

RANCHO HOTEL Y SPA



PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Revisión 03
10/07/20XX

INTRODUCCIÓN

El Rancho Hotel y Spa GLOBAL se crea como resultado de la decisión del propietario de un moderno rancho, productora de granos y dedicada a la crianza de caballos, situada en las cercanías de una de las mayores regiones metropolitanas del mundo, para dar un nuevo impulso a los negocios, en línea con sus preocupaciones por la preservación ambiental.

Al asociarse con jóvenes emprendedores, interesados en el desarrollo del negocio de hotelería y también interesados en la ecología, resultó la decisión de establecer un gran centro de placer para que las familias, convivan y reciban educación ambiental, con énfasis en el contacto con la vida campestre.

El Hotel fue fundado en mayo de 2014 y empezó a operar de forma parcial en mayo de 2015, lo que fue posible debido al aprovechamiento de gran parte de la infraestructura ya existente en el rancho.

El negocio mantuvo la producción agrícola como parte de la oferta de valor y también para permitir el acceso de los huéspedes y usuarios a una actividad agrícola real y productiva. Se agregó un Spa, con la intención de dar placer y salud a los miembros de las familias, con enfoque principal en las mujeres. Para los hijos, fueron implementados programas de participación en actividades del rancho, interacción con los animales, escuela de equitación y una gran cantidad de juegos, incluso con amplio uso de sonido e imagen, en línea con la interacción de los niños y jóvenes con las redes sociales y el uso de la informática de una forma lúdica y saludable.

Para los adultos, además de los restaurantes y una excelente bodega de vinos, existen actividades de equitación, polo, golf y de índole ambiental.

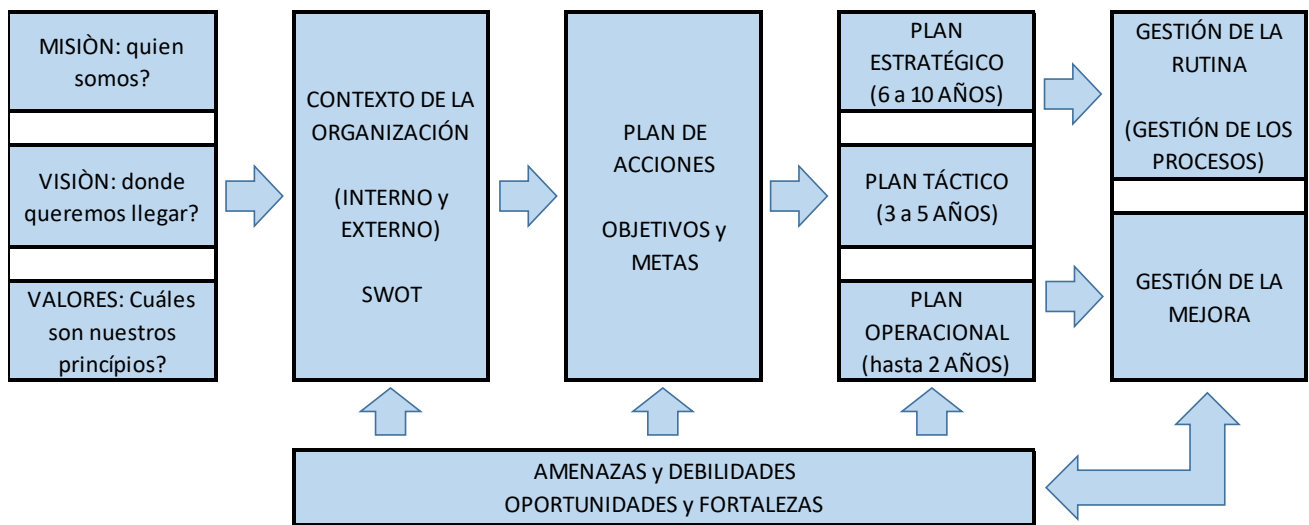
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

El Planeamiento Estratégico del Rancho Hotel y Spa fue desarrollado para apoyar todo el concepto del emprendimiento, con fuerte influencia en las decisiones tomadas en las áreas de actuación y en la forma como el negocio fue estructurado, siendo un documento aprobado por el Consejo Director, que lo revisa anualmente.

El Planeamiento es complementado con el Presupuesto Anual, el Plan de Inversiones Quinquenal y por el Plan de Gestión de Riesgo. Todos estos documentos reflejan las mismas decisiones y son aprobados por el Consejo Director, permitiendo que los ejecutivos del Rancho Hotel y Spa puedan conducir los negocios de forma segura y

eficiente, en consonancia con lo que espera el Consejo Director. Compete al Director del Rancho Hotel y Spa mantener todos estos documentos actualizados y seguir lo que indican, considerando que reflejan las decisiones del Consejo Director.

