

**Plan de Direccionamiento Estratégico para la Empresa Casa Vacacional J.pol  
en la Ciudad de Santiago de Cali, en el Departamento del Valle del Cauca  
(Resumen Analítico)**

***Strategic Management Plan for the J.pol Vacation Home Company in the City  
of Santiago de Cali, in the Department of Valle del Cauca  
(Analytical Summary)***

**Autores (*Authors*):** Kevin Alexander Rincón Polanco, Darío Andres Ramirez Narváez.

**Facultad (*Faculty*):** Facultad de ciencias contables y administrativas.

**Programa (*Program*):** Administración de Negocios Internacionales.

**Asesor (*Support*):** Mg. Nelson Armando Mora Gómez.

**Fecha de terminación del estudio (*End of the research*):** Diciembre 2024

**Modalidad de Investigación (*Kind of research*):** Trabajo de Grado

**PALABRAS CLAVE**

PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS  
EFICIENCIA OPERATIVA.

**KEY WORDS**

*STRATEGIC DIRECTION PLAN  
BUSINESS COMPETITIVENESS  
ADMINISTRATIVE MANAGEMENT  
PROCESS OPTIMIZATION  
OPERATIONAL EFFICIENCY.*

**RESUMEN:** El direccionamiento estratégico es clave para alinear los recursos y capacidades de una organización con su entorno, asegurando su sostenibilidad y éxito. Este proyecto formuló un plan de direccionamiento estratégico para la Casa Vacacional J.pol, ubicada en Cali, Valle del Cauca, buscando optimizar su gestión

interna y fortalecer su posicionamiento en el mercado turístico. Los objetivos incluyeron realizar un diagnóstico situacional, caracterizar la información obtenida del diagnóstico, para identificar los aspectos clave que requieren intervención y desarrollar un plan de direccionamiento estratégico que optimice los procesos administrativos.

La metodología empleada adoptó un paradigma mixto (cualitativo y cuantitativo), con un enfoque empírico-analítico, de tipo descriptivo y método deductivo. Las fuentes incluyeron entrevistas a la propietaria y colaboradores, encuestas a clientes, análisis del entorno y revisión documental. Herramientas como el análisis PESTEL, las matrices DOFA, MEFI y MEFE, y las cinco fuerzas de Porter permitieron diagnosticar el estado actual de la empresa.

Los resultados revelaron deficiencias administrativas, como la ausencia de procesos estandarizados y protocolos operativos, pero también destacaron fortalezas, como la calidad del servicio y una estructura operativa funcional. La propuesta plantea estrategias para optimizar la administración interna y consolidar la estructura organizacional de la Casa Vacacional J.pol.

El plan integral incluye misión, visión, valores corporativos, políticas organizacionales y un plan de acción con indicadores medibles, orientado a fortalecer la competitividad, mejorar la eficiencia operativa y brindar una experiencia diferenciada a los huéspedes.

**ABSTRACT:** *Strategic direction is key to aligning the resources and capabilities of an organization with its environment, ensuring its sustainability and success. This project formulated a strategic direction plan for the J.pol Vacation Home, located in Cali, Valle del Cauca, seeking to optimize its internal management and strengthen its positioning in the tourism market. The objectives include carrying out a situational diagnosis, characterizing the information obtained from the diagnosis, to identify the key aspects that require intervention and developing a strategic direction plan that optimizes administrative processes.*

*The methodology used adopted a mixed paradigm (qualitative and quantitative), with an empirical-analytical approach, descriptive type and deductive method. The sources include interviews with the owner and collaborators, customer surveys, environmental analysis and documentary review. Tools such as PESTEL analysis, SWOT, MEFI and MEFE matrices, and Porter's five forces made it possible to diagnose the current state of the company.*

*The results revealed administrative deficiencies, such as the absence of standardized processes and operational protocols, but also highlighted strengths, such as service quality and a functional operational structure. The proposal proposes*

*strategies to optimize internal administration and consolidate the organizational structure of the J.pol Vacation Home.*

