FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

ESTRATEGIA DE FIDELIZACION AL CLIENTE PARA HOTEL – RESIDENCIAL ALDO'S

NATHALIA INES ARRIAGADA TORO

Informe de práctica presentada a la Carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso para optar al Grado de Licenciado en Negocios Internacionales, Titulo Profesional de Administrador de Negocios Internacionales.

PROFESOR GUIA: SR. HERNAN VILLAVICENCIO

Viña del Mar, Enero 2008

Hotel - Residencial
Aldo'S

“La esperanza principal de una Nación (de una familia),

radica en la educación adecuada de su juventud (de sus hijos).

Erasmo

“A mis padres, por estar siempre presentes,

y gracias a Dios por tenerlos.

Les dedico este trabajo con el amor más grande

que puede sentir una hija orgullosa de contar con ellos”

Hotel - Residencial
Aldo'S

INDICE

Introducción	**5**
Funciones y labores realizadas	6
Razones que motivaron la elección de la práctica	7
Objetivos del trabajo de práctica	8
Capítulo I: Antecedentes Generales	**9**
Empresa	10
Ubicación	11
Servicios	12
Clientes	13
Proveedores	14
Competidores	15
Estructura organizacional	16
Capitulo II: Análisis de la empresa	**17**
Descripción del Proceso de Hospedaje	17
Descripción del Proceso de limpieza de habitaciones	20
Recursos Humanos	21
Distribución Interior de las Instalaciones	22
Proyecciones futuras de la Empresa	23
Capitulo III: Desarrollo práctica profesional	**24**

Capitulo IV: Problemas encontrados y las soluciones **26**

Problema 1: Fidelización al cliente 26

Problema 2: Carencia de beneficios para los clientes fieles 33

Problema 3: Carencia de fuentes de información y publicidad 38

Problema 4: Marca Aldo'S 56

Capitulo V: Conclusiones **58**

Anexos **60**

Anexo N°1: Chile Compra 61

Anexo Nº2: Turismo en San Felipe 63

Bibliografía **72**

Hotel - Residencial
Aldo'S

INTRODUCCION

El desarrollo de la práctica profesional se llevo a cabo durante los meses de Enero, Febrero y Marzo del año 2007 en el Hotel – Residencial Aldo'S, el cual se encuentra ubicado en San Felipe, Quinta región.

Antecedentes de la Empresa

Nombre	: Hotel – Residencial Aldo'S.
Rut	: 4.745.866 - 8
Dirección	: Salinas 67, San Felipe, Quinta Región.
Teléfono	: 034 - 512356
Correo electrónico	: hotel_residencial_aldos@yahoo.es
Jefe Directo	: Sr. Sergio Martinez.
Cargo	: Gerente.
Teléfono	: 034 - 512356

Hotel – Residencial Aldo'S ha manifestado constantemente preocupación en entregar excelencia en el servicio y satisfacer las necesidades de los clientes. Lo cual ha motivado a la informante crear un proyecto para fidelizar a los clientes por medio de diferentes herramientas. Logrando que el cliente se sienta ligado a la empresa con un cierto nivel de compromiso, provocando un incremento de la frecuencia de demanda y potenciando a la empresa dentro del mercado.

Hotel - Residencial
Aldo'S

FUNCIONES Y LABORES REALIZADAS

Dentro del Hotel - Residencial Aldo'S la informante realizó las siguientes labores:

- Encargada de contactos con municipalidades y empresas por medio de Chile Compra.
- Facturación a empresas.
- Encargada de recepción de los insumos y atención público.
- Encargada de recepción y distribución en el periodo del Festival de la Canción Palmenia Pizarro[1].
- Depositar y cobrar facturas.
- Visitas a terreno (parcela) para cancelación de trabajadores semanalmente.

[1] Festival que cada año se realiza en el Estadio Municipal de San Felipe, fue titulado con el nombre de Palmenia Pizarro para homenajear en vida a la cantante chilena.

RAZONES QUE MOTIVARON LA ELECCIÓN DE LA PRÁCTICA

La creciente necesidad de conocer la realidad empresarial así como el saber aplicar las herramientas y valores inculcados por la Universidad de Valparaíso en una organización real y la valiosa experiencia que de ella se desprende, son fundamentales para el desarrollo profesional necesario para enfrentar el campo laboral.

Un profesional debe hacer lo que sabe hacer mejor. Es por eso, que la elección de la Práctica se basó en desarrollar y aplicar los conocimientos que más gustan y se dominan. A eso, se suma que la carrera siempre ha apuntado a enseñar el valor de los negocios y la mejor forma de llevar a cabo un buen negocio. Dentro de las principales razones se encuentran:

- Debía ser una Empresa que tuviese proyecciones.
- Al ser una pequeña empresa se designan más funciones laborales por cada empleado, lo cual permite adquirir mayor responsabilidad y funciones conociendo distintas áreas, además de una comunicación directa con cada cargo.
- Conocer la realidad organizacional y entender las interrelaciones.
- Al realizar la práctica en un Hotel se trabaja mucho el trato con los clientes permitiendo desarrollar más las relaciones humanas.
- Oportunidad de aprender a utilizar las herramientas otorgadas por la Universidad, tales como, Administración, Recursos Humanos, Contabilidad, Marketing y Negociaciones Internacionales, entre otros.

OBJETIVOS DEL TRABAJO DE PRÁCTICA

Pueden ser vistos desde dos puntos:

Los objetivos que se plantean para la empresa:

- Dar conocimiento y entregar nuevas herramientas que permitan fortalecer la organización.

Los objetivos que se plantean para la informante:

- Vinculación directa con el mundo laboral.
- Conocer la realidad de una pequeña Empresa y las distintas formas en que ésta desarrolla su giro.
- Poder observar los distintos tipos de financiamientos y conocer a otras pequeñas empresas con las cuales ésta se relaciona (Proveedores y Clientes) y el gran aporte que realizan; tanto en dar trabajo a personas, como así el servicio que presta y su aporte a la economía del país.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES GENERALES

Empresa

En 1988, en el centro de San Felipe comienza sus operaciones Hotel – Residencial Aldo'S, inicialmente con nueve habitaciones, más el comedor.

Tiempo después adquiere terrenos vecinos y se construyen nuevas habitaciones, actualmente con 19 habitaciones, piscina, jacussi y otros servicios.

Debido a las intenciones del dueño y gerente Sr. Sergio Martínez Valencia, de entregar un servicio más completo a sus clientes, decide insertar en el año 2004 los servicios de viajes y lavandería. Creando un estilo propio, brindando un ambiente acogedor y familiar para que el cliente se sienta cómodo, bien atendido y con todas las facilidades, ya sean, turísticas o de negocios.

Hotel - Residencial
Aldo'S

Ubicación

Hotel- Residencial Aldo'S, se ubica en la ciudad de San Felipe a 15 Km. de Los Andes, 94 Km. de Santiago y 111 Km. de Viña del Mar. Es una de las ciudades más importantes del Valle del río de Aconcagua.

Hotel – Residencial Aldo'S esta estratégicamente localizado en el centro de San Felipe, Salinas 67, gracias a ello se puede acceder en escasos minutos al centro comercial y financiero, oficinas de organismos oficiales, cine, plaza, teatro municipal, Centro cívico y otros.

Servicios

A continuación se detallan los principales servicios entregados a los clientes del Hotel – Residencial Aldo'S:

- Hotelería: con sus 19 habitaciones, Hotel – Residencial Aldo'S está perfectamente acondicionado para albergar a pasajeros con todas las comodidades, confort y servicios de un gran hotel. El Hotel dispone de habitaciones individuales, dobles, triple y cuádruples. Además, se encuentran habitaciones especialmente equipadas para prestar servicio a empresas.

- Estacionamiento: Hotel – Residencial Aldo'S cuenta con estacionamiento exclusivo para los clientes. Tiene una capacidad de 12 vehículos.

- Comedor: el pasajero debe contratar el servicio de comedor, puede ser desayuno, almuerzo o cena. El personal de cocina se caracteriza por ofrecer comidas caseras.

- Piscina: abierta en temporada de verano con áreas verdes que invita al descanso.

- Salón de Juego: ubicada en un lugar estratégico dentro del hotel, cuenta con mesa de pool y juegos de salón.

- Jacussi: especialmente equipado y diseñado para una estadía relajante y agradable.

- Lavandería: servicio que puede ser demandado exclusivamente por los clientes del hotel y por las empresas.

- Viajes: Viajes especiales de turismo en San Felipe de Aconcagua[2], demandado por empresas y municipalidades.

[2] Véase Anexo Nº1

Clientes

Los Clientes del Hotel – Residencial Aldo'S son todas aquellas personas que buscan hospedaje por distintos motivos por ejemplo negocios, trabajo, turismo, etcétera. Es así como también muchas empresas requieren de las instalaciones del Hotel para hospedar a sus trabajadores, en vista de la calidad y prestigio con que ya cuenta el Hotel. Siendo unos de los principales clientes de este.

El mercado objetivo es principalmente el mercado nacional que incluye Clientes de clase media y Empresas, por ejemplo, Corpora Agrícola, Dole, Cartocor Chile y otros. También existe una gran demanda por parte de la Ilustre Municipalidad de San Felipe con la cual el Hotel negocia por medio de una plataforma transaccional llamada ChileCompra (www.chilecompra.cl).[3]

Es importante mencionar que no se deja de lado el mercado extranjero, principalmente provenientes de Argentina debido a la ubicación geográfica donde se encuentra ubicado el Hotel, cercana al paso fronterizo los Libertadores, aunque no se cierra la posibilidad de nuevos mercados.

[3] Véase Anexo Nº 2, explicación detallada del Sistema de Compras y Contratación de bienes y servicios del Sector Público ChileCompra.

Proveedores

Las compras para el abastecimiento de bodega se realizan principalmente a las empresas RABIE y DIPAC que provee de abarrotes, AGROSUPER que abastece de pollos, cerdos y otros alimentos y la DISTRIBUIDORA PACIFICO que proporciona vinos, bebidas y licores.

Por otra parte, el Hotel trabaja con el Gobierno regional para viajes especiales de tercera edad.