El Planeamiento Estratégico sigue una estructura "top-down", conforme lo recomendado por Peter Drucker, manteniendo el concepto de gestión por objetivos, siendo dividido en objetivos estratégicos, tácticos y operacionales. La figura siguiente indica la estructura conceptual utilizada:



El Planeamiento Estratégico es un documento vivo, que debe mantenerse actualizado, compilando visiones y experiencias de todos los gerentes del Rancho Hotel y Spa. Seguir el Planeamiento y su despliegue en los Objetivos Estratégicos, Tácticos y Operacionales es responsabilidad de todos, siendo responsabilidad de los gerentes del Hotel garantizar su cumplimiento.

Las acciones ejecutivas de la Dirección y las actividades operacionales de los diversos niveles organizacionales, relativas a la Gestión de la Rutina y Gestión de la Mejora, resultan de este Planeamiento Estratégico, que cubre una visión de 10 años y se desdobra en el Planeamiento Táctico con visión de 5 años y en el Planeamiento Operacional, y a nivel del Budget/Presupuesto, que cubre el año corriente y el año siguiente.

En el nivel más alto, el Planeamiento Estratégico del Rancho Hotel y Spa tiene como fundamentos la Misión, los Valores y la Visión, establecidos por el Consejo Director,

siguiendo las directivas de los Socios y demás partes interesadas en el buen desarrollo del negocio.

MISIÓN:

Traer la perspectiva de vida en el campo y la visión de preservación ambiental para las personas y familias que viven en ciudades, educando, alojando de forma agradable, saludable y segura y entreteniendo.

VALORES:

- Ética
- Competencia
- Responsabilidad Social
- Responsabilidad Ambiental

VISIÓN:

Convertirse en un centro de referencia en preservación ambiental y ser la mejor opción de vida campestre para las familias y personas, que viven en ciudades en el entorno de 100 km del Rancho Hotel y Spa, trayendo el contacto con los animales, la producción agrícola, la flora y la fauna para el día a día de esas familias y personas.

Para desarrollar y mantener actualizado este Planeamiento Estratégico, la Dirección del Rancho Hotel y Spa identificó el contexto interno y externo en el cual el Rancho Hotel y Spa se inserta, y buscó comprender los requisitos de las partes interesadas y sus expectativas, dando bases sólidas para el Planeamiento, conforme lo indicado a continuación.

CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO Y VISIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (ANÁLISIS SWOT)

Para analizar lo que debe hacer el Rancho Hotel y Spa para cumplir la Visión, considerando la Misión y los Valores establecidos por el Consejo Director, se realizó un amplio debate interno, donde se analizó el contexto de la organización, involucrando

las diversas partes interesadas internas y externas. De este estudio resultaron los Objetivos en que el Rancho Hotel y Spa debe enfocarse para aprovechar las Oportunidades y Fortalezas y para tomar los cuidados necesarios para controlar las Amenazas y Debilidades. Los Objetivos identificados fueron desplegados en Objetivos Estratégicos, Tácticos y Operacionales, aprobados por el Consejo Director.

Las partes interesadas internas son:

- colaboradores, tanto los empleados como los terceros que participan de forma permanente de las actividades de la empresa
- socios
- gerentes

Las partes interesadas externas son:

- clientes y relacionados (Familias, personas, agentes de viaje, empresas)
- vecinos
- proveedores
- familiares de los colaboradores, terceros permanentes y sus gerentes
- gobierno municipal, regional y nacional
- sindicatos, organizaciones no gubernamentales, asociaciones profesionales
- financieros, bancos y compañías de seguros
- prensa y redes sociales

El estudio del contexto interno y externo fue realizado siguiendo la metodología SWOT y conduce a los siguientes ítems:

PERSPECTIVA INTERNA	
FORTALEZAS (STRENGTH)	DEBILIDADES (WEEKNESS)

PERSONAL (COLABORADORES Y TERCEROS INTERNOS)	
El personal de la región está bien instruido y le gusta permanecer en la región	Falta de personal calificado en la región para actividades de hotel y de spa.
La región tiene afinidad con la agricultura y la ganadería, y hay muchas granjas	Mal clima interno, la relación de trabajo es difícil con empleados y terceros que trabajan internamente y puede resultar en la prestación de servicios no satisfactorios
	La cultura local es una de las relaciones familiares, sin conciencia de la distinción entre lo privado y lo corporativo, creando dificultades para el sistema de gestión de la seguridad y la privacidad de la información.
	La región carece de personal calificado en TI, gestión, mantenimiento mecánico, eléctrico y operación de plantas de tratamiento de agua y aguas residuales.

INFRAESTRUCTURA	
El rancho ya existía y era operado por uno de los socios durante muchos años, con un buen nivel de mantenimiento y	El mantenimiento de los servicios internos y la infraestructura es difícil durante la temporada de lluvias.
El rancho y la región tienen un entorno privilegiado, con buen clima, agua, el río no contaminado, montañas y reserva forestal.	El mantenimiento de la operación continua del Spa, de las torres refrigeración y de la caldera de calentamiento del agua será difícil debido a la falta de apoyo técnico en la región.
	El sistema y la infraestructura de procesamiento de datos deben ser modernos y seguros.
	La infraestructura de telefonía es inadecuada y el acceso a Internet es lento y limitado.

