) es un factor estratégico (si es SI) o una brecha operativa.

Desarrollo Tecnológico	Certificaciones Calidad (NO). Seguridad Información (EN EVALUACION).	Certificaciones: NO. Si es (NO/PARCIAL), es la principal barrera. Seguridad Información: EN (EVALUACION). Riesgo en contratos sensibles.
Infraestructura (Financiera)	Capacidad Financiera. Interés BCA.	Capacidad Financiera: 2. (NO TAN DEBIL). Si es BAJA, limita la inversión en habilitadores. Interés BCA: (TOTALMENTE). Favorable disposición de la Gerencia.

Fuente: Cuestionario información de la empresa

El análisis de la cadena de valor revela un escenario de alto potencial de crecimiento (BCA), pero con riesgos operacionales y financieros críticos que deben mitigarse prioritariamente mediante inversión estratégica.

1. Evaluación del Potencial y Riesgos
Potencial Estratégico Fuerte (Interés BCA y Capacidad): Existe una favorable disposición de la Gerencia (TOTALMENTE) para ingresar al sector BCA, respaldada por una capacidad financiera "No Tan Débil" (Nivel 2) y una capacidad ociosa del 10%. Esto indica que la decisión de invertir y la infraestructura básica para absorber demanda existen.

Riesgo Operacional Crítico (Barrera BCA): La empresa está actualmente inhabilitada para el sector BCA debido a tres brechas interconectadas:

Calidad y Seguridad: Ausencia de Certificaciones de Calidad (NO) y un proceso de Seguridad de Información (EN EVALUACION), lo cual es la principal barrera contractual.

Riesgo de Error: El Margen de Error del 10% es inaceptable, dado que el estándar BCA requiere ser inferior al 2%.

Trazabilidad: La falta de un Inventario en Tiempo Real (SI) y de ajuste a la norma sanitaria de destino dificulta la trazabilidad y la adaptación regulatoria.

2. Implicación de Costos y Logística
Ineficiencia Costosa: El Costo de Transporte de Insumos (CTI) del 10% es crítico y reduce directamente la competitividad y el margen de beneficio. Este costo es un síntoma de la falta de Inventario en Tiempo Real (NO) y la ausencia de Bodegas Cercanas al Aeropuerto (NO).

Brecha de Distribución: La falta de Infraestructura Cerca del Aeropuerto (NO) limita la capacidad de respuesta rápida y fiable, que es esencial para el cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) en el segmento BCA.

3. Recomendación Estratégica Prioritaria
La estrategia debe centrarse en un Plan de Habilitación B2B de 12-18 meses antes de buscar contratos BCA de alto valor.

Habilitación de Calidad y Seguridad: Priorizar la implementación del Inventario en Tiempo Real (ITR) y finalizar la Seguridad de Información para obtener las Certificaciones necesarias.

Corrección de Procesos: La inversión en tecnología y capacitación debe apuntar directamente a reducir el Margen de Error del 10% a niveles aceptables (<2%), validando así la Fortaleza del Nivel de Complejidad MEDIO con resultados de cero defectos.

En conclusión, la disposición financiera y gerencial existe, pero la ejecución técnica y de calidad es insuficiente para soportar el riesgo y la exigencia del mercado BCA. La prioridad es la inversión en trazabilidad y certificaciones para transformar las debilidades en habilitadores de crecimiento.

8. ARTICULACIÓN ECONÓMICA CON BOGOTÁ CIUDAD AEROPUERTO

8.1. Articulación Económica con Bogotá Ciudad Aeropuerto (Líneas Estratégicas)

El ecosistema Bogotá Ciudad Aeropuerto (BCA) representa una plataforma de alto valor para **Inversiones Golden Bogotá SAS** (SERVICIOS). Se identifican oportunidades de encadenamiento basadas en la sofisticación de sus procesos.