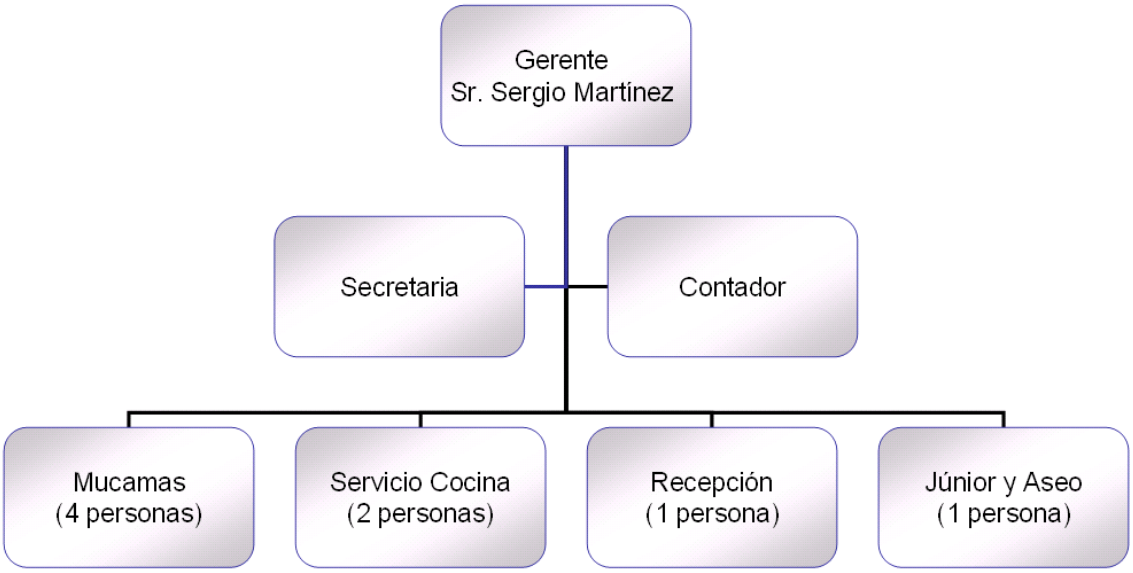
Competidores

Actualmente, el principal competidor para la Empresa es el Hotel Reinares debido a que es una empresa que posee restaurante y una larga trayectoria. Por otra parte, está el Hotel San Felipe que no se encuentra operativo, pero en el mediano plazo va ha reingresar a la industria, siendo un competidor fuerte para el Hotel.

Cabe destacar, que en hotelería dentro de la zona, no hay otro Hotel que cuente con las características de Hotel – Residencial Aldo'S.

Estructura organizacional

- Organigrama Hotel – Residencial Aldo'S



El Hotel cuenta con una estructura organizacional que permite una mejor comunicación entre el Gerente y los empleados, siendo una ventaja para la empresa.

Todas las decisiones que se tomen en el Hotel deben ser previamente consultadas al Gerente, Además, el Gerente esta encargado del abastecimiento y sólo él negocia con las empresas que soliciten el servicio de hospedaje.

Por otra parte, el Hotel es una empresa pequeña y es muy común que a los empleados se les designen más responsabilidades, haciéndose cargo de distintas labores y funciones.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS DE LA EMPRESA

Descripción del Proceso de Hospedaje[4]

Inicialmente, el cliente toma la decisión de hacer la reservación con anticipación, o bien presentarse directamente en el hotel el día de su estadía. La reservación constituye un elemento fundamental en el Hotel – Residencial Aldo'S, ya que privilegia aquellos clientes que han efectuado la reservación con anticipación, así entregando un mejor servicio, asegurando su estadía y entregando un mejor atención al cliente.

Si el huésped, se presenta al hotel el mismo día de su estadía. El empleado de recepción verificará en el registro, la existencia o no, de habitaciones disponibles. En caso de que no existan concluye el proceso, en caso contrario se procederá a registrar al huésped, quedando antes de acuerdo en el tipo de habitación que se asignará, el precio de la habitación, los días de estadía del huésped y los servicios complementarios que ofrece el hotel.

Si el huésped solicita reservación de la habitación lo puede hacer por vía telefónica, e-mail o directamente en el hotel indicando fecha, hora y días de estadía. Al momento de recibir la solicitud se verifica la disponibilidad de habitaciones para las fechas solicitadas. En caso de no existir habitaciones disponibles para las fechas solicitadas por el huésped, el proceso concluye, en caso contrario se confirma la reservación pudiendo o no, haber dejado el cliente un anticipo.

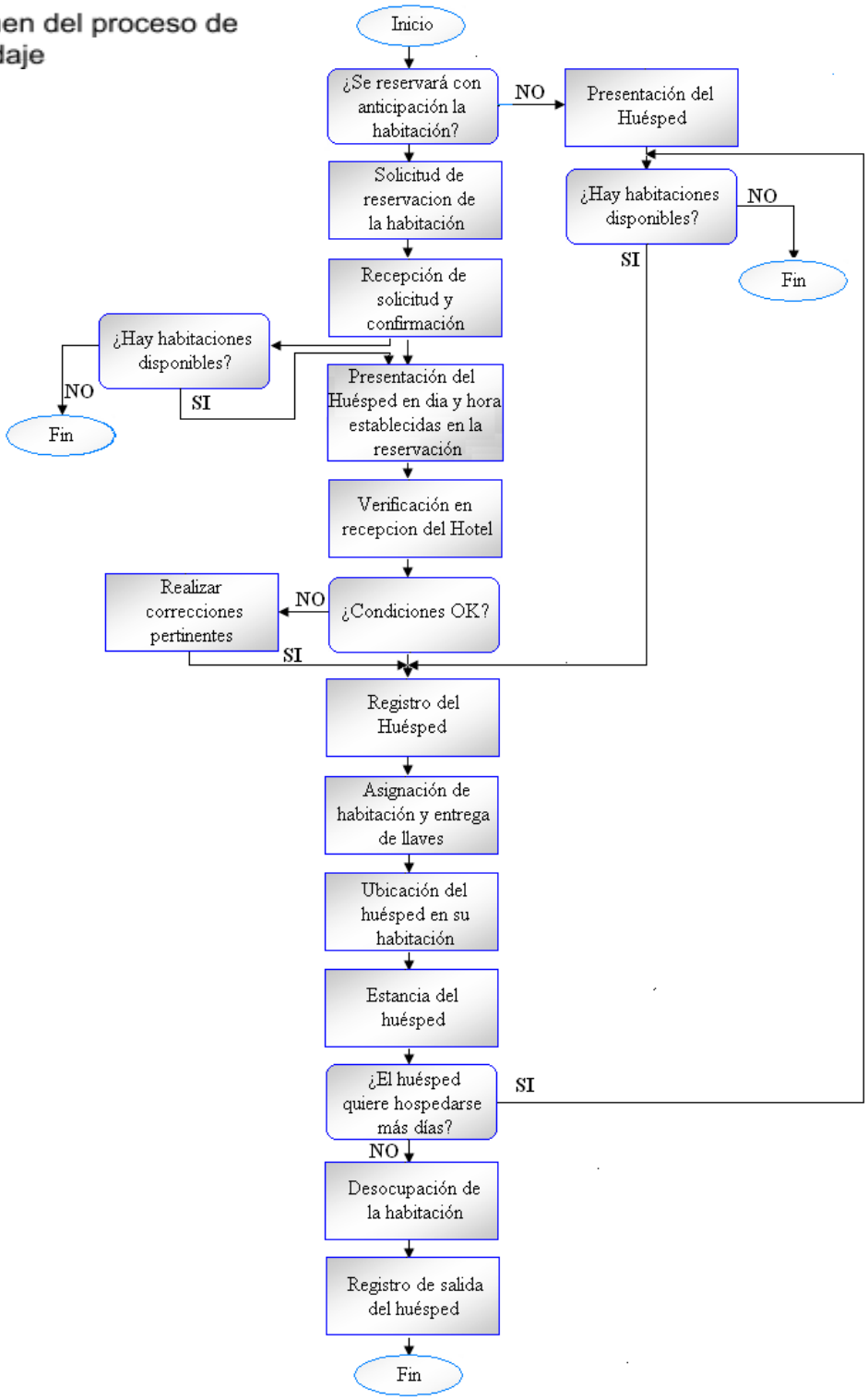
[4] Véase resumen del proceso de hospedaje, página 19.

Posteriormente, el huésped se presenta en el hotel el día establecido en la reservación, con el entendido de que si no llega antes de cierta hora pactada en la reservación, se cancelará. El personal de recepción del hotel verifica datos del cliente, fecha de arribo al hotel, tipo de servicio y días de estadía, procediendo a registrar al huésped. El personal de recepción solicita datos y los días de hospedaje, además el huésped debe cancelar en efectivo. En seguida se asigna habitación al huésped y se le entregan las llaves de la habitación y se le explica el funcionamiento de los servicios con que cuenta la habitación. Durante toda la estadía del huésped se atenderán los requerimientos que satisfagan al cliente.

Si el huésped desea hospedarse más días de los especificados en el contrato, deberá consultar con recepción, sí hay disponibilidad, se seguirá el mismo proceso desde la actividad de registro del huésped. En caso de que no haya disposición de cuartos, o de que el cliente no requiera hospedarse un mayor número de días se procederá a la desocupación de la habitación.

Finalmente, el huésped deberá desocupar la habitación el día pactado en el contrato a la hora determinada, hora límite de salida a las 12:00 horas de lo contrario se cobrará un día más.

Resumen del proceso de hospedaje



Descripción del Proceso de limpieza de habitaciones

A partir de las 8:00 horas. Se revisan las habitaciones, principalmente aquellas en que los huéspedes informan que dejarán ropa para el servicio de lavandería (los huéspedes deben solicitar este servicio). La mucama realiza la limpieza de la habitación, cambio de sábanas, fundas de las almohadas y toallas, y cambia los suministros asignados a la habitación (jabones de mano y de baño, entre otros).

Posteriormente, se prepara la cama (se tiende la cama) y se deja lista para el arribo del huésped y se revisa que se encuentren en su lugar todos los suministros de la habitación.

Recursos Humanos

Hotel – Residencial Aldo'S cuenta con 10 trabajadores de planta los cuales se desempeñan como funcionarios administrativos, personal de cocina, mucamas y limpieza. El servicio que se brinda, es a través de un proceso continuo y coordinado, por lo que se debe trabajar en turnos para atender a los huéspedes.

En situaciones especiales como el Festival de la Canción Palmenia Pizarro, realizado en febrero, la cifra de trabajadores aumenta debido a que el Hotel hospeda; a bandas, personal técnico, cantantes, participantes y otros, que demandan más mano de obra.

Se puede afirmar que el éxito de la empresa Hotel – Residencial Aldo'S, se debe a los talentos humanos que van desde la acumulación de conocimientos y habilidades a través de la experiencia hasta sus actividades y capacidades para interactuar entre ellos y por supuesto con sus clientes. Se destaca el habitual contacto con el personal y sus dirigentes existiendo con éstos últimos una comunicación permanente, tanto en la marcha de la empresa, como en sus planes de desarrollo futuro.