PROCESO Y TECNOLOGÍA	
Ya existen procesos de finanzas, incluyendo la producción agrícola rentable.	Los procesos agrícolas tienen un alto potencial de accidentes.
El rancho ha conservado los bosques y ríos con una cultura ambiental favorable	Mantener la seguridad física y la salud de los huéspedes, usuarios y personal interno es fundamental.
El control de la biodiversidad y la conservación de los bosques nativos y los cursos de agua son factores de éxito para el proyecto.	La preservación del medio ambiente pobre es un gran riesgo y puede producirse debido al gran movimiento de personas y los cambios en la región debido al hotel.
	Existe el riesgo de contaminación de los alimentos.
	Procesos agrícolas pueden generar olores desagradables para los ciudadanos
	La seguridad de la información y la privacidad de los clientes es importante.

FINANZAS Y MERCADO	
La empresa tiene capital, con accionistas e inversores con buena situación financiera.	El mercado es poco conocido por los socios porque el hotel es un nuevo negocio para ellos.
	El hotel no es parte de una cadena hotelera y tendrá costos fijos elevados en comparación con los competidores
	La marca no es conocida en el sector del entretenimiento y de hospitalidad.

GOBERNANZA (SÓCIOS Y GERENTES)	
Los socios participan en la empresa sólo en el Consejo de administración ya que se hace tienen empleados administrativos.	Desafío de compatibilizar las actividades de producción agraria y los servicios de hotel
Los Gerentes contratados tienen experiencia en el hotelería internacional tradicional	La estructura interna abarca diversas actividades, desde las actividades tradicionales del hotel, actividades de salud, actividades ambientales y sociales, el entretenimiento, la cultura y la diversión.

PERSPECTIVA EXTERNA	
OPORTUNIDADES (OPPORTUNITIES)	AMENAZAS (THREATS)
SOCIEDAD (VECINOS, ONGS, ASOCIACIONES, SINDICATOS)	
La sociedad urbana quiere ponerse en contacto con la naturaleza y la vida rural.	Está creciendo la conciencia de la Sociedad cuanto la contaminación ambiental y la protección de los animales, que puede generar conflictos en caso de problemas con estos temas.
Los habitantes del municipio tienen perspectivas positivas del hotel, para generar empleo e ingresos.	La región es tranquila, con poco movimiento. Los vecinos se pueden disgustar con el intenso movimiento, el ruido y la suciedad que pueden resultar de las actividades del hotel.

INFRAESTRUCTURA (PROVEEDORES) Y MEDIO AMBIENTE (SOCIEDAD, GOBIERNO, ONGs)	
La naturaleza de la región es fascinante y enmarca un escenario ideal para el hotel.	La carretera municipal que da acceso no está bien mantenida y no es transitable durante la temporada de lluvias.
Los proveedores de servicios pueden establecerse en la región, debido al tamaño y la demanda del hotel.	Hay frecuentes cortes de energía, sobretodo en el período de verano.
La participación de las ONG ambientales se debe buscar, teniendo en cuenta los objetivos culturales y ecológicos de la empresa.	Durante la temporada de lluvias se producen desbordamientos de los ríos y lagos de la región.

TECNOLOGÍA (UNIVERSIDADES, EMPRESAS DE TECNOLOGÍA)	
El uso de técnicas audiovisuales puede generar un entretenimiento diferencial.	Conexiones estables y seguras para uso de los huéspedes y usuarios es un reto debido a la deficiencia de Internet en la región.
Las actividades del hotel se pueden utilizar como base para la investigación y el desarrollo y uso de nuevas tecnologías	El acceso a los pagos con tarjeta bancaria puede ser un problema debido a la mala conexión a Internet
	Los hackers y otras amenazas externas pueden atacar el sistema de seguridad y privacidad de la información.

GOBIERNO Y LEGISLACIÓN	
El ayuntamiento tiene un gran interés en el desarrollo y consolidación del Hotel.	Con el cambio del alcalde actual por candidato de la oposición puede cambiar el clima favorable en el ayuntamiento.
El Hotel será el contribuyente más grande de los impuestos municipales.	Los controles sanitarios de animales son difíciles y pueden generar riesgos de imagen en el hotel.
	Es posible que haya que racionar el uso del agua o la electricidad
	La falta de cumplimiento de la legislación del sector hotelero y agrícola, del medio ambiente, de la salud y la seguridad y de la seguridad de la información pueden hacer que la operación sea inviable