Tabla 10 Líneas Estratégicas de Articulación

Línea Estratégica	Eje de Encadenamiento	Rol Propuesto para la Empresa	Productos/Servicios a Ofrecer
I. Servicios de Misión Crítica (BCA)	Logística de Tripulación y Soporte Operacional	Socio Logístico-Hotelero Certificado. Proveedor preferencial bajo SLA estricto para aerolíneas y operadores de carga.	**Alojamiento de Tripulaciones**: Paquetes de *layover* certificados con procesos de trazabilidad y seguridad (ciberseguridad) verificados. * Soporte de Contingencia: Habitaciones y Salas de Reuniones reservadas con alta disponibilidad (99.9%) para emergencias operacionales aéreas (AOG, retrasos masivos). * Servicios de *Catering* Express: F&B y alimentación especializada bajo estrictos protocolos sanitarios BCA.
II. Experiencia del Viajero y Retail Premium	Servicios de Valor Agregado al Pasajero	Socio Estratégico de *Retail* y Hospitalidad. Generador de ingresos *premium* y de *branding* dentro del ecosistema.	**Paquetes "City-to-Gate":** Servicios integrados de transporte privado, *early check-in*/*late check-out*, y salas de espera premium para pasajeros de alto valor.

Fuente: Propia

Una cadena hotelera puede encadenarse con el eje de logística del Aeropuerto El Dorado porque su servicio va más allá del alojamiento turístico, convirtiéndose en un componente de misión crítica para la eficiencia operacional aeronáutica.

Una cadena hotelera puede encadenarse con el eje de Servicios de Valor Agregado al Pasajero y Retail Premium de El Dorado porque su capacidad de hospitalidad se transforma en una extensión de la experiencia de viaje del pasajero de alto valor y del ejecutivo

El término "City-to-Gate" (Ciudad a Puerta de Embarque) es un concepto clave en la industria de la hospitalidad y los viajes, especialmente en el contexto de servicios premium o de lujo.

Se refiere a una experiencia de viaje integrada y sin interrupciones que acompaña al viajero desde que sale de su ubicación en la ciudad (hotel, casa, oficina) hasta que llega a la puerta de embarque del aeropuerto

El término Servicios de Catering Express: F&B (Food & Beverage) en el contexto de la cadena hotelera, especialmente aquella que busca encadenarse con el sector aeronáutico y BCA (Business-Critical Aviation), se refiere a la provisión de alimentos y bebidas de alta calidad y listos para consumir, bajo demanda y con tiempos de respuesta extremadamente rápidos.

8.2. Posibles Encadenamiento con el ecosistema de Bogotá Ciudad Aeropuerto.

La articulación de **Inversiones Golden Bogotá SAS** con las empresas del entorno BCA debe orientarse hacia la subcontratación de servicios de alto valor añadido. La empresa puede aprovechar su capacidad instalada disponible (10% de holgura).

Tabla 11 Posibles Encadenamientos

Empresa participante	Naturaleza de la empresa	Propuesta de encadenamiento	Objetivo de la empresa analizada
GRUPO PIXELES - PIXCOL SAS	MANUFACTURA	Ofrecer servicios especializados de 7420. fotografía, diseño visual, contenido creativo. Ideal para fotografías del hotel, contenido para redes sociales, material publicitario, imagen corporativa y campañas digitales.	Acceder a la cadena de valor de (MANUFACTURERO) y diversificar ingresos mediante servicios B2B de alta complejidad.
CAMONFOODS SAS	SERVICIOS	Ofrecer servicios especializados de 1089. comercio de productos alimenticios. Puede suministrar snacks, alimentos empacados, productos de cortesía o abastecimiento para minibares y servicios de atención al huésped	Acceder a la cadena de valor de (SERVICIOS) y diversificar ingresos mediante servicios B2B de alta complejidad.

VESTIMENTA MAGNUS SAS.	COMERCIO	Ofrecer servicios especializados de 1410. confección de prendas de vestir. Puede fabricar uniformes para el personal del hotel, ropa de cama personalizada, dotación textil y elementos de hospitalidad.	Acceder a la cadena de valor de (COMERCIO) y diversificar ingresos mediante servicios B2B de alta complejidad.