Es conveniente mencionar que la empresa en Navidad entrega canastas familiares para cada empleado, todos los años. Además, el dueño cuenta con una parcela y hace entrega de frutas y verduras dependiendo de la temporada.

Distribución Interior de las Instalaciones

Hotel – Residencial Aldo'S ha localizado, diseñado y construido con detenimiento la distribución interna, para lograr una disposición ordenada y bien planeada, acorde con los desplazamientos lógicos de las materias primas y de los productos, de modo que se aprovechen eficazmente el equipo, el tiempo y las aptitudes de los trabajadores. Así ofreciendo un mejor servicio.

Proyecciones futuras de la Empresa

La visión a futuro de la empresa Hotel – Residencial Aldo'S, es llegar a ser el principal hotel del Valle de Aconcagua entregando siempre la más alta calidad de servicio, relación precio y un amigable servicio personalizado para los huéspedes.

El Gerente general ha manifestado como proyecto construir nuevas habitaciones y seguir creciendo, porque existe una alta demanda de habitaciones singles y ofrecer el servicio de lavandería a terceras personas (público general).

CAPITULO III

DESARROLLO PRÁCTICA PROFESIONAL

Dentro del Hotel – Residencial Aldo'S la informante se desempeñó en distintas áreas:

Administración

Revisar las planillas de cajas, corroborar que estuvieran bien hechas y que las cifras del papel coincidieran con lo físico. Además de tener conocimiento del hospedaje, es decir, las habitaciones que estaban ocupadas, disponibles y con reservas, y de las salidas y entradas de insumos.

Verificar que las boletas estuvieran bien emitidas.

Encargada de emitir, archivar y cobrar facturas.

Diariamente la informante realizaba depósitos a la cuenta corriente de la empresa.

Además de establecer contactos con municipalidades y empresas por medio de Chile Compra.

Mensualmente se hace entrega al Gerente del Hotel un informe con un resumen de ventas y observaciones.

Hotel - Residencial
Aldo'S

Recepción

En recepción se realizan las siguientes tareas registro en el libro de la entrada y salida de pasajeros, la emisión de boletas, rendición de la caja del turno, toma de reservas, atención de llamadas telefónicas, atención de público, despacho de correspondencia, toma de recados, entre otras.

En el periodo del Festival de la Canción Palmenia Pizarro la informante estuvo a cargo de la recepción y distribución de los pasajeros. Además de trabajar conjuntamente con el encargado del evento (Empleado de la Ilustre Municipalidad de San Felipe) para poder entregar un servicio exclusivo y personalizado a cada pasajero.

CAPITULO IV

PROBLEMAS ENCONTRADOS Y LAS SOLUCIONES

A continuación se describen los problemas encontrados en el Hotel Residencial Aldo'S y sus respectivas propuestas para las soluciones de éstos:

Problema 1: Fidelización al cliente

Debido a la gran cantidad y diversidad de clientes actuales que posee la empresa, resulta cada vez más difícil relacionarse personalmente con todos y cada uno de sus clientes (personas y empresas). Además de la posibilidad del reingreso del Hotel San Felipe a la industria hotelera, teniendo en consideración que los clientes que se alojaban en el Hotel San Felipe ahora se hospedan en el Hotel – Residencial Aldo'S. Por lo tanto, es importante obtener una ventaja competitiva dentro de la industria de la hospitalidad, ofreciendo un mejor servicio que la competencia, y un factor clave es el trato preferencial a los clientes.

Solución: Software CRM

Acorde a lo anteriormente expuesto indica la necesidad de establecer una estrategia de fidelización al cliente. Esto, se consigue mediante un conocimiento profundo, un trato personalizado, y mediante el compromiso de toda la empresa hacia la satisfacción del cliente.

Dentro de las diversas soluciones existentes en la actualidad, la más indicada para el Hotel – Residencial Aldo'S es la utilización del Software CRM (Customer Relationship Management o administración de las relaciones con los clientes), herramienta que permite tener relación esencial con el cliente.

El Hotel – Residencial Aldo'S al emplear el Software CRM, logrará obtener un mejor conocimiento del cliente y aumentar su fidelidad sin sacrificar la expansión del negocio. Debido a que todos los datos relevantes de un cliente son registrados en el sistema de forma central. Historiales para cada cliente, registran todas las actividades de forma cronológica y aseguran que cada empleado autorizado tenga acceso a estos datos; correos electrónicos, facturas y documentos de cualquier tipo pueden ser enlazados con el contacto del cliente, de tal manera que incluso los empleados que sustituyen a otros durante las vacaciones pueden asegurar la atención óptima al cliente.

Al implantar el Software CRM la oferta del Hotel tiene que ir orientada a la satisfacción de los deseos y exigencias de los clientes, obtener información valiosa de cada cliente, lo más completa posible, lo cual permitirá adquirir información relevante de cada cliente. Siendo necesario que toda la organización, tanto los empleados como el Gerente del Hotel deban compartir conocimiento para obtener buenos resultados al utilizar el CRM.

Por otra parte, al instaurar el Software CRM tendrá como reto el Hotel – Residencial Aldo'S, la arquitectura de tecnologías de la información, es decir, adquirir más computadoras y capacitación a los trabajadores para la utilización de éstas. Aunque, actualmente el Hotel esta renovando su arquitectura de tecnología debido a la nuevas implementaciones que se han hecho. Pero sólo para el área administrativa.

Al emplear la estrategia de fidelización se obtendrán ventajas tanto para la empresa como para el cliente. Dentro de las ventajas para el Hotel es la facilidad que existirá de venderles nuevos servicios a los clientes fieles. También permitirá al Hotel aplicar un margen sobre el precio base del producto indiferenciado, debido que los clientes satisfechos son mucho menos sensibles al precio. Con ello favorece la estabilidad del negocio y la estabilidad laboral. Otra ventaja que permite el Software CRM es asociar historiales de cada cliente incluyendo facturas, esto permitirá al Hotel tener en un solo Software información que antes tenía solo en papel, la cual facilitará el proceso de registro y con ello el arribo del pasajero. Al mismo tiempo, permitirá hacer el arqueo de caja y tener todo respaldado en el Software por cualquier eventualidad.

Finalmente, la ventaja más importante, es que los clientes fieles serán los mejores promotores del Hotel, porque son ellos los que comunicaran a otros (posibles clientes) las bondades de la empresa, por la experiencia que han vívido en el Hotel.

Dentro de las ventajas de fidelización para los consumidores del Hotel, la más importante es que los clientes podrán recibir un servicio personalizado, ya que el Software CRM permitirá conocer sus preferencias y necesidades.

Un tema muy relevante es la elección del proveedor del Software CRM, lo cual se desarrollará detalladamente a continuación:

El mercado del software CRM ha experimentado un crecimiento explosivo en los últimos años, con un marcado aumento de la demanda de software a nivel mundial pero en Chile no se ha potenciado mucho. Por lo mismo es difícil seleccionar un proveedor para el Hotel.

A nivel mundial se han producido cambios importantes en cuanto a proveedores en este mercado. Mientras que en el pasado, el mercado se había caracterizado por la presencia de numerosos pequeños proveedores, relativamente no diferenciados. La tendencia actual parece apuntar hacia un mercado más concentrado.

Los pequeños proveedores ofrecen soluciones de nicho en áreas específicas de CRM, mientras que los grandes proveedores ofrecen soluciones de sistemas con una funcionalidad más amplia, llegando a cubrir un amplio espectro de prestaciones típicas de CRM con un único sistema.

Por otro lado, la creciente atención que despierta el Software CRM ha ocasionado, además, que proveedores globales de ERP, como SAP y Oracle, promocionen ahora sus propias soluciones CRM. Otros proveedores de ERP, como PeopleSoft y J.D. Edwards, han optado por establecer acuerdos oficiales de asociación con proveedores líderes de CRM y ofrecer, así, soluciones CRM de terceros integradas en sus propios sistemas ERP.

Al seleccionar a un proveedor, el Hotel debería conocer en detalle la actitud personal del proveedor con respecto al CRM y su nivel de compromiso hacia los clientes y también del sistema, su funcionalidad y precio, etcétera.

La mayoría de los sistemas CRM son muy flexibles y para los usuarios, puede resultar difícil detectar dónde obtiene la empresa la mejor rentabilidad de la inversión. Si la empresa quiere garantizar un aprovechamiento máximo de los sistemas, debería observar una serie de pautas a la hora de seleccionar un proveedor de software CRM. Como por ejemplo, que exista una buena comunicación e interés por parte del proveedor en conocer lo que necesita el Hotel. Si es necesaria la versión estándar o es necesario algún

tipo de adaptación. Es crucial que el proveedor o los consultores se preocupen en la inducción del nuevo sistema a emplear a cada uno de los empleados o involucrados directa o indirectamente en los procesos relacionados para que la implementación del Software tenga éxito y cumpla las expectativas del Hotel.

En la actualidad, son múltiples los proveedores de soluciones de CRM que existen en el mercado. Dentro de los más importantes en el ámbito mundial destacan los siguientes:

- Siebel
  - Tiene un 15 % del mercado de CRM mundialmente.
  - Módulos de atención al cliente, ventas, gestión de canales y gestión de campañas de marketing.
  - No tiene módulos de análisis.
  - Contiene verticales específicos para sectores: *business*, financieros, energía y telecomunicaciones.
  - Arquitectura: cliente-servidor, Internet.
- Clarify
  - Muy conocido en el mercado
  - Módulos de ventas, marketing *customer service*.
  - No tiene módulo de análisis.

- Normalmente se complementa con otras herramientas.

- Broadvision
  - Orientación principal para gestión de contenidos de internet.
  - Incluye *business*, personalización y análisis.
  - No tiene módulo de gestión de campañas para marketing ni de atención al cliente.
- Cisco
  - Muy conocido por su desarrollo en soluciones para call center.
  - Módulos de *emailing, webchat, contact center* e internet al teléfono.
  - Tiene una alianza con *Oracle* que le permite conexión con CRM de *Oracle*.
- e.Phiphany
  - Muy orientado a las áreas de análisis: *Datamining* y *webmining*.
  - Herramienta muy potente de análisis.
- Oracle
  - Muy desarrollado en soluciones CRM

- Incluye un conjunto muy amplio de módulos: *call center, customer service*, personalización, segmentación, fuerza de ventas y capacidad de análisis.

- Vantive (PeopleSoft)
  - Orientada al servicio al cliente, ventas y análisis.
  - Utiliza una arquitectura basada en internet.