FINANZAS (FINANCIADORES) Y MERCADO (CLIENTES, PROSPECTS, COMPETENCIA)	
El mercado es relativamente nuevo y con gran influencia local, donde actualmente no existen empresas globales.	La reducción en el tipo de cambio puede fomentar los viajes a centros de entretenimiento internacionales como Disneyworld.
La proximidad a las principales ciudades facilita la promoción de la alternativa de vida en el campo	El turismo de eventos será difícil de aplicar debido a la distancia y los costos de alojamiento completo.
El Turismo ecológico y de aventura son oportunidades que pueden ser explotadas	El costo fijo del hotel será alto, sobre todo porque el grado de cuidado de la tierra y el mantenimiento y la limpieza necesaria en extensas áreas.
La asociación a largo plazo con un gran banco garantiza condiciones financieras favorables y la disponibilidad de la financiación	Los hombres y las mujeres ancianas, importantes en el contexto familiar, no están interesados en la granja o en el spa.
Las cadenas nacionales e internacionales en general, no están interesados en Hotel, Rancho.	Los clientes actuales y potenciales quieren precios más bajos, excelente servicio, con exclusividad y personalización, lo que repercute en altos costos.
La integración de hotel, rancho con spa aumenta la sinergia para todos los miembros de la familia.	Los competidores pueden intentar acceder a la información y contratar personal
	La percepción de riesgo de los bancos y las aseguradoras puede hacer que los costos de seguro y financiamiento sean inviables

IDENTIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y METAS

La Visión del Rancho Hotel y Spa, que apunta en la dirección de ser un centro de referencia en ecología y la mejor opción de vida campestre para las familias y personas de las ciudades vecinas, sirve de base para todo el proceso de Planeamiento Estratégico. La identificación de los ítems que generan Amenazas, Oportunidades, Debilidades y Fortalezas del Rancho Hotel y Spa, permiten establecer los Objetivos que el Rancho Hotel y Spa debe cumplir para alcanzar la Visión del Consejo Director. Esos Objetivos están consolidados en el Planeamiento Estratégico, desdoblados en Objetivos Estratégicos, Objetivos Tácticos y Objetivos Operacionales.

El tratamiento de los Riesgos relacionados a no cumplir los Objetivos del Rancho Hotel y Spa, se hace estableciendo las acciones específicas que deben ser tomadas a lo largo del período de planeamiento, conforme sea su grado de significancia, indicando claramente el responsable por cada Objetivo, siendo identificado como "dueño del riesgo" o "dueño de la oportunidad". El Análisis de Riesgo a ser considerado para los Objetivos relevantes es parte de un documento complementario, no es tratado en este documento.

Las tablas siguientes indican los Objetivos, consolidados en Oportunidades o Fortalezas y Amenazas o Debilidades, constituyéndose en la base del Planeamiento Estratégico. Están indicados los Objetivos para los Planes Operacional, Táctico y Estratégico, conforme el período previsto para su conclusión, siendo responsabilidad del "dueño" del Objetivo cuidar para que sea cumplido.

En el Plan Operacional están las acciones cubiertas por el Presupuesto Anual (Budget) y por la Previsión Presupuestaria, con escenarios de dos años. En el Plan Táctico están los Objetivos previstos para 3 a 5 años y en el Plan Estratégico están los Objetivos para 6 a 10 años, cubriendo un escenario de planeamiento de 10 años.

AMENAZAS Y DEBILIDADES	PLAN OPERACIONAL (hasta 2 años)	PLAN TÁCTICO (de 3 hasta 5 años)	PLAN ESTRATÉGICO (de 6 hasta 10 años)
Falta de personal calificado en hotelería y spa en la región.	(1) Entrenar personal de la región y traer gestores de fuera, (2) Promover desarrollo interno de gestores		