Fuente: Propia

La empresa **Inversiones Golden Bogotá SAS** posee el perfil técnico y productivo necesario para articularse con el ecosistema Bogotá Ciudad Aeropuerto. Sin embargo, su cadena de valor presenta brechas críticas en estandarización, logística y tecnología que deben ser atendidas. Su disposición al cambio la convierte en un candidato viable, siempre que se ejecute una hoja de ruta progresiva de habilitación tecnológica, operativa y comercial.

9. HOJA DE RUTA Y PLAN DE ACCIÓN

La Hoja de Ruta propuesta para **Inversiones de Golden Bogotá SAS** se construye a partir del análisis integral realizado en los bloques anteriores y tiene como objetivo principal cerrar las brechas identificadas, potenciar las capacidades existentes y habilitar la articulación progresiva con empresas y actores del ecosistema Bogotá Ciudad Aeropuerto (BCA). Golden Bogotá SAS será la empresa encargada de liderar y ejecutar la totalidad de este plan estratégico, asumiendo la responsabilidad de la inversión, la implementación y la medición de resultados en cada uno de los componentes. Esta hoja de ruta se plantea bajo un enfoque secuencial, incremental y medible, con acciones estructuradas en cuatro componentes estratégicos.

Tabla 12 Hoja de Ruta y Plan de Acción

Línea Estratégica	Actividad	Responsables (siempre Empresa)	Inicio	Fin	KPI Objetivo	Criterio de Aceptación
1. Fortalecimiento Operativo y de Producción	Implementar protocolos de estandarización para absorber la capacidad disponible del 10% en nuevos contratos B2B	Inversiones Golden Bogotá SAS	1 mes	2mes	Capacidad Utilizada	Acta de Validación Operacional
2. Transformación Tecnológica y Gestión de Calidad	Obtener la certificación ISO 9001 e implementar sistemas de ciberseguridad	Inversiones Golden Bogotá SAS	1 mes	2 mes	Certificación de Calidad y Nivel de Madurez en Seguridad	Certificado de Conformidad
3. Logística y Encadenamientos Empresariales	Formalizar los canales de transporte aéreo/terrestre con proveedores certificados, enfocándose en la	Inversiones Golden Bogotá SAS	2 mes	3 mes	Costo de Transporte (CT) y Tasa de Entregas a Tiempo (OTD)	Acuerdos de Nivel de Servicio Logístico (SLAs

	reducción del costo logístico del producto.					
4. Desarrollo Comercial y Posicionamiento Aeroportuario	Diseñar y ejecutar una estrategia de diversificación de clientes B2B para reducir la dependencia del Consumidor final (70%).	Inversiones Golden Bogotá SAS	2 mes	3 mes	Participación B2B en Ingresos	Reporte de Ingresos Diversificados

Fuente: Propia

El propósito de esta propuesta es orientar y estructurar las acciones iniciales que permitan a la empresa avanzar en el cierre de las brechas identificadas durante el diagnóstico realizado en el marco del desarrollo del presente programa.

10. CONCLUSIÓN GENERAL Y RECOMENDACIONES

Este informe de diagnóstico y análisis de la cadena de valor de la empresa **Inversiones Golden Bogotá SAS** (IGB) corresponde al concepto técnico emitido en el marco del Contrato de Prestación de Servicios No. 1060-2025, suscrito entre INGEPLAN y la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE). Su elaboración se fundamenta en la información recopilada durante la ejecución de las actividades orientadas al fortalecimiento de empresas de alto impacto de Bogotá en materia de ciencia, tecnología e innovación, articuladas a la estrategia Bogotá Ciudad Aeropuerto. Por lo anterior, se recomienda el siguiente plan de acción estratégico.
El diagnóstico integral realizado a IGB evidencia que la empresa posee capacidades técnicas avanzadas, una oferta diferenciada y un servicio posventa altamente efectivo (Ventaja: SI). La complejidad técnica de su proceso, la capacidad instalada disponible y la disposición permanente para implementar mejoras constituyen activos estratégicos que respaldan su crecimiento. Sin embargo, el análisis identifica brechas críticas en estandarización operativa, gestión de calidad y certificaciones, ciberseguridad, logística y formalización comercial. El enfoque operativo centrado principalmente en un modelo B2C (Consumidor final), la ausencia de certificaciones esenciales y las dificultades logísticas evidencian la necesidad de modernizar y fortalecer procesos clave para la articulación BCA.