Es importante mencionar que de acuerdo a la experiencia de la autora en la búsqueda de un proveedor fue de gran dificultad debido que no existen muchos proveedores de Software CRM para Chile (San Felipe). Aunque, la mayoría de las empresas permiten descargar el software, pero con algunas limitantes, solo para entender el funcionamiento del producto. Pero al momento de contactarse con empresas tales como: PeopleSoft, B-kin, Oracle y otros, para obtener mayor información sobres sus productos y servicios no hubo respuesta. Contradiciendo los principios del servicio que ellos ofrecen (Marketing relacional) siendo que la autora es un potencial cliente.

Problema 2: Carencia de beneficios para los clientes fieles.

El Hotel – Residencial Aldo'S a presentado un aumento en su demanda debido al buen servicio que entrega a sus clientes. Pero el Hotel no ha premiado a aquellos clientes fieles, que han reiterado sus reservaciones y aquellas empresas que han confiado en el servicio del Hotel y que constantemente alojan a sus trabajadores con servicio completo.

Solución: Tarjeta Aldo'S Plus Más

Dentro de la estrategia de fidelización se sugiere ofrecer la tarjeta Aldo'S Plus Más, que dará derecho a numerosos privilegios, acumular puntos, que son canjeables y un trato preferencial que recompensaran al cliente fiel.

Podrán optar a las ventajas que ofrece la tarjeta Aldo'S Plus Más, todas las personas físicas alojadas en el Hotel – Residencial Aldo'S.

Los titulares de la tarjeta Aldo'S Plus Más, acumularán puntos por el total de la boleta y en el caso de las facturas será por el total sin IVA. No se obtendrán puntos por el primer día de alojamiento, sólo se empezará a aplicar cuando el cliente efectué su primera reserva como cliente titular Más.

Cada vez que el titular efectúe una reserva, deberá identificarse como tal, indicando su número de titular y presentando su tarjeta en Recepción a su llegada al Hotel.

Los puntos Más son intransferibles y sólo se acreditarán en la cuenta del titular que los haya obtenido. Cada titular podrá tener una sola cuenta Plus Más.

Los puntos son canjeables por noches de estadía en el Hotel – Residencial Aldo'S.

Hotel - Residencial
Aldo'S

Las estadías gratuitas por utilización de puntos Más en el Hotel están sujetas a disponibilidad de un determinado cupo de habitaciones, debiendo llamar al Hotel para formalizar la reserva. No se aceptará ninguna estadía en utilización de puntos sin reserva previa. Además, no hay restricciones para el uso de los puntos, como determinadas épocas del año.

Cualquier persona distinta del titular podrá disfrutar de estadías gratuitas en el establecimiento, siempre que éste lo autorice completando el impreso de Autorización de Disfrute de Puntos. Este impreso se encuentra en el reverso del extracto de puntos que será enviado regularmente a los titulares. El beneficiario deberá presentar el impreso debidamente completo y firmado a su llegada a la recepción del Hotel.

En caso de que el titular o beneficiario no haga efectiva su estadía en utilización de puntos y no cancele su reserva antes de la fecha prevista de llegada, no se le podrán devolver los puntos Más en su cuenta.

La tarjeta permitirá obtener la información del cliente debido que trabaja en conjunto con el Software CRM. Al momento de identificarse en el sistema, de forma automática se tendrá acceso a todos sus datos: preferencias de habitación, servicios más demandados e incluso observaciones particulares.

Los clientes tendrán beneficios cada vez que se alojen en el Hotel – Residencial Aldo'S, siempre que sea titular Más:

- Prioridad de Reservas: En caso de que el hotel no disponga de habitaciones, la reserva recibirá atención prioritaria en la nota de espera correspondiente, con la simple mención del número de tarjeta Más.

- Entrada sin Espera: Identificándose como titular de la tarjeta Aldo'S Más, en el momento de efectuar una reserva o a la llegada al Hotel, se agilizan los trámites necesarios y se evitan tiempos de espera.
- Salida sin Prisas: Con este servicio, y previo aviso en recepción, se podrá retrasar la hora de su salida hasta las 16:00 horas (sin tarjeta, hora de salida 12:00 horas).
- Servicios adicionales como la posibilidad de que el Hotel guarde sus enseres.
- Puntos Más: Acumulará puntos Más de forma automática, canjeables por estadías gratuitas en el Hotel – Residencial Aldo'S.

Tarjeta Plus Más de empresas

Hotel – Residencial Aldo'S también premiara a aquellas empresas fieles beneficiando a los empleados de clientes corporativos.

La tarjeta de empresas presenta un elevado grado de personalización, con nombre y apellidos del empleado, nombre de la empresa y acumularán puntos por el importe de su factura sin IVA.

Las entidades obtendrán ofertas y promociones exclusivas para cada compañía.

Condiciones Generales:

Es imprescindible identificarse como titular de la tarjeta en el momento de la reserva así como a la llegada al Hotel para poder acumular los puntos correspondientes a su estadía.

Hotel - Residencial
Aldo'S

Obtención de Puntos Más

Equivalencia directa 50 pesos chilenos = 1 Punto.

Utilización

1 Noche en el Hotel – Residencial Aldo'S:

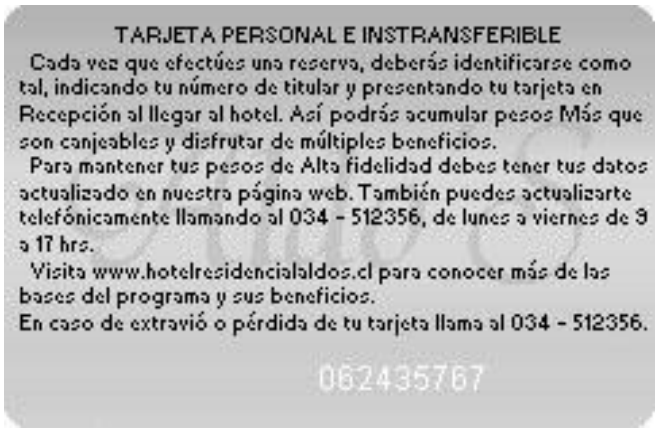
Habitación simple	3600 puntos
Habitación doble	4300 puntos
Habitación para 3 hasta 5 personas	5000 puntos
Habitación con jacussi	5000 puntos

A continuación se presenta el diseño básico de la Tarjeta Aldo'S Plus Más, la cual la autora utilizó tonalidades grises y verdes.

Card Front: Esta escrito el nombre del Hotel y Plus Más para que el usuario identifique la tarjeta de beneficios.

Hotel - Residencial
Aldo'S

Card back: Se entrega información al cliente de cómo usar la tarjeta, que hacer en caso de extravió o pérdida, teléfono de contacto e invita al cliente a visitar la página web.



Problema 3: Carencia de fuentes de información y publicidad.

El Hotel – Residencial Aldo'S interacciona con los clientes a través de su establecimiento, por e – mail (algunos) o por teléfono. Pero la Empresa carece de fuentes de información respecto a la prestación de servicios. También carece de publicidad.

Es necesario que la empresa tenga una nueva puerta de acceso. En la cual el cliente previamente pueda tener conocimiento del Hotel de manera rápida y a cualquier hora.

Solución: Página Web

Según los últimos datos sobre la utilización de los usuarios de internet se desprende que los turistas utilizan la red para buscar información sobre los hoteles antes de decidirse a realizar sus reservas. Por ejemplo, estudios recientes indican que el 50 por ciento de los diez millones de españoles que viajan ha rastreado internet para decidir su viaje (esta cifra asciende al 75 por ciento en estados unidos), y el 25 por ciento compra servicios turísticos online. Los usuarios de internet visitan páginas web de hoteles como turista de ocio, viajero de negocio, coordinador de grupos, etcétera.

Hoy en día es primordial que el Hotel – Residencial Aldo'S tenga una página Web. La empresa se relacionara con el cliente y cada vez que un usuario de internet aterricé en la página web del Hotel, se producirá una interacción con la marca.

El sitio web no sólo será la vidriera virtual del Hotel, sino también una plataforma de interacción, que permitirá reforzar el diálogo con los clientes, establecer relaciones de una manera absolutamente personalizada, y poder llegar a tener una relación

auténticamente one-to-one con los mejores clientes. Además, tendrá como propósito medir la frecuencia de las visitas, tiempo que se encuentra en la página y hora de mayor frecuencia de visitas.

Consecuentemente, aporta múltiples ventajas que el Hotel tenga una página web. Los más relevantes son los siguientes:

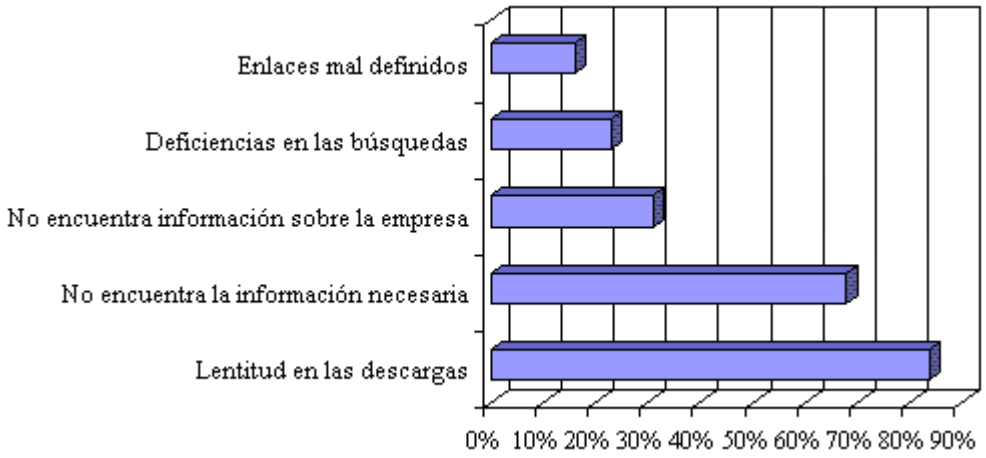
- El Internet es un medio de comunicación muy poderoso y versátil.
- Web permite la posibilidad de ofrecer una mayor cantidad de información y presentarla de varias formas como: texto, imágenes, animaciones, videos y otros.
- Los costos son sumamente accesibles y en muchos casos es más barato, sobre todo comparado con otros medios tradicionales y más aún si se tiene en cuenta la constante exposición de la información (las 24 horas los 365 días del año) y la gran cantidad de información que se puede ofrecer a todo el mundo. De esta forma, el Hotel es alcanzable también fuera del horario laboral y puede atender a las preguntas y problemas de los clientes lo antes posible.
- Es mucho más económico mantener información en web que hacerlo en papel.
- La velocidad con que la información puede actualizarse es muy grande y es mucho más barato. La información puede actualizarse y en el mismo momento en que se publica ya se encuentra en Internet.