Mal clima interno y la relación de trabajo difícil con empleados y terceros que trabajan internamente puede resultar en prestación de servicios no satisfactorios	Pagar los salarios al menos un 10% por encima del promedio regional		Convertir en socios a los gerentes de la empresa, con acciones preferentes
La cultura local es una de las relaciones familiares, sin conciencia de la distinción entre lo privado y lo corporativo, creando dificultades para el sistema de gestión de la seguridad y la privacidad de la información.	Informar al personal sobre las actividades profesionales y la necesidad de confidencialidad y control para acceder a la información.	Implantar ISO 27001	Certificar ISO 27001
Escasez en la región de personal calificado en el mantenimiento mecánico, eléctrico y operación de plantas de tratamiento de agua y aguas residuales.	Desarrollar y capacitar al personal de mantenimiento	Incentivar al gobierno Municipal para instalar cursos técnicos utilizando área del hotel.	
Mantenimiento de los accesos internos y la infraestructura es difícil durante la temporada de lluvias.	Mejorar los accesos internos, teniendo en cuenta las condiciones climáticas más críticos.		
El mantenimiento de la operación continua del Spa, torres de refrigeración y caldera para calentamiento del agua será difícil debido a la falta de apoyo técnico en la región.	(1) Implantar un grupo de mantenimiento 24X7 (2) Mantener stock estratégico de materiales de reposición.	Utilizar los aprendices de la escuela técnica municipal que será instalada.	
El sistema y la infraestructura de procesamiento de datos deben ser modernos y seguros.	Mejorar la infraestructura de procesamiento de datos invirtiendo en sistemas, equipos y personal	Implantar ISO 27001	Certificar ISO 27001
La infraestructura de telefonía es inadecuada y el acceso a Internet es lento y limitado.	Mejorar la infraestructura de telefonía y acceso a internet.		
Procesos agrícolas tienen un alto potencial de accidentes.	Hacer un estudio detallado de los peligros y riesgos de cada puesto de trabajo y de las actividades que involucran a los clientes.	Implantar ISO 45001	Obtener la certificación 45001
Mantener la seguridad física y la salud de los huéspedes, usuarios y personal interno es fundamental.	Implementar área de seguridad para control de acceso y vigilancia para la visitas en las zonas.	Implantar red de supervisión y seguridad con sala central de control y patrulla motorizada.	
La preservación pobre del medio ambiente es un gran riesgo y puede producirse debido al gran movimiento de personas y los cambios en la región debido al hotel.	Estudiar los aspectos e impactos ambientales y establecer controles críticos	Implantar ISO 14001 y certificar.	
Existe el riesgo de contaminación de los alimentos.	Implementar un programa de control de puntos críticos de contaminación alimentaria.	Implantar ISO 22000	Obtener la certificación 22000

Los procesos agrícolas pueden generar olores desagradables para los ciudadanos.	Implementar el control operativo de uso de la tierra y la eliminación de los residuos de la granja.	Implantar ISO 14001 e obtener la certificación	
La seguridad de la información y la privacidad de los clientes es importante.	Identificar los puntos de riesgo para el control de la información interna.	Implantar ISO 27001	Obtener la certificación 27001
El mercado es poco conocido por los socios porque el hotel es un nuevo negocio para ellos.	Profesionalizar la gestión con la contratación de gerentes con experiencia internacional en la hospitalidad.		
El hotel no es parte de una cadena hotelera tradicional y hay costos fijos elevados en comparación con los competidores.	(1) Controlar costos y calidad implantando BSC (2) Implantar ISO 9001	Aumentar negocio con expansión para nuevas áreas de actuación	(1) Agregar dos nuevas unidades, compartiendo los costos y el aumento de escala (2) Aumentar las áreas de actuación
La marca no se conoce en el sector de entretenimiento y hospitalidad.	Promover un programa de marketing para divulgación de la marca.		
Desafío para compatibilizar las actividades de producción agrícola y de hotel.	(1) Levantar puntos de interfaz con los clientes y implantar instrucciones de trabajo (2) Implantar ISO 9001 y certificar		
Estructura interna abarca diversas actividades, desde las actividades tradicionales de hotel, actividades de salud, actividades ambientales y sociales, el esparcimiento, la cultura y la diversión.	Implantar ISO 9001 y certificar		
Está creciendo en la sociedad la conciencia de la contaminación ambiental y la protección de los animales, que puede generar conflictos en caso de problemas con estos temas.	Levantar los aspectos ambientales	Implantar ISO 14001 y obtener la certificación	Transformar Hotel en centro de entrenamiento y referencia ecológica
La región es tranquila, con poco movimiento. Los vecinos se pueden disgustar con el intenso movimiento, el ruido y la suciedad que pueden resultar de las actividades del hotel.	Señalar camino evitando desviaciones del cliente y el contacto con los vecinos	Promover programa de invitación para vecinos participen sin costo de las actividades del hotel	
La carretera municipal que da acceso no está bien mantenida y no es transitable durante la temporada de lluvias.	Identificar los puntos críticos de la carretera y ayudar municipio en el mantenimiento	Apoyar a municipio rehacer la carretera de acceso	