Para cerrar estas brechas, se recomienda prioritariamente la Habilitación de Calidad y Seguridad (Crítica). La empresa deberá buscar financiación de organismos como la SDDE para financiar y supervisar la implementación acelerada de los Sistemas de Gestión ISO 9001 y SGSI (ISO 27001). El propietario de la acción será IGB (Ejecución) con apoyo de la SDDE (Financiación) u otra entidad de financiamiento.

10.1 Recomendaciones Finales

10.1.1 Recomendaciones Operativas

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuándo (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia/Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
Fortalecimiento Operativo y Gestión de Calidad	Estandarizar y documentar los procesos mediante la implementación de Procedimientos Operativos Estándar (SOP), flujogramas y puntos de control de calidad (PCC) en cada etapa.	Líder de Operaciones y Calidad	3 meses (Fase 1: Máx. Marzo 2026)	Seguimiento del avance del plan de documentación, auditoría interna de documentos aprobados y revisión de registros de ejecución. Mensual.	**Índice de Documentación y Aplicación (IDA):** $\frac{N\ de\ Procesos\ Críticos\ con\ SOPs\ Aprovados}{N\ Total\ de\ Procesos\ Críticos} X100$	**Doble Criterio:** 1. El **100%** de los procesos críticos cuenten con SOPs, flujogramas y PCC aprobados. 2. Tasa de desviación documentada en la ejecución **inferior al 5%**.

10.1.2 Recomendaciones Tecnológicas

Línea Estratégica	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuándo (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia/Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
2. Transformación Tecnológica y Gestión de Calidad (CRÍTICA)	Avanzar en la preparación hacia la certificación ISO 9001 o la requerida para el sector, mediante la implementación de un sistema formal de gestión de calidad.	Gerente de Calidad y/o Consultor Externo	3 meses (Fase 1: Máx. Marzo 2026)	Revisión de entregables del consultor/equipo interno (manual de calidad, mapa de procesos) y plan de auditoría interna. Mensual.	**% de Avance del Plan de Certificación (APC):** $\frac{Hitos\ completadps\ en\ el\ plan\ de\ 3\ meses}{Total\ de\ Hitos\ planificados} X100$	El **100%** de los documentos base del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) están diseñados, aprobados y listos para la implementación (ej. manual, política, mapa de procesos).
2. Transformación Tecnológica y Gestión de Calidad (CRÍTICA)	Establecer protocolos básicos de ciberseguridad y asegurar la protección de la información técnica y comercial.	Gerente de TI o Líder Técnico	3 meses (Máx. Marzo 2026)	Auditoría de infraestructura (revisión de accesos, implementación de *firewall* o antivirus, políticas de *backup*). Mensual/Bimestral.	**% de Implementación de Protocolos Básicos (IPB):** $\frac{N\ de\ Protocolos\ de\ seguridad\ implementados}{N\ Total\ de\ Protocolos\ implementados} X100$	Los protocolos básicos de ciberseguridad (ej. *backups* diarios, protección antivirus, política de claves) están definidos e

Línea Estratégica	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuándo (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia/Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
						implementados, logrando un **0%** de incidentes de seguridad reportados en el periodo.