Es conveniente conocer algunas pautas para obtener una página web verdaderamente eficaz y enfocada correctamente. Por ejemplo, el tiempo del usuario es el elemento crítico, porque los usuarios no dan una segunda oportunidad. Según un estudio de K&R,

como media, tras hacer 5 clicks y no encontrar la información que buscaban los usuarios se sienten frustrados y en ese caso, un 83% se van a otro sitio web.

A continuación se presenta un gráfico en base al análisis realizado por Forrester Research:

¿Por qué abandona el usuario un site?



Fuente: Jupiter Research

En este análisis se observa que los motivos por los que un usuario abandona un sitio web son dos básicamente: por falta de funcionalidad (lentitud, deficiencias en búsquedas, enlaces mal definidos) o por falta de información (no tiene la información que se busca o sobre la empresa).

Analizando estos conceptos, se observa que la información y la funcionalidad deben ser aspectos prioritarios cuando se diseña un sitio web, también es importante presentar los contenidos de una manera clara y concisa. Hay que elaborar el sitio web pensando en la experiencia del usuario y no en aspectos secundarios como el diseño. Además, se deberá considerar que los distintos tipos de usuarios pueden tener objetivos distintos y por tanto

hay que pensar el sitio web para que cumplan los objetivos particulares de cada uno de ellos.

En muchas ocasiones es preferible contar con una página ágil e intuitiva que con una recargada gráficamente, que puede resultar lenta.

En resumen, la página web del Hotel – Residencial Aldo'S debe tener:

- Calidad de información.
- Rapidez con la que el visitante puede ver y encontrar la información que busca.
- Facilidad para acceder a la información.
- Presentación atractiva del sitio, se deben buscar diseños que conjuguen la estética y la funcionalidad.
- Animaciones, Se debe vigilar el correcto uso de los elementos gráficos multimedia así como de las animaciones. Las animaciones infinitas desvían la atención del visitante y resultan molestas.
- Zonas visibles, el 90% de los usuarios sólo pincha en las zonas visibles.
- Compatibilidad para que el sitio sea visto en cualquier computadora.

Diseño básico página Web

Teniendo en consideración todo lo anteriormente expuesto el sitio web del Hotel – Residencial Aldo'S contará con el dominio www.hotelresidencialaldos.cl, previamente ha sido consultada la disponibilidad de este dominio en la pagina www.nic.cl.

La página web será un sitio completo, donde se puede encontrar toda la información necesaria del Hotel en inglés y español, servicios que ofrece, ubicación, reservas,

contacto y otros, lo cual permite orientar al usuario en cuanto a lo que desee saber acerca del Hotel.

Esta página web pone a disposición de los usuarios la posibilidad de realizar reservas en tiempo y disponibilidad real con promociones personalizadas. También, tendrán la posibilidad de recibir en su correo electrónico la confirmación de su reserva, así como el pronóstico del tiempo para los días de estadía.

Para que los clientes hagan sus reservas, opiniones o solicitud de información, se les pedirá llenar un formulario, herramienta que proporcionará información sobre su perfil y datos personales.

Al tener los correos electrónicos de los clientes o público podrá el Hotel aplicar el *e-mailing* o *e-mail marketing* es la comunicación con el cliente a través del correo electrónico, con consentimiento previo del usuario (*permission marketing*) y con el objetivo de obtener respuesta. Es además un elemento que aporta datos para la base de datos y el historial de comportamiento, gustos y necesidades de cada cliente, lo que realimenta el ciclo de la personalización.

La página Web del Hotel incluirá links para consultas de información metereológica y turística del Valle de Aconcagua.

Otro punto fundamental es que el sitio web del Hotel esté incluido en los principales buscadores internacionales, nacionales y en los específicos del sector hotelero. Pero esto no es suficiente, puesto que el número de internautas que van más allá de las primeras páginas en sus búsquedas es muy reducido. Por lo tanto, se debe esforzar por ocupar los

primeros lugares por aquellas palabras clave, con especial atención a Google será el objetivo principal.

En el diseño de la página web los colores y letras utilizadas fueron seleccionada en base a la decoración y ambiente del Hotel – Residencial Aldo'S. La página cuenta con fotos y videos del Hotel y del Valle de Aconcagua. Además, se encontrara la tarjeta Aldo'S en todos los Link de la página al igual que en la página de Bienvenida para que el usuario tenga conocimiento previo de la tarjeta para que la solicite al momento de hospedar en el Hotel.

A continuación se presenta el diseño básico de la página web:

Hotel - Residencial
Aldo'S

Página de Bienvenida: el usuario selecciona el idioma de la página, inglés o español.

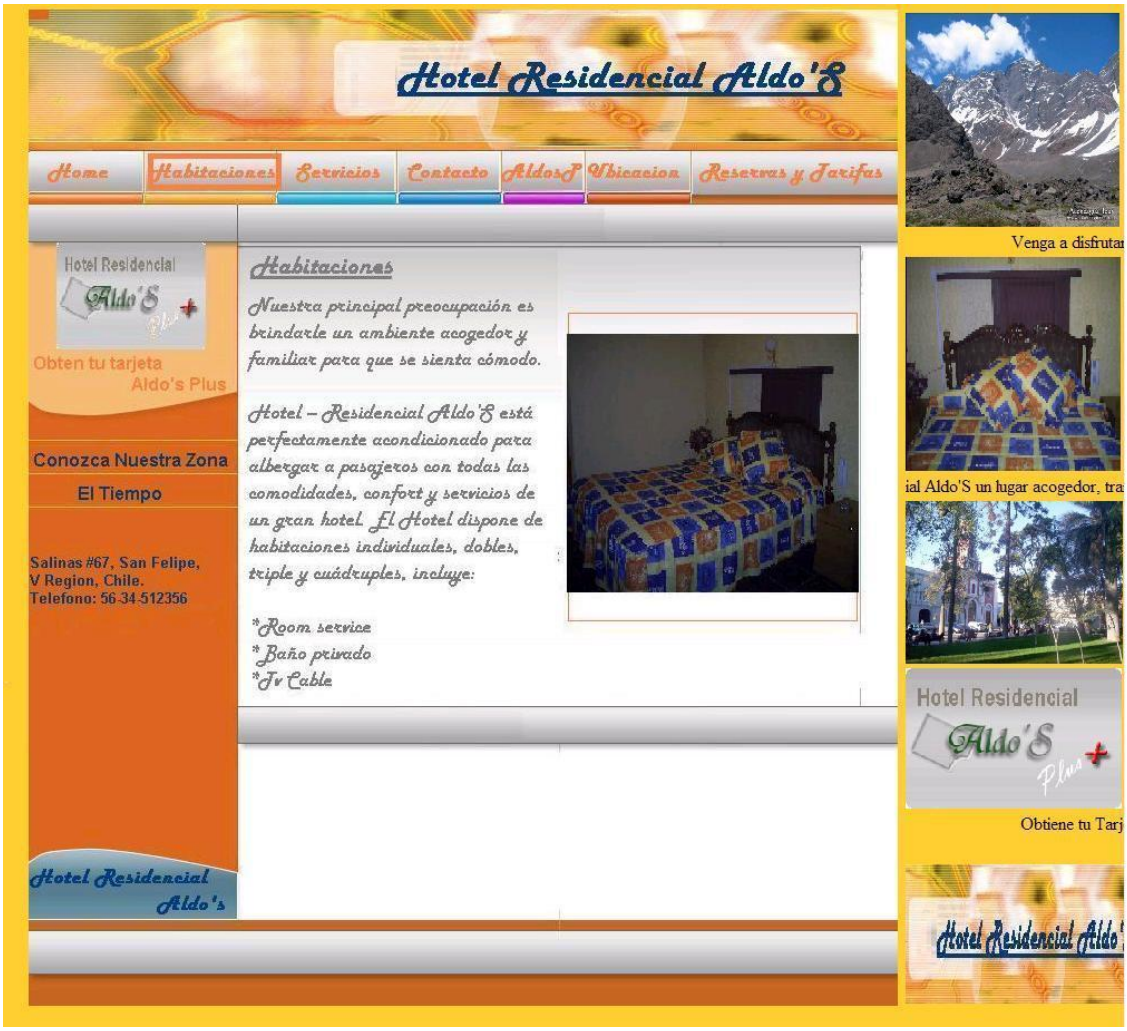
Hotel - Residencial
Aldo'S

Home: al usuario se le informa del Hotel. En la parte superior del Home, se encuentran los links que contiene la página. En la parte izquierda, se encuentra el link Conozca Nuestra Zona, la cual el usuario podrá adquirir conocimiento de la ubicación, características, fiestas y atractivos turísticos de la zona. Además en el link El Tiempo, el usuario podrá saber la temperatura pronosticada de San Felipe entregada por el servicio meteorológico de Chile. En la parte derecha, se encuentran imágenes de San Felipe y video del Hotel y debajo de cada una existe una cinta que va girando invitando al usuario a hospedar en el Hotel, adquirir la tarjeta y visitar la zona.

Imágenes, videos, cintas al igual que la tarjeta estarán en todos los demás links.

Hotel - Residencial
Aldo'S

Link habitaciones: el usuario accederá a los tipos de habitaciones que ofrece el hotel.