Hay frecuentes cortes de energía, sobre todo en el período de verano.	Implementar generador de emergencia con capacidad para abastecer carga operativa esencial	Implantar ISO 50001	(1) Introducir autosuficiencia para generar energía eléctrica (paneles solares, biodigestor, residuos agrícolas) (2) Obtener la certificación 50001
Durante la temporada de lluvias se producen inundaciones en los ríos y lagos de la región.	Mantener programa de alerta para los clientes en caso de lluvia	Identificar los puntos de inundación en las carreteras estatales y trabajar con el Estado para promover mejoras	
Conexiones estables y seguras para uso de los huéspedes y usuarios es un reto debido a la deficiencia de Internet en la región.	Implementar y mantener la red de datos en fibra óptica que cubre todas las partes del hotel.		
El acceso a los pagos con tarjeta bancaria puede ser un problema debido a la mala conexión a Internet	Despliegue de acceso de internet por red independiente por satélite		
Los hackers y otras amenazas externas pueden atacar el sistema de seguridad y privacidad de la información.	Implementar controles compatibles con los indicados en ISO 27002	Implementar ISO 27001	Certificar ISO 27001
Con el cambio del alcalde actual por candidato de la oposición puede cambiar el clima favorable en el ayuntamiento.	Mantener contacto equilibrado con todas las corrientes políticas, buscando consenso.	Promover eventos de interés de la municipalidad, pero sin lazos al partido político	
Los controles sanitarios de animales son difíciles y pueden generar riesgos de imagen en el hotel.	Implementar el control de las enfermedades animales y seguir las buenas prácticas		
Es posible que haya que racionar el agua o la electricidad.	(1) Aumentar reserva de agua tratada necesaria durante 6 meses de operación del hotel (2) Estudiar consumo de energía	(1) Implantar estación de tratamiento para reciclaje de agua (2) Implantar ISO 50001 (3) Implantar calentamiento solar de agua (4) Implantar ISO 14001 y obtener la certificación	Introducir autosuficiencia para generar energía eléctrica (paneles solares, biodigestor, residuos agrícolas)
La falta de cumplimiento de la legislación del sector hotelero y agrícola, del medio ambiente, de la salud y la seguridad y de la seguridad de la información pueden hacer que la operación sea inviable.	Examinar los requisitos legales e implemente y certifique ISO 9001	implementar y certificar ISO 14001 Implementar ISO 45001 e ISO 27001	Certificar ISO 27001 y ISO 45001
La reducción del cambio puede fomentar los viajes a centros de entretenimiento internacionales como Disneyworld.	Seguir los precios internacionales de centros de esparcimiento para las familias.		

El turismo de eventos será difícil de aplicar debido a la distancia y los costos de alojamiento completo.		Desarrollar alianzas con asociaciones comerciales para promover eventos	Implementar centro de convenciones
El costo fijo del hotel será alto, sobre todo porque el grado de cuidado de la tierra y el mantenimiento y la limpieza necesaria en extensas áreas.	Aceptar pérdidas financieras en el primer año de operación, con el objetivo de la sostenibilidad en el tercer año	Realizar expansión de las actividades para aumentar la ocupación	Implementar dos unidades en las zonas urbanas de hasta 500 km de la sede del hotel
Los hombres y las mujeres ancianas, importantes en el contexto familiar, no están interesados en la granja o en el spa.	Estudiar el mercado y las preferencias de las personas mayores	Implementar programa de actividades dirigidas para las personas mayores	Implementar casa de convivencia y la vivienda para las personas mayores, con largas estancias.
Los clientes actuales y potenciales quieren precios más bajos, excelente servicio, con exclusividad y personalización, lo que conlleva altos costos que son incompatibles.	(1) Controlar costos y calidad. (2) Hacer promociones para grupos. (3) Implantar y certificar ISO 9001:2015	Establecer un programa de fidelización para la familia	
La percepción de riesgo de los bancos y las aseguradoras puede hacer que los costos de seguro y financiamiento sean inviables	Implementar la gestión de riesgos corporativos y publicitar entidades relevantes	Implementar y certificar normas de gestión ambiental, salud y seguridad ocupacional y seguridad de la información.	

OPORTUNIDADES Y FORTALEZAS	PLAN OPERACIONAL (hasta 2 años)	PLAN TÁCTICO (de 3 hasta 5 años)	PLAN ESTRATÉGICO (de 6 hasta 10 años)
Personal de la región tiene instrucción y le gusta permanecer en la región	Promover la contratación de todo el personal de operación en la región	Apoyar la educación municipal con la	
Región tiene afinidad con la agricultura y la ganadería, y hay muchas granjas	Divulgar las actividades del hotel junto a la Municipalidad y Mejorar la representación de la Asociación de Productores de la región		
Granja ya existía y era operado por un de los Socios durante muchos años, con un buen nivel de mantenimiento y operatividad		Ampliar el alcance de la norma ISO 9001: 2015 para las	
Granja y región tiene medio ambiente privilegiado, con buen clima, aguas, río no contaminado, montañas, reserva forestal.		Promover la región como dedicada a la ecología	Criar centro de educación em ecología
Procesos de la hacienda ja existian, incluyendo la producción agrícola rentable.		Ampliar el alcance de la norma ISO	
Granja había conservado los bosques y ríos, con la cultura ambiental favorable	Crear programas de turismo ecológico	Promover la región como dedicada a la ecología	Criar centro de educación em ecología
El control de la biodiversidad y la conservación de los bosques nativos y los cursos de agua son factores de éxito para el proyecto.	Implementar el control ambiental	Implantar ISO 14001	Criar centro de educación em ecología
Empresa tine buen patrimonio, con accionistas e inversores con buena situación financiera.		Poner en práctica el programa de	
Socios participan en la empresa sólo en el Consejo con uso de administradores profesionales	Contratar gerentes con experiencia internacional en la hospitalidad		
Gerentes contratados tienen experiencia en el hotel internacional tradicional			
La sociedad urbana quiere ponerse en contacto con la naturaleza y la vida rural	Promoción de hotel como un lugar de vida en el campo y la ecología para la familia		
Habitantes de la municipalidad tienen perspectivas positivas del hotel, para generar empleo e ingresos	Promover la contratación de todo el personal de operación en la región	Apoyar la educación municipal con la	
Naturaleza de la zona es fascinante y enmarca un excelente telón de fondo para el hotel.	Crear programas de turismo ecológico	Promover la región como dedicada a la ecología	Criar centro de educación em ecología
Los proveedores de servicios pueden establecerse en la región, debido al tamaño y la demanda del hotel.		Promover y desarrollar proveedores	

