

1. INTRODUCCIÓN.-

El presente proyecto de investigación tiene como objeto de estudio el Hostal Segovia, que a través de la información que brindaron los propietarios, Ermeregildo Segovia, Nélida Fernández y su hija Lorian Segovia, se pudo conocer y concretar la problemática que les impide a ellos no sentirse plenamente satisfechos a pesar del éxito que han logrado con su empresa, puesto que el factor descubierto en el planteamiento del problema no les permite tener una idea clara de hacia dónde se dirige su negocio.

Este proyecto de investigación está dirigido a proponer un plan estratégico para la organización y poder coadyuvar a una mejor toma de decisiones en la empresa en cuanto al desarrollo de sus actividades.

Mediante el diseño de un plan estratégico, el Hostal Segovia podrá desempeñar sus funciones de una manera más ordenada, facilitando a la mejor toma de decisiones y permitiendo así mas compromiso por parte de sus trabajadores como de colmar aún más las expectativas de sus huéspedes y resaltando su rendimiento empresarial.

Esta investigación indagará a profundidad sobre la administración, planeación estratégica, misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, toma de decisiones, departamentalización, etc. y otras herramientas de gestión necesarias. Así como también la realización del diagnóstico interno de la empresa para poder determinar las fortalezas y debilidades, como así también la realización del diagnóstico externo para poder determinar las amenazas y oportunidades que se puedan presentar en el entorno. Y todo en cuanto contribuya a la información necesaria para una base de planificación estratégica para el Hostal Segovia de la ciudad de Tarija.

2. JUSTIFICACIÓN.-

El proyecto de investigación nos permitirá conocer mediante un estudio de la situación en la que se encuentra el Hostal Segovia, el escenario actual de cómo está organizada la empresa en cuanto a las funciones y tareas que desempeñan, con el propósito de

posibilitar que los propietarios cuenten con el diseño de un plan estratégico para que a su vez ellos puedan sentirse más satisfechos y tener una idea definida de hacia dónde se dirigirá su negocio a un largo plazo y a la mejor toma de decisiones.

Esta investigación también coadyuvará a los mismos a aprovechar mejor las oportunidades que le brinda el mercado y a enfocarse hacia el futuro, puesto que la creación de un plan estratégico les proporcionará a los propietarios introducirse mejor en el mercado.

Este trabajo de investigación se considera en un aporte más, puesto que se utilizará teorías existentes que sirvan como referencia para el diseño de un plan estratégico, de autores tales como: Idalberto Chiavenato, Samuel Certo, Paul Peter y David Fred en el campo de la administración y planeación estratégica, así como también del autor Donald W. Cowel, Lundberg Donald y Francisco De la Torre en cuanto al ámbito hotelero y en base a otros proyectos ya hechos anteriormente como ser la del autor Iván Almazán Ríos y Manuel Orellano P. que contribuyen a enriquecer aun más el diseño de un plan estratégico para el Hostal Segovia de la ciudad de Tarija.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.-

El hostal Segovia, inició sus actividades el año 2002, mediante iniciativa de los esposos Ermeregildo Segovia y Nélida Fernández Romero, el Hostal se encuentra legalmente inscrito a la Cámara Hotelera de Tarija, a nombre de la Señora Nélida Fernández Romero, el mismo que está ubicado en la zona de la terminal de la ciudad de Tarija, calle Ángel Calabi S/N.

Está administrado por la hija de los propietarios, Srta. Lorian Segovia, que solo en base a los años de experiencia en negocios que tienen sus padres pusieron en funcionamiento este emprendimiento, el cual cuenta con una estructura amplia de 60 habitaciones, de las cuales 45 son con baño privado y 15 con baño compartido.

Según informes del propietario, los clientes que más hacen uso de los servicios que brinda el Hostal Segovia son comerciantes y personas de clase alta, además mencionó que no tiene problemas en cuanto a la competencia, ya que la demanda del hostel en relación a sus competidores siempre cubre el total de sus habitaciones, puesto que la mayoría de las personas prefieren este lugar por la higiene, la zona estratégica en la que está ubicado y los precios accesibles que presenta la empresa.