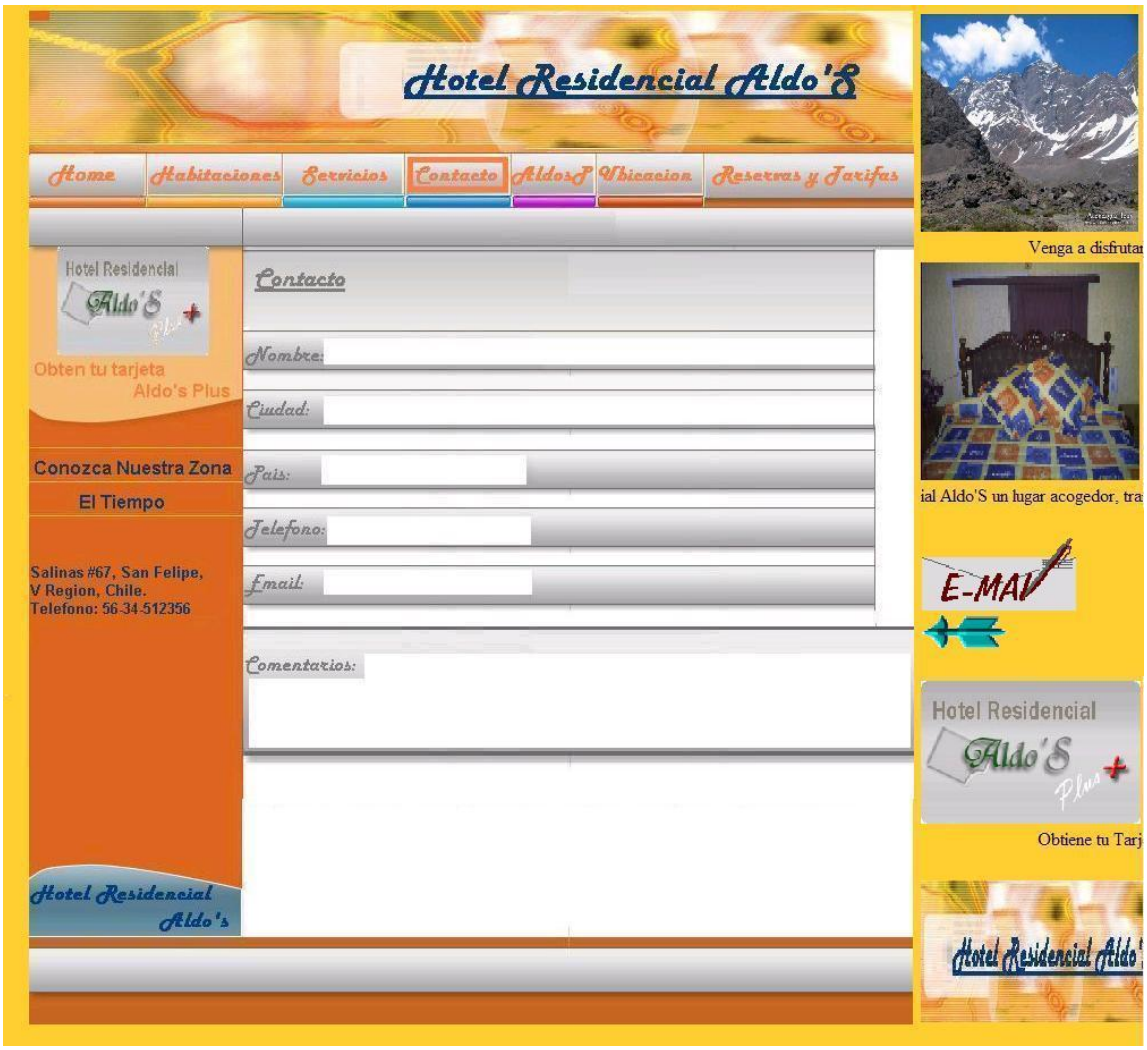


Hotel - Residencial
Aldo'S

Link Servicios: el usuario accederá a los servios que ofrece el Hotel – Residencial Aldo'S y una breve reseña de estos.

Hotel - Residencial
Aldo'S

Link contacto: primordial para el Hotel. Por medio de este link el usuario podrá contactarse con el Hotel solicitando información, consultas o comentarios. Primeramente el usuario debe completar un formulario que permitirá al Hotel obtener el e-mail del usuario y contactarse con él.



Hotel - Residencial
Aldo'S

Link Aldo'S Plus Más: el usuario accederá a la información de la tarjeta de fidelización del Hotel y los beneficios que obtendrá. Es importante mencionar que la tarjeta se encuentra en todas las ventanas de la página web para que el usuario conozca de su existencia.

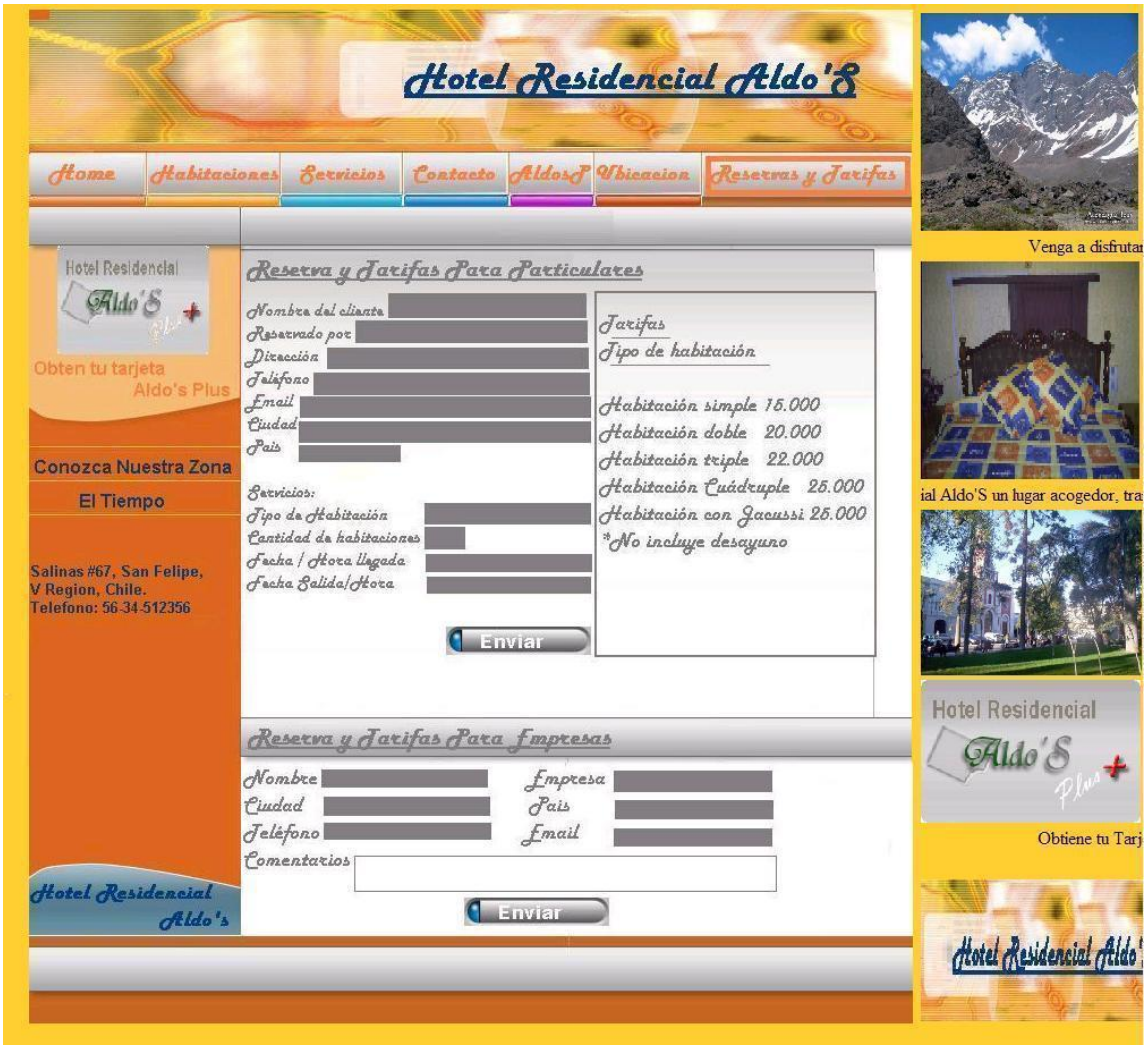
Hotel - Residencial
Aldo'S

Link ubicación: el usuario accederá a la ubicación del Hotel, incluye un mapa de San Felipe señalando la ubicación exacta del Hotel dentro del plano. Es importante mencionar que en todas las ventanas de la página web se encuentra la dirección y teléfono del hotel, al igual que el link conozca nuestra zona y el tiempo.

Hotel - Residencial
Aldo'S

Link Reservas y tarifas: el usuario podrá hacer reservas por Internet, que serán confirmadas, teniendo conocimiento de las tarifas.

Las reservas de las empresas no cuentan con tarifas, debido que estas dependen de la empresa y cantidad de pasajeros, son negociables con el Gerente del Hotel.



Costos asociados para la implementación de la página web del Hotel – Residencial Aldo'S:

La cotización se hizo en base del diseño básico de la página web anteriormente expuesta.

Son tres los pasos necesarios para tener un sitio web en Internet:

1. Diseño de la pagina web

Proveedor Bysnet (www.bysnet.cl)

De acuerdo a los planes que ofrecen el más adecuado es el Sitio Pyme Plus incluye:

- Página inicio con animación flash
- Hasta 20 páginas interiores con cátalogo de productos
- Formulario de contacto
- Hosting alojamiento de web 1GB con cuentas e-mail ilimitadas

Valor $ 130.000.-

2. Contratar el dominio

Tarifado consultado en NIC Chile (www.nic.cl)

- Solicitud de creación de dominios:

Tarifas de creación

Años de cobertura	Valor de la creación (19% IVA incluido)
2	$ 20.170

Este pago cubre los dos primero años de operación del dominio. A este mismo pago están afectos las transferencias de dominios. En el caso de solicitudes de creación de

dominios, el pago no será reembolsado ni transferido a otra solicitud si el solicitante con posterioridad se desiste de su solicitud.

- Renovación de dominios:

Este monto debe pagarse cada vez que se venza la cobertura desde la última vez que se le cobró a ese dominio. Por ejemplo, la primera renovación ocurre al finalizar los dos años desde que se pagó la creación.

Tabla de tarifas de renovación

Años de cobertura	Valor de la renovación (19% IVA incluido)	Costo por año
2	$ 20.170	$ 10.085
3	$ 29.750	$ 9.917
4	$ 38.852	$ 9.713
5	$ 47.506	$ 9.500
6	$ 55.717	$ 9.286
7	$ 63.521	$ 9.074
8	$ 70.930	$ 8.866
9	$ 77.970	$ 8.663
10	$ 84.659	$ 8.446

3. Alojar la página en un servidor

Cotización en HostingPlus.cl

De acuerdo a los planes de Hosting el que más conviene es el Espacio Hosting Chile de 60 MB.

Incluye:

- Cantidad de casillas Email POP3: 5
- Webmail
- Ancho de Banda nacional: 1GBPS
- Ancho de Banda Internacional: 20MBPS
- Transferencia mensual ilimitada
- Bases de Datos MySql: 1
- Antivirus
- Linux Red Hat9
- Bases de Datos MySql 4.0.20

- Perl 5.8.1

- PHP 5.1.2

- Soporte SSL

- Carpeta CGI-BIN

- FTP 24 las horas

- Directorios protegidos

- Páginas de Error personalizables

- Autorespondedores para Correo

- Filtro Anti Spam

- Redireccionamiento de Correos

- Estadísticas Graficas

- Formularios de mail instalado

- Contador de visitas

- Buscador de Internet

- Tienda virtual

- Libro visitas

- Panel de control Cpanel 10.8 (Demo)

- Ext. Front Page 2000-2002 habilitación sin costo

- Backup diario

- Fantástico Delux. Activación automática. Soporte de lunes a domingo.