*The comprehensive plan includes mission, vision, corporate values, organizational policies and an action plan with measurable indicators, aimed at strengthening competitiveness, improving operational efficiency and providing a differentiated experience to guests.*

**CONCLUSIONES:** El desarrollo del plan de direccionamiento estratégico para la Casa Vacacional J.pol permitió identificar y analizar de manera integral los factores internos y externos que afectan su desempeño, enfocándose especialmente en la gestión administrativa como un pilar clave para fortalecer la competitividad en el sector turístico de Cali. Este enfoque destacó la importancia de implementar sistemas administrativos organizados y eficientes que permitan alinear las capacidades internas con las demandas del entorno competitivo, fortaleciendo su sostenibilidad a largo plazo.

Se concluye que, aunque la Casa Vacacional J.pol cuenta con fortalezas significativas como su ubicación estratégica, instalaciones cómodas y una percepción positiva de los huéspedes, la falta de procesos administrativos documentados y la ausencia de herramientas tecnológicas para la gestión, han limitado su capacidad de respuesta operativa y su efectividad para atender las necesidades del mercado.

El análisis situacional evidenció que el sector turístico en Cali ofrece oportunidades importantes, como el crecimiento del turismo y la preferencia por alojamientos privados, las cuales pueden ser capitalizadas mediante estrategias administrativas que optimicen el uso de recursos, mejoren la coordinación operativa y aseguren la calidad del servicio. No obstante, amenazas como la creciente competencia, los costos operativos y los cambios en la regulación legal subrayan la necesidad de reforzar los sistemas de control interno y el cumplimiento normativo. La implementación de estrategias administrativas, como el desarrollo de manuales operativos y la adopción de tecnologías de gestión, no solo permitirá mejorar la eficiencia en la operación diaria, sino también establecer un marco que garantice la sostenibilidad y competitividad de la Casa Vacacional J.pol a largo plazo. Estas estrategias marcan un punto de inflexión en la organización y contribuyen significativamente a la consolidación de su posición en el mercado.

Finalmente, el plan estratégico demostró que un enfoque estructurado y orientado hacia la mejora continua puede transformar el desempeño administrativo y generar una ventaja competitiva sostenible. Este proceso no solo mejora la capacidad operativa de la Casa Vacacional, sino que también sienta las bases para un crecimiento sostenido, sirviendo como modelo replicable para empresas similares en el sector.

**CONCLUSIONS:** *The development of the strategic direction plan for the Casa vacacional J.Pol made it possible to comprehensively identify and analyze the internal and external factors that affect its performance, focusing especially on administrative management as a key pillar to strengthen competitiveness in the tourism sector. . from Cali. This approach highlighted the importance of implementing organized and efficient administrative systems that allow internal capabilities to be aligned with the demands of the competitive environment, strengthening their long-term sustainability.*

*It is concluded that, although the Casa vacacional J. pol has significant strengths such as its strategic location, comfortable facilities and a positive perception of guests, the lack of documented administrative processes and the absence of technological tools for management have limited its capacity. operational response and its effectiveness to meet market needs.*

*The situational analysis showed that the tourism sector in Cali offers important opportunities, such as the growth of tourism and the preference for private accommodation, which can be capitalized through administrative strategies that optimize the use of resources, improve operational coordination and ensure the quality of the service. service. However, threats such as increasing competition, operating costs and changes in legal regulation underline the need to strengthen internal control systems and regulatory compliance.*

*The implementation of administrative strategies, such as the development of operating manuals and the adoption of management technologies, will not only improve efficiency in daily operations, but also establish a framework that guarantees the sustainability and competitiveness of the Casa vacacional J.Pol. long term. These strategies mark a turning point in the organization and contribute significantly to the consolidation of its position in the market.*

*Finally, the strategic plan demonstrated that a structured and continuous improvement-oriented approach can transform management performance and generate sustainable competitive advantage. This process not only improves the operational capacity of the Casa Vacacional J.Pol, but also lays the foundation for sustained growth, serving as a replicable model for similar companies in the sector.*

**RECOMENDACIONES:** *Se recomienda implementar y supervisar activamente el uso de manuales operativos para estandarizar las actividades administrativas y operativas. Esto incluirá la capacitación continua del personal para garantizar que estén alineados con los nuevos protocolos y herramientas de gestión implementadas.*

*Adoptar herramientas tecnológicas que permitan centralizar y automatizar la administración de tareas, reservas y control operativo. Estas tecnologías no solo*

mejorarán la eficiencia, sino que también permitirán monitorear indicadores clave de desempeño, asegurando la toma de decisiones basada en datos.