10.1.3 Recomendaciones Logísticas

Línea Estratégica	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuándo (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia/Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
3. Logística y Encadenamientos Empresariales	Evaluar la creación de un nodo logístico o punto de consolidación cercano al aeropuerto para reducir tiempos y costos.	Gerente de Logística y Finanzas	3 meses (Fase de Estudio: Máx. Marzo 2026)	Entrega y aprobación de un estudio de factibilidad que incluya análisis de costos, tiempos de tránsito y retorno de la inversión (ROI). Única/Final de Fase.	**% de Finalización del Estudio de Factibilidad (FEF):** $\frac{Tareas\ de\ estudio\ complementadas}{Tareas\ totales\ de\ estudio} X100$	Estudio de Factibilidad Financiera y Operacional del nodo logístico entregado, aprobado y con recomendación clara de inversión/no inversión.
3. Logística y Encadenamientos Empresariales	Generar alianzas con operadores logísticos y explorar la infraestructura de zonas francas.	Gerente de Logística y Compras	3 meses (Máx. Marzo 2026)	Registro de reuniones, cartas de intención o acuerdos marco firmados con operadores clave y reporte de visita a zonas francas. Mensual.	**% de Alianzas Formalizadas (AF):** $\frac{N\ de\ Acuerdos\ de\ Alianza\ Formalizados}{N\ Total\ de\ Operadores\ Clave} X100$	Firma de al menos **2** acuerdos marco o contratos preliminares con operadores logísticos certificados y elaboración de un reporte de beneficios de zonas francas.
3. Logística y Encadenamientos Empresariales	Mejorar la logística de entrega, adaptando la operación actualmente B2C a los estándares de puntualidad y cumplimiento del modelo B2B.	Líder de Distribución y Operaciones	3 meses (Máx. Marzo 2026)	Medición de la puntualidad (*On-Time Delivery* - OTD) y del cumplimiento de pedidos (*Fill Rate*) en las primeras entregas B2B. Semanal.	**% de Puntualidad B2B (OTD):** $\frac{N\ de\ Acuerdos\ de\ Alianza\ Formalizados}{N\ Total\ de\ Operadores\ Clave} X100$	La tasa de puntualidad (*On-Time Delivery*) y la tasa de cumplimiento de pedido (*Fill Rate*) deben ser **superiores al 95%** en las entregas B2B piloto.

10.1.4 Recomendaciones Comerciales

.

Línea Estratégica	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuándo (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia/Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
4. Desarrollo Comercial y Posicionamiento Aeroportuario (CRÍTICA)	Transitar hacia un modelo comercial mixto B2B–B2C, incorporando productos y servicios especializados para *retail* aeroportuario, aerolíneas o empresas de logística.	Gerente Comercial y Junta Directiva	3 meses (Máx. Marzo 2026)	Revisión de la composición de ingresos por segmento de cliente (B2B vs B2C) y la cartera de productos diseñados. Mensual.	**% de Diversificación de Ingresos (ID):** $\frac{N\ de\ Nuevos\ Segmentos\ B2B\ abordados}{N\ Totla\ de\ Segmentos\ B2B\ Objetivo} X100$	La dependencia del Consumidor Final (B2C) se reduce a **<70%** y se ha iniciado contacto formal con al menos **2** empresas de los nuevos segmentos (aerolíneas, *retail*, logística).
4. Desarrollo Comercial y Posicionamiento Aeroportuario (CRÍTICA)	Elaborar un portafolio corporativo especializado que evidencie capacidades técnicas y valor agregado para el sector B2B.	Gerente de Marketing y Comercial	3 meses (Máx. Marzo 2026)	Revisión y aprobación del material de *marketing* y ventas por la gerencia, y su uso en las primeras 5 reuniones B2B. Única/Final de Fase.	**% de Disponibilidad de Portafolio (DP):** $\frac{Portafolio\ corporativo\ aprobado\ y\ distribuido}{Portafolio\ requerido\ (1)} X100$	El portafolio corporativo está diseñado, aprobado y listo para su distribución. Se ha presentado en al menos **5** *leads* corporativos calificados.
4. Desarrollo Comercial y Posicionamiento Aeroportuario (CRÍTICA)	Implementar un CRM que profesionalice el seguimiento comercial y optimice el servicio al cliente corporativo.	Gerente de TI y Comercial	3 meses (Fase Piloto: Máx. Marzo 2026)	Reporte de configuración del CRM, capacitación del equipo de ventas y registro de los primeros 10 clientes corporativos en el sistema. Mensual.	**% de Adopción del CRM (AC):** $\frac{N\ de\ Usuarios\ capacitados\ y\ activos}{N\ Total\ de\ Usuarios\ previstos} X100$	El sistema CRM está implementado y el **100%** del equipo comercial ha sido capacitado y está utilizando el sistema para registrar y gestionar el seguimiento de todos los *leads* B2B.