Valor anual: $ 27.900.-

Problema 4: Marca Aldo'S

Es muy común que las pequeñas empresas omitan la inscripción de sus marcas comerciales porque pueden operar perfectamente en el mercado sin necesidad de inscripción alguna. El Hotel es una de ellas, no tiene registrada la marca Aldo'S. Siendo la identidad del Hotel un elemento fundamental para que esta pueda efectivamente competir y diferenciarse de sus pares.

Actualmente la marca del Hotel es reconocida, esta en la mente del consumidor, y al tener una página web el usuario esta interactuando con la marca, por lo tanto es primordial protegerla.

Solución: Registrar la marca Aldo'S

La marca Aldo'S esta disponible, previamente ha sido consultada su disponibilidad en el Departamento de Propiedad Industrial.

Para registrar la marca se debe cumplir con un procedimiento que se inicia con la presentación de una solicitud de marca que se realiza en la página del Departamento de Propiedad Industrial (www.dpi.cl).

El Hotel – Residencial Aldo'S al registrar su marca obtendrá múltiples ventajas. Estas pueden ser enfocadas tanto desde un punto de vista económico como preventivo.

Desde la perspectiva económica, le confiere a su titular un derecho exclusivo para utilizarla, pasa a integrar el patrimonio de quien la inscribe y a constituir uno de los principales activos del Hotel. Por ello, resulta especialmente importante que el Hotel –

Residencial Aldo'S obtenga el registro de su marca comercial. En definitiva, se trata de una inversión que bien llevada puede redundar en resultados altamente rentables.

Desde un enfoque preventivo, resulta importante registrarla, pues si ésta se utiliza, desconociéndose si un tercero posee un registro previo idéntico o similar, pueden estar vulnerándose derechos ajenos que, eventualmente, podrían exigir el cese de su uso, con todos los perjuicios que ello implica. Son numerosos los ejemplos de empresas que al momento de salir al mercado con un producto, han debido cambiar su marca a último minuto, al percatarse que vulneraban derechos del dueño de la misma marca (o de una similar) que ya estaba registrada con anterioridad, soportando enormes pérdidas en inversión publicitaria.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Conforme a las acciones propuestas por la autora, permitirá al Hotel – Residencial Aldo'S conocer a sus clientes, comprenderlos y saber cual es su conducta de tal manera que el Hotel podrá entregar un servicio de acuerdo a las necesidades de cada cliente. Logrando que el cliente tenga contacto y se sienta ligado a la empresa con un cierto nivel de compromiso, provocando un incremento de la frecuencia de demanda y potenciando al Hotel dentro del mercado. Debido a que:

- Al implementar el Software CRM (*Customer Relationship Management*) el Hotel – Residencial Aldo'S conocerá los movimientos, intenciones y necesidades de los clientes, permitiendo atenderles de la mejor forma y acertar en los planteamientos de negocio. Además, la calidad en la atención a los clientes será la que haga que estén permanentemente satisfechos con el Hotel. De esta manera permitirá construir y fortalecer una relación a largo plazo con el cliente, logrando una mayor tasa de rentabilidad y crecimiento sostenido. Lo más importante es que el Hotel aproveche y comprenda la importancia de los datos obtenidos, ya que apostar por el CRM es apostar por la calidad y la eficiencia en la relación con los clientes.
- Al implementar la tarjeta de fidelización Aldo'S Plus Más permitirá premiar aquellos clientes fieles por su lealtad al Hotel, de esta manera se potenciara la estrategia de fidelización al operar en conjunto con el Software CRM.

- El Hotel al tener la página www.hotelresidencialaldos.cl, será su segunda puerta de entrada que permitirá interaccionar, intercambiar información y servicios entre el Hotel y sus clientes y el público, en consecuencia, refuerza el diálogo con los clientes, establece relaciones de una manera absolutamente personalizada, y poder llegar a tener una relación auténticamente one-to-one con los mejores clientes. Permitiendo atender a las preguntas y problemas de los clientes fuera del horario laboral. Además, potenciará la marca, porque cada vez que un cliente y/o usuario ingrese a la página web interactuará con la marca.
- Por lo mismo, es primordial registrar la marca Aldo'S ya que es la identidad del Hotel. De esta forma le confiere a su titular un derecho exclusivo para utilizarla, por lo mismo es esencial su inscripción puesto que hay personas que se dedican a inscribir marcas para luego cobrar por su uso. De esta manera estaría previniendo que algún tercero usara su marca ya posicionada en la mente del consumidor.

En síntesis la ejecución de las acciones propuestas con anterioridad otorgará un mayor atractivo al Hotel – Residencial Aldo'S, aumentará el nivel de servicio con el que cuenta actualmente. Además, en el largo plazo estos beneficios pueden resultar alternativas de ahorro y reducción de costos muy significativos, así como una mejora y mayor eficiencia en las operaciones internas de la empresa.

ANEXOS

ANEXO N°1: Chile Compra

ChileCompra es el Sistema de Compras y Contratación de bienes y servicios del Sector Público, una plaza de negocios administrada por la Dirección de Compras y Contratación Pública, que permite el encuentro de compradores públicos con los proveedores del Estado. Su objetivo es garantizar elevados niveles de transparencia, eficiencia y uso de tecnologías en el mercado de las compras públicas, beneficiando así a empresarios, Organismos Públicos y ciudadanía. Basándose en una forma de hacer negocios que privilegia la introducción de instrumentos tecnológicos y de gestión de excelencia, ChileCompra tiene como principios básicos y estratégicos la gratuidad, la universalidad y la no discriminación. Estos principios están garantizados en la Ley de Compras Públicas, N° 19.886, que entró en vigencia el 29 de agosto del 2003; y en el Reglamento de dicha ley que entró en vigencia a su vez en octubre de 2004.

Cómo funciona ChileCompra

ChileCompra posee una plataforma transaccional de clase mundial, www.chilecompra.cl, a través de la que se puede realizar un ciclo de compras completamente digital: desde el llamado a presentar ofertas, emisión de órdenes de compra, hasta la facturación y, en un mediano plazo, el pago electrónico. En ChileCompra el comprador y el proveedor tienen herramientas a su medida para realizar negocios. Acceden a una plataforma electrónica personalizada que les permite interactuar y realizar el ciclo de compra y venta por medios electrónicos, desde la creación de una adquisición a la recepción de Factura Electrónica.

Asimismo, ChileCompra pone a disposición de sus usuarios altos estándares de soporte, a través de correo electrónico, teléfono, herramienta de autoinstrucción en la web (e-learning), sección de preguntas frecuentes en el web y otros canales de información.

Inscribirse en el Portal de ChileCompra es Simple y Gratuito. Los únicos requisitos que se exigen son:

- Poseer una dirección de Correo Electrónico a la que puedan llegar los avisos del Sistema.
- Tener Acceso a Internet.

ANEXO Nº2: Turismo en San Felipe

Visitemos los sitios de San Felipe de Aconcagua

Tiene una superficie de 2.656 Kms 2, y una población de 131.911 habitantes. La provincia está formada por las comunas de Panquehue, localidad que se identifica por sus vinos; Santa María, famosa por su fruta de exportación; uvas, nectarines, duraznos, damascos y ciruelas; Catemu, comuna minero agrícola, es de gran importancia la fiesta huasa y campesina; Llay Llay, zona principalmente agrícola y minera; Putaendo y San Felipe.

San Felipe

Se ubica a 15 km. de la Los Andes. Es una de las ciudades más importantes del Valle del río Aconcagua, es el principal centro comercial de la provincia, donde además podemos encontrar atractivos culturales como el Convento de Curimón, la Iglesia del Buen Pastor y sus valles, favorecidos por un clima ideal para el cultivo de frutas y verduras.

La ciudad de San Felipe se caracteriza por ser un referente típico de la ciudad fundacional colonial, dada la morfología de su trazado y su edificación de fachada continua. Dentro de este contexto destacan cinco monumentos nacionales y cuatro zonas de conservación histórica; Edificaciones que por sus características arquitectónicas y valor como parte de la identidad cultural de la ciudad deben ser preservadas.

El patrimonio perteneciente a las zonas de conservación histórica representa un valor irremplazable e irrepetible para nuestra realidad cultural, por lo que se hace imprescindible normar y regular sus intervenciones.

Los monumentos nacionales se definen como "los lugares, ruinas construcciones y objetos de propiedad fiscal, municipal o particular que por su calidad o interés histórico o artístico o por su antigüedad han sido declarados como tales por decreto supremo, dictado a solicitud y previo acuerdo del consejo de monumentos nacionales."[5], dentro de la comuna existen cinco de ellos, descritos a continuación.

1. Catedral de San Felipe, Prat esquina Combate las Coimas:

Fue la iglesia Matriz en la época de la fundación de la ciudad (la primera construcción es de 1742).

La actual arquitectura data de 1838, debido a los fuertes sismos que destruyeron la iglesia original del siglo XVIII. La construcción es de ladrillo con mortero de barro.

En su interior se conservan importantes piezas artísticas y de la artesanía religiosa local; además de sus vitrales y otros interesantes detalles constructivos.

Actualmente se puede acceder a ella solo los días domingos en horario de misa.

2. Iglesia y claustro del Buen Pastor, Yungay entre San Martín y O`Higgins.

Esta iglesia fue erigida en 1878 a petición de la congregación del Buen Pastor, procedente del monasterio de Angers, Francia.

[5] MINVU, Unidad de Patrimonio Urbano; Manual Metodológico de identificación de inmuebles y zonas de conservación histórica.

El conjunto esta formado por el templo de planta de cruz latina, el patio poniente y las construcciones que lo acotan, y tres edificios de un piso que al norte y al oriente conforman su entorno inmediato.

Es destacable la estructura de muros de adobe de 1.7 m en la nave y 0.9 m en los brazos del crucero. En la actualidad la iglesia permanece cerrada y al museo ya se puede acceder.