Participación de las ONG ambientales se debe buscar, teniendo en cuenta los objetivos culturales y ecológicos de la empresa.	Identificar las ONG ambientales que puedan estar involucrados en las actividades del hotel	Promover actividades conjuntas con las organizaciones no	
El uso de técnicas audiovisuales puede generar el entretenimiento diferencial	Contractar empresa especializada en técnicas audiovisuales		
Actividades del hotel se puede utilizar como base para la investigación y el desarrollo y uso de nuevas tecnologías		Acércase a las universidades y centros de	
Ayuntamiento tiene un gran interés en el desarrollo y consolidación del Hotel	Buscar aproximación con la municipalidad no siendo cuidadoso para estar involucrado con los partidos político		
Hotel será el mayor contribuyente de impuestos municipales	Buscar acercamiento con la municipalidad con cuidado de no estar involucrado con los partidos políticos		
Mercado de hotel hacienda es relativamente nuevo y con gran influencia local, donde actualmente no existen jugadores globales.	Promoción del hotel como un lugar de vida en el campo y la ecología para la familia		

La proximidad a las principales ciudades facilita promoción de vida en el campo	Promoción del hotel como un lugar de vida en el campo y la ecología para la familia		
Turismo ecológico y turismo de aventura son oportunidades que pueden ser explotadas	Promoción del hotel como un lugar de vida en el campo y la ecología para la familia	Implementar programas de aventura y ecoturismo	
Asociación a largo plazo con gran banco garantiza condiciones financieras favorables y la disponibilidad de la financiación	Trabajar con dos bancos, de forma a establecer de una competencia entre ellos.	Establecer socio bancario único	
Las cadenas hoteleras nacionales e internacionales en general, no están interesados en Hotel Hacienda	Promoción del hotel como un lugar de vida en el campo y la ecología para la familia		Buscar asociación con redes internacionales para actuar como una extensión local de las actividades
Integración del hotel hacienda con spa aumenta la sinergia de todos los miembros de la familia	Promover el marketing dirigido a cada miembro de la familia		

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Con la finalidad de indicar claramente los plazos y el "dueño del riesgo", a continuación se indican los Objetivos, según sean parte del Plan Estratégico, Plan Táctico o Plan Operacional. Los "dueños" de las actividades son responsable por controlar la ejecución y por reportar el avance.

	PLAN ESTRATÉGICO				
	AÑO 10	AÑO 9	AÑO 8	AÑO 7	AÑO 6
Director	Implementar Sucursal 2 en región urbana de hasta 500 km de distancia	Implantar Centro de Convenciones	Crear Centro de Entrenamiento y Educación Ecológica	Implementar casa de convivencia y vivienda para personas mayores	Buscar socios en la red hotelera internacional
				Implementar Sucursal 1 en una zona urbana distante hasta 500 km	Convertir a gerentes en socios del negocio
				Implementar la autosuficiencia en la generación de energía Obtener la certificación ISO 22000	
Gerente de Calidad				Obtener la certificación ISO 22000	
					Obtener certificación 27001
Gerente Ambiente y OH&S				Obtener certificación 45001	
		Obtener certificación 50001			

PLAN TÁCTICO

Para el escenario de planeamiento de 3 a 5 años se han establecido los siguientes Objetivos y se indican los respectivos “dueños”, responsables por controlar y por reportar el avance.

	PLAN TÁCTICO		
	AÑO 5	AÑO 4	AÑO 3
Director	Proponer al Consejo, en función del resultado de los estudios jurídicos, que los gerentes tengan participación accionaria	Promover estudio legal relativa a la participación de los gestores como Socios	Desarrollar eventos con asociaciones profesionales
	Implementar programa de ecoturismo y turismo de	Crear Gestión de Actividades y Eventos	Promover la región como dedicada a la ecología
	Crear Gestión de Mantenimiento e Infraestructura	Iniciar contactos internacionales para la asociación	
	Contratar diseño externo para obtener la autosuficiencia en	Implementar programa para la tercera edad	
	Implementar Servicio de Geriatria	Empezar estudio de localización	
Gerente de Calidad	Apoyar TI para implantar ISO 27001	Extender el alcance de la ISO 9001 para las actividades	
		Implantar ISO 22000	
Gerente Amb OH&S		Implantar 45001	Implantar 14001
		Implantar 50001	
Gerente de Actividades y Eventos (a ser creado)	Promover actividades conjuntas con universidades, centrándose en las tecnologías que el hotel aplica	Promover actividades conjuntas con las organizaciones no gubernamentales ambientales	