10.1.5 Recomendaciones de Encadenamiento

Línea Estratégica	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuándo (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia/Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
3. Logística y Encadenamientos Empresariales	Participar activamente en espacios de articulación comercial y ruedas de negocios del programa.	Gerente Comercial y/o Director Ejecutivo	3 meses (Máx. Marzo 2026)	Registro de participación (asistencia, agendas) y seguimiento a los contactos generados (leads calificados y oportunidades). Mensual.	**% de Articulación Activa (AA):** $\frac{N\ de\ Ruedas\ de\ Negocios\ con\ Participación}{N\ Total\ de\ Ruedas\ de\ Negocios\ disponibles} X100$	Participación documentada en al menos **1** rueda de negocios o evento de articulación, generando un mínimo de **3** *leads* B2B calificados para seguimiento comercial.

10.1.6 Recomendaciones en Servicio al Cliente

Línea Estratégica (Implícita)	Qué (Actividad)	Quién (Responsable)	Cuándo (Plazo Máximo)	Cómo se Mide (Frecuencia/Método)	KPI de Cumplimiento (%)	Criterio de Aceptación
(4) Desarrollo Comercial y (2) Calidad	Formalizar la alta capacidad de respuesta (días) en horas mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) para contratos corporativos.	Gerente Comercial y Legal	3 meses (Máx. Marzo 2026)	Revisión del documento legal del SLA aprobado por gerencia y su inclusión obligatoria en los nuevos contratos B2B. Única/Final de Fase.	**% de Contratos con SLA (CSLA):** $\frac{N\ de\ Contratos\ B2B\ con\ SLA\ firmado}{N\ Total\ de\ Contratos\ B2B\ en\ el\ periodo} X100$	Documento del SLA (respuesta y tiempo de solución) redactado, aprobado legalmente y adjuntado al **100%** de los nuevos contratos corporativos.
(4) Desarrollo Comercial y (2) Calidad	Mantener la alta calidad del servicio postventa (SI) como diferenciador en la oferta corporativa.	Líder de Servicio al Cliente y Calidad	3 meses (Fase Piloto: Máx. Marzo 2026)	Medición de la satisfacción del cliente corporativo (*Customer Satisfaction Score - CSAT*) y el tiempo de resolución de quejas. Mensual.	**% de Satisfacción del Cliente B2B (CSAT):** $\frac{N\ de\ Clientes\ B2B\ Satisfechos/Muy\ Satisfechos}{N\ Total\ de\ Encuestas\ B2B\ enviados} X100$	La puntuación promedio de satisfacción del cliente B2B (*CSAT*) es consistentemente **superior al 90%** y el tiempo promedio de respuesta a consultas es **inferior a 4 horas hábiles**.