En base a lo ya mencionado los propietarios de este hostel, con el éxito que ya lograron, están haciendo la apertura de una nueva instalación a media cuadra del Hostal Segovia, es una infraestructura mucho más amplia, de tres pisos, que consta con 100 habitaciones con baño privado, cuenta con jacuzzi, sauna, ascensor, sector de planchado y área de descanso en la terraza.

Lo que el propietario precisa es determinar con qué instrumentos contar para perdurar en el futuro que le permitan poder crecer más y conocer cómo aprovechar mejor las oportunidades que le brinda el mercado, como ser la afluencia de pasajeros en una zona estratégica como lo es la terminal de buses, recalcando que el Hostal Segovia se encuentra ubicado al frente de la misma y destacarse mejor ante la competencia existente en la zona.

De acuerdo a los argumentos hechos por el propietario nos llevan a la conclusión que el hostel Segovia necesariamente debe contar con el diseño de un plan estratégico y otras herramientas de gestión que le permita aprovechar las oportunidades del mercado tarijeño, como así también la de estructurar y organizar mejor las tareas, actividades, funciones del directorio y de las personas que trabajan dentro de la organización, para la correcta toma de decisiones, tener una visión a largo plazo y poder permanecer en el futuro.

De no contar con esto, ellos no se sentirán plenamente satisfechos y no podrán tener una idea clara de hacia dónde va su negocio en el futuro.

Estos aspectos, nos llevan a formular el problema de investigación de la siguiente manera:

¿Qué factores le permitirán al Hostal Segovia encarar mejor las oportunidades que le brinda el mercado y le sirva de guía para el accionar de sus funciones?

4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.-

El diseño de un plan estratégico y otras herramientas de gestión, son factores que le servirán de guía para el accionar de sus funciones al Hostal Segovia enfrentando de mejor manera las oportunidades que le brinda el mercado.

VARIABLE INDEPENDIENTE: Planeación Estratégica y otras herramientas de Gestión.

VARIABLE DEPENDIENTE: Guía para el accionar de sus funciones.

5. OBJETIVOS.-

5.1. OBJETIVO GENERAL.-

Diseñar un plan estratégico junto a otras herramientas de gestión necesarias que le permita al Hostal Segovia enfrentar las oportunidades del mercado para que cuenten con una visión a futuro.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.-

- Diagnosticar la situación actual del Hostal Segovia.
- Identificar cuáles son los factores que influyen en los visitantes al momento de elegir un establecimiento de hospedaje a través de las encuestas.
- Proponer un modelo de planeación estratégica para el Hostal Segovia.

6. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.-

En este proyecto de investigación se consideró en primer lugar:

- El estudio exploratorio que de acuerdo a la información que nos proporcionó el Hostal Segovia nos permitió lograr el planteamiento del problema.
- El Marco Teórico se desarrolló mediante las fuentes secundarias con la recolección de información, en base a libros, tesis de años anteriores con relación al estudio de hoteles y otros referidos al tema. Se utilizó el método deductivo para tener la conceptualización necesaria en la elaboración de la investigación.
- Para realizar el diagnóstico del Hostal Segovia, se utilizó el método descriptivo, mediante las técnicas de entrevista personal al propietario y de la misma manera tomando una muestra de los visitantes que hacen uso de los servicios de hospedaje en la ciudad de Tarija, mediante la técnica del cuestionario.

7. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.-

7.1. ALCANCE TEMPORAL.-

El estudio abarcará desde el inicio del Hostal Segovia, año 2002 hasta el primer semestre del 2011.

7.2. ALCANCE ESPACIAL.-

La investigación se realizará en el Hostal Segovia de la ciudad de Tarija, ubicada en la zona de la Terminal, calle Ángel Calabi S/N y la ciudad de Tarija.