Gerente Administrativo	Seleccionar consultoría	Establecer socio bancario único	Promover y desarrollar proveedores locales de
		Utilizar aprendices de la escuela técnica municipal que sera montado.	Incentivar gobierno municipal o estatal para instalar cursos técnicos utilizando instalaciones del hotel
		Promover eventos de interés de la ciudad, pero sin lazos con partidos políticos	Invitar a los vecinos participar libre de las actividades del hotel
			Actuar para municipio rehacer carretera de acceso
			Identificar los puntos de inundación y trabajar con el Estado para promover mejoras
			Establecer un programa de fidelización para la familia

Jefe de Manutención		Implementar calentamiento solar de agua	
		Implementar planta de tratamiento para reciclaje de agua	

Jefe de Seguridad			Implementar red de vigilancia y seguridad con sala de control central y patrullaje motorizado
-------------------	--	--	---

Jefe de TI	Implantar 27701		Implantar 27001
------------	-----------------	--	-----------------

PLAN OPERACIONAL

Para el escenario de planeamiento de 1 a 2 años, dentro de lo que consolida el Presupuesto (Budget) del Rancho Hotel y Spa, se han establecido los siguientes Objetivos y Metas y los respectivos “dueños” de las actividades, responsables por controlar y por reportar el avance.

	PLAN OPERACIONAL	
	AÑO 2	AÑO 1
Director	Mejorar la actuación de la Asociación de Productores Agrícolas de la región	Desarrollar e implementar planificación estratégica y gestión de riesgos corporativos.
Gerente de Calidad	Implementar y certificar ISO 9001	Implementar control de puntos críticos de contaminación para los restaurantes
	Hacer encuesta de legislación aplicable y auditoría de cumplimiento	Levantar puntos de interfaz con el cliente y ejecutar instrucciones de trabajo
Gerente Ambiente y SSO	Implementar el control operativo de uso del suelo y la eliminación de residuos agrícolas para evitar olores	Elevar los aspectos e impactos ambientales y establecer controles críticos
	Hacer encuesta de legislación aplicable y auditoría de cumplimiento	Hacer un estudio detallado de los peligros y riesgos de cada puesto de trabajo y la actividad que involucra a los clientes
Gerente del Hotel	Estudiar el mercado y las preferencias de las personas mayores	Promover programa de marketing para promover la marca y el hotel es un lugar de vida en el campo y la ecología para cada miembro de la familia
	Crear programas de turismo ecológico	Seguir los precios internacionales de centros de lazer para las familias
	Hacer promociones para grupos	Dar a conocer a la municipalidad las actividades del hotel
	Identificar las ONG ambientales que puedan estar involucrados en las actividades del hotel	

Gerente de la Hacienda		Implementar el control de las enfermedades animales y seguir las buenas prácticas
------------------------	--	---

Gerente Administrativo	Promover desarrollo internos de los gerentes	Pagar los salarios al menos un 10% por encima del promedio regional
	Controlar los costes y la calidad, implementando el BSC	Contratar todo el personal de operación en la región
	Identificar los puntos críticos de la carretera y ayudar la municipalidad a mantenerla	Mantener programa de alerta para los clientes con las inundaciones en la carretera
	Contratar empresa especializada en técnicas audiovisuales para el entretenimiento	Contratar gerentes con experiencia internacional en la hospitalidad
	Concienciar al personal sobre asuntos personales y de la empresa, promoviendo la capacitación en gestión de información y privacidad.	Señalar carretera para evitar desviaciones y el contacto con los vecinos
		Trabajar con dos bancos para el establecimiento de competencia

Jefe de Manutención	Implementar red independiente de datos por acceso a satélite.	Implementar y mantener red interna de datos con fibra óptica que cubre todas las partes del hotel
	Implementar grupo de mantenimiento 24x7	Desarrollar y capacitar al personal de mantenimiento
	Aumentar la reserva de agua tratada para durar 6 meses de la operación del hotel	Mantener reserva estratégica de repuestos
	Implementar generador de emergencia	Iniciar estudio del uso de energía
		Mejorar los accesos internos, por lo que teniendo en cuenta las condiciones climáticas más críticos.

Jefe Seguridad		Implementar sector de seguridad para control de acceso y vigilancia para visitas en las áreas
----------------	--	---

Jefe Informática	Implementar contrles de ISO 27001	Identificar puntos de riesgo para el control de la información interna
		Mejorar infraestructura de TI, telefonía y comunicación