3. Casona Mardones, Avenida Yungay Nº10-20

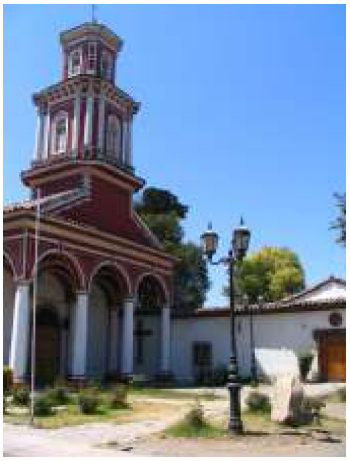
Esta casona data del último decenio del siglo XVIII, La planta original de esta casa muestra tres cuerpos de un piso y una crujía en forma de U que rodea un patio abierto hacia el oriente, y representa una de las clásicas soluciones planimétricas del periodo colonial.

Fue adquirida en 1830 por la familia Mardones, siendo modificada por cada uno de sus sucesivos dueños. Cabe destacar las alteraciones hechas por José Elorza Urione, quien mando a decorar las salas principales con artesonados de madera, y la portada del acceso principal, con acento barroco. En 1930 la casona es adquirida por Robert Taylor, quien construye una residencia adyacente que mantiene la unidad del conjunto.

La casona fue adquirida en 1972 por el club social de San Felipe, con el fin de instalar su nueva sede, Se interviene la distribución interna de la casona, separando las salas de recepción y de reuniones con la sala de recreación y deportes. Además se cierra la abertura hacia el oriente con un muro, con un campanario en su extremo sur, formándose un patio enclaustrado.

Por esta identidad que unifica a ambos sectores, el conjunto de la casona y la residencia colindante fue declarado monumento histórico en su totalidad.

4. Iglesia y convento de San Francisco de Curimón



Esta iglesia fue construida en 1733, por la orden franciscana llegada al lugar a fines del siglo XVII con fines evangelizadores.

La iglesia tiene muros de adobe de entre 1 y 1,2 metros de espesor. Conforma un volumen de 48 metros de largo por 8,6 de ancho, de una sola nave, adosada a la cual hay un pórtico de madera de roble.

La armadura de la techumbre es de pares, tirante y nudillo, originalmente de canelo y patagua.

Como la iglesia, los muros de los dos claustros son de adobe, de 0,6 metros de espesor, están dispuestos en forma contigua a la iglesia, y amplios corredores con pilares de algarrobo los separan de los patios centrales.

El edificio ha resistido numeroso temblores y algunos terremotos, así como un incendio que en 1928 destruyo las celdas de los novicios y el archivo del convento.

La iglesia se encuentra muy deteriorada y esta cerrada al público, la visita al museo que funciona en el área de claustro desde 1968, está sujeto a disponibilidad del administrador.

5. Iglesia y convento San Francisco del Almendral

Ubicada en San Francisco del Almendral, localidad fundada a mediados del siglo XVIII, en torno a la capilla de Nuestra Señora del Rosario y con el nombre de Montesinos. Por entonces esta zona experimentaba un auge basado en la producción agrícola y ganadera, el cual llevó a la fundación de las localidades de San Felipe y Los Andes, por la misma época.

Hacia 1813, El Almendral pasó a ser parte del distrito comunal de San Felipe.

En 1860 el Padre Antonio Gavilucci, franciscano de la provincia italiana, fundó en la localidad un convento, un noviciado y una casa de estudios; la construcción del convento se inició en 1865 y la de la Iglesia a fines de 1872, inaugurándose en octubre de 1876, antes de su terminación.

El plano de la edificación se acerca a una planta basilical. Se compone de tres naves, complementadas con dos pequeñas capillas laterales salientes. La nave central, más ancha, se prolonga en un ábside rectangular donde se ubica el altar mayor, -neoclásico-, construido en madera y coronado por una cúpula. Contiguo a la iglesia se extiende el convento, que cuenta con un sólo acceso central. El plano de este conjunto es el propio

de los claustros: cuerpos de un piso con corredores de circulación que se ordenan, en El Almendral, en torno a tres patios comunicados entre sí por zaguanes.

El pueblo del Almendral es un ejemplo de una buena práctica en relación a la conservación del patrimonio típico, su calle principal mantiene sus edificaciones originales de fachada continua, lo que otorga un entorno que contribuye a valorizar la Iglesia y el convento. Así la localidad adquiere valor como conjunto.

Ubicación y Características de la Zona

Esta tierra de campos que se ubica 80 kilómetros al noreste de Santiago y a 120 kilómetros al este de Valparaíso, con eterna fertilidad tanto en el pasado como en los tiempos de hoy, ha dado a sus habitantes variados cultivos de chacarería y forrajes en un comienzo, para dar paso luego a la fruticultura, ganadería y hoy a la agroindustria, en donde prevalecen las faenas de packing de frutas de exportación como uvas, duraznos, ciruelas, kiwis, secado de frutas y la elaboración de vinos y licores a través de plantas semi industriales y artesanales.

En la parte alta del valle, vale decir en la cordillera, valiosos minerales como el oro y la plata son extraídos desde épocas incásicas, a lo que se le ha sumado el cobre con el transcurso de los siglos.

Con un clima de tipo mediterráneo, presentando estaciones muy marcadas, con un invierno con lluvias, nieve y temperaturas máximas de 7° C, y un verano soleado con máximas que alcanzan fácilmente los 32° C. La zona del Gran Valle de Aconcagua comprende las provincias de Los Andes y San Felipe, reuniendo en conjunto 10 comunas. La arquitectura que se observa en los poblados del área mezcla lo colonial con

lo moderno, destacando antiquísimas construcciones de orden religioso como las iglesias.

Fiestas y Atractivos Turísticos

En diversos sectores del Valle se han rescatado hoy en día, y de modo muy festivo actividades como la trilla a yegua suelta, las domaduras de potros, el rodeo. Del mismo modo se suceden las Fiestas Religiosas de la Virgen de Andacollo en San Felipe, las Vírgenes de las Nieves en Calle Larga, Santa Filomena en Santa María y la de San Francisco en la localidad de Curimón.

Cabe destacar también museos que guardan apreciadas especies del tiempo de la colonia ubicados en Los Andes, Curimón, Putaendo y San Felipe.

A esto se suman los ya consagrados centros turísticos como Jahuel, Baños del Corazón y Portillo. Es posible encontrar, preferentemente en épocas de verano, una media docena de recintos para la recreación y el baño.

Declarados monumentos nacionales, se encuentran en el Valle el árbol en donde Don José de San Martín amarró su caballo, hoy en día ubicado en plena plaza de armas de Putaendo. El monumento a la Batalla de Chacabuco, cercano a la plaza de peaje del mismo nombre. Destaca también la casa de Don Pedro Aguirre Cerda, uno de los primeros presidentes de Chile, que se encuentra en la localidad de Pocuro. En tanto, al recorrer el Camino Internacional es posible encontrarse con los monumentos a la Batalla de los Papeles, el Salto del Soldado y el Combate de la Vieja Guardia. Así como los Refugios de Correo que datan de 1765 en el pueblito Juncal, y en plena cumbre de los Andes el significativo Cristo Redentor, que marca el límite fronterizo con Argentina.

Montañismo y Excursionismo

Para los amantes del montañismo y las actividades al aire libre, esta zona ofrece un importante patrimonio natural. Posee más de 35 cumbres que van desde los 1200 a 6110 metros de altura sobre el nivel del mar, dando origen a una innumerable cantidad de quebradas por donde bajan más de 20 esteros que vacían sus cristalinas aguas en 4 lagunas y 8 ríos, los cuales a su vez riegan cinco valles interiores y recorren siete cajones cordilleranos. En pleno corazón del Valle de Aconcagua existe un lugar de un atractivo muy especial llamado Serranía del Ciprés, ubicado en los faldeos del cordón montañoso Bellavista. El lugar es parte de un proyecto, apoyado y subsidiado por el Programa de las Naciones Unidas por el Desarrollo, cuyo objetivo es estudiar la situación actual del Ciprés de Cordillera ubicado, con el fin de permitir su conservación.

A la Serranía del Ciprés se puede acceder en bicicleta mountain bike, a pie o en vehículos de doble tracción hasta la zona de picnic. Posteriormente se debe caminar o subir a caballo las laderas de la quebrada, rica en especies nativas de la zona central tales como quillayes, maitenes, peumos, además de abundancia de pájaros. En el punto próximo, dónde convergen dos laderas y el sendero tiende a desaparecer, aparece al visitante el primer ciprés, que da inicio a los demás árboles de esta singular especie.

Este recorrido se hace por el día, y las épocas ideales para visitarle son en otoño, invierno (con terreno nevado) y primavera, ya que en verano el calor y la escasez de agua dificultan el trayecto. Cabe destacar que el lugar cuenta con zona de picnic y es óptimo también para acampar. Escalando los cerros Tabaco y Bellavista, es posible apreciar una estupenda vista de la cuenca del río y Valle de Aconcagua.

Mapa turístico

BIBLIOGRAFIA

- Entrevista a Sr. Sergio Martínez Valencia, Gerente General Hotel – Residencial Aldo'S
- Entrevista a Sr. Rubén Leiva Neira, Asesoria Informática.
- Estrategia Competitiva, Michael Porter, Octubre 1982, Dolmen Ediciones S.A., 4ta edición.
- Ventaja Competitiva, Michael Porter, Marzo 1980, Dolmen Ediciones S.A, 6ta edición.
- Dirección de Mercadotecnia: Análisis, Planeación, Implementación y Control, Philip Kotler, 1996, Prentice Hall, 8va edición.
- Marketing Relacional: un nuevo enfoque para la seducción y fidelización del cliente. Pedro J. Reinares, José Manuel Ponzoa, 2002, Pearson Education S.A., 1ra edición.
- Marketing Relacional: integrando la calidad, el servicio al cliente y el marketing. Martín Christopher, Adrian Payne, David Ballantyne, 1994, ediciones Díaz de Santos S.A.
- Marketing Relacional. Enrique Martín Armario, 1999, Editorial ESIC.
- Relationship Marketing: Theory and Practice. Francis Buttle, 1996, Paul Chapman Publishing Ltda.
- CRM: Gestión de la relación con los clientes. I. García Valcárcel, 2001, FC Editorial.

- Temas claves en Marketing relacional. Manuel Alfaro Faus, 2004, Editorial MacGraw Hill.
- Trabajo de investigación realizado por David Gea, Mario Romero y Antonio Sánchez – Master Executive en Marketing Relacional, CRM y Comercio Electrónico ICEMD.
- www.chilecompra.cl, página web de ChileCompra, Sistema de Compras y Contratación de bienes y servicios del Sector Público.
- www.marketing-relacional.com, página web de Marketing Relacional
- www.icemd.com, página web de El Instituto de Marketing directo y comercio electrónico.
- www.nic.cl, página web NIC Chile
- www.idp.cl, página web del Departamento de Propiedad Industrial