TERMINOLOGÍA UTILIZADA EN LAS TABLAS ANTERIORES

Abreviatura o Término	Significado Completo	Explicación en el Contexto de una Cadena Hotelera
SOP	**S**tandard **O**perating **P**rocedure (Procedimiento Operativo Estándar)	**Manuales detallados** para procedimientos esenciales, como la secuencia de limpieza de una habitación, el proceso de *check-in* y *check-out* rápido, o la preparación de un evento en un salón.
PCC	**P**unto de **C**ontrol de **C**alidad	Momentos críticos para verificar el estándar. Ejemplos: la **inspección final de la habitación** antes de la llegada del huésped; la verificación de la temperatura y presentación de un plato en el restaurante.
B2B	**B**usiness **t**o **B**usiness (Negocio a Negocio)	La venta de servicios a otras empresas. Ejemplos: **Contratos con aerolíneas** para el alojamiento de tripulaciones; acuerdos con **agencias de viajes corporativas** o la venta de salones para grandes congresos.
B2C	**B**usiness **t**o **C**ustomer (Negocio a Cliente)	La venta directa al huésped individual. Ejemplos: **Reservas individuales** a través del sitio web del hotel, llamadas telefónicas o plataformas OTA (*Online Travel Agencies*).
Leads	Clientes potenciales	Solicitudes de **cotización para eventos** (bodas, convenciones), empresas que piden tarifas corporativas o viajeros que se han inscrito en la *newsletter* para futuras reservas.
CRM	**C**ustomer **R**elationship **M**anagement (Gestión de las Relaciones con el Cliente)	Software para registrar y gestionar el **historial de reservas** de un huésped, sus **preferencias** (almohada, tipo de habitación, cumpleaños) y el seguimiento de las **quejas corporativas** o individuales.
Retail	Venta al por menor	Ingresos generados por la venta de productos o servicios adicionales dentro del hotel. Ejemplos: **Tiendas de regalos**, servicios de *spa*, *tours* o venta de productos personalizados de la marca hotelera.
OTD	**O**n **T**ime **D**elivery (Entrega a Tiempo)	Métrica que mide el cumplimiento de tiempo en los servicios. Ejemplos: El **tiempo de entrega del servicio a la habitación**; la puntualidad en la respuesta a una solicitud de mantenimiento; la disponibilidad de una sala de conferencias a la hora exacta.
Fill Rate	Tasa de Cumplimiento de Pedido	En hotelería, puede medir la **disponibilidad del servicio completo**. Ejemplos: Si un evento corporativo solicitó 50

Abreviatura o Término	Significado Completo	Explicación en el Contexto de una Cadena Hotelera
		sillas, 10 mesas y equipo audiovisual, el *Fill Rate* verifica que todo el equipo solicitado fue provisto.
SLA	**S**ervice **L**evel **A**greement (Acuerdo de Nivel de Servicio)	Documento contractual B2B que garantiza niveles de servicio específicos a clientes corporativos. Ejemplos: **Tiempo máximo de respuesta** a una solicitud de reserva corporativa (ej. 2 horas); tiempo máximo de resolución de una queja en la habitación (ej. 30 minutos).
CSAT	**C**ustomer **S**atisfaction **S**core (Puntuación de Satisfacción del Cliente)	Métrica clave en hostelería. Se utiliza para medir la **satisfacción del huésped** inmediatamente después de una interacción (ej. el servicio de *front desk*) o al finalizar la estancia (encuesta de *check-out*).

A pesar de las brechas identificadas, la empresa cuenta con una actitud proactiva para mejorar, explorar encadenamientos y adoptar tecnologías habilitantes, lo cual facilita la implementación de la hoja de ruta propuesta. En conclusión, **Inversiones Golden Bogotá SAS** se encuentra en un nivel de preparación intermedio-bajo, pero con un alto potencial de transformación si se avanza en el cierre de brechas identificadas, la articulación con el ecosistema con Bogotá Ciudad Aeropuerto es viable, siempre que la empresa adopte los habilitadores operativos, tecnológicos y comerciales recomendados.

Firma	**Firma**
	
Realizó: Olga Lucía Torres	**Revisó: Katerine Rodriguez Cabrera**
Experto en la línea temática de Articulación con la Ciudad Aeroportuaria	Líder del Proyecto
Ingeplan CO SAS	Ingeplan CO SAS