Es fundamental que se supervise de manera activa la ejecución del plan de acción, asegurando que las estrategias y acciones correctivas se implementen de forma efectiva y que se alcancen los resultados previstos en el plan estratégico. Para ello, se debe monitorear el progreso de las estrategias, implementando indicadores de gestión claros y realizar evaluaciones periódicas que permitan ajustar las acciones y garantizar el logro de los objetivos planteados.

La propietaria debe contar con asesoría legal especializada para asegurar el cumplimiento de todas las leyes y normativas aplicables al funcionamiento del negocio, incluyendo las normas laborales y los requisitos legales para operar en el sector turístico. Este enfoque garantizará que la Casa Vacacional J.pol cumpla con todas las regulaciones y maximice los beneficios tributarios disponibles, minimizando riesgos legales y asegurando la continuidad operativa. Establecer una mentalidad proactiva en la administración, liderada por la propietaria, para adoptar rápidamente las estrategias propuestas y responder con agilidad a los cambios del entorno turístico. Este enfoque será clave para consolidar la posición competitiva de la Casa Vacacional J.pol. La estrategia de comunicación debe ir más allá de la publicidad tradicional. Es esencial alinear los valores, servicios y fortalezas de la Casa Vacacional con su imagen externa, utilizando una comunicación coherente y atractiva en todos los puntos de contacto con el cliente. Esto incluye la mejora de los elementos visuales, el fortalecimiento del branding y el uso de canales digitales para alcanzar un posicionamiento sólido en el mercado.

Es necesario que la propietaria refuerce la conciencia sobre el potencial que posee la Casa Vacacional, actuando de manera decidida y estratégica para capitalizarlo. Esto agilizará el proceso hacia el cumplimiento de sus objetivos a largo plazo y les permitirá alcanzar el lugar destacado que aspiran en el mercado turístico.

***RECOMMENDATIONS:*** *It is recommended to implement and actively monitor the use of operational manuals to standardize administrative and operational activities. This will include ongoing training of staff to ensure they are aligned with the new protocols and management tools implemented.*

*Adopt technological tools that allow centralizing and automating the administration of tasks, reservations and operational control. These technologies will not only improve efficiency, but will also enable monitoring of key performance indicators, ensuring data-driven decision making.*

*It is essential that the execution of the action plan is actively monitored, ensuring that the strategies and corrective actions are implemented effectively and that the results*

*planned in the strategic plan are achieved. To do this, the progress of the strategies must be monitored, implementing clear management indicators and carrying out periodic evaluations that allow the actions to be adjusted and guarantee the achievement of the stated objectives.*

*The owner must have specialized legal advice to ensure compliance with all laws and regulations applicable to the operation of the business, including labor standards and legal requirements to operate in the tourism sector. This approach will ensure that J.pol Vacation Home complies with all regulations and maximizes available tax benefits, minimizing legal risks and ensuring operational continuity.*

*Establish a proactive mentality in the administration, led by the owner, to quickly adopt the proposed strategies and respond quickly to changes in the tourism environment. This approach will be key to consolidating the competitive position of the Casa Vacacional J.Pol.*

*The communication strategy must go beyond traditional advertising. It is essential to align the values, services and strengths of the Casa vacacional J.Pol with its external image, using coherent and attractive communication at all points of contact with the client. This includes improving visual elements, strengthening branding and using digital channels to achieve a solid positioning in the market.*

*It is necessary for the owner to reinforce awareness of the potential that the Vacation Home has, acting decisively and strategically to capitalize on it. This will speed up the process towards meeting their long-term objectives and will allow them to achieve the prominent place they aspire to in the tourism market*