



Universidad Politécnica
de Madrid

**Escuela Técnica Superior de
Ingenieros Informáticos**



Máster Universitario en Ingeniería Informática

Plan de Negocio
****EMPRESA****

Sergio de Lamadrid, Lucas Martín Gil-Delgado, Aníbal Rivero
Ríos

Madrid, octubre 2024

Tabla de contenidos

1	Resumen Ejecutivo	1
1.1	Descripción – Introducción del proyecto.....	1
1.2	Objetivos	1
1.3	Resumen financiero	1
2	Nuestra empresa	1
2.1	Modelo de negocio.....	1
2.2	Estructura y organización.....	1
2.3	Visión y Valores	2
3	Análisis de Mercado.....	2
3.1	Descripción del sector (5F)	3
3.1.1	Análisis de competidores	3
3.1.2	Análisis de proveedores	2
3.1.3	Análisis de clientes.....	4
3.1.4	Análisis de productos y servicios sustitutivos	4
3.1.5	Barreras de entrada	4
3.2	DAFO	4
3.3	CAME.....	4
4	Nuestro producto	5
4.1	Descripción del producto	5
4.2	Funcionalidades	5
4.3	Público Objetivo.....	6
4.4	Propuesta de Valor	7
4.5	Modelo de precios y monetización	7
4.6	Feedback y mejora continua	7
5	Plan Financiero	7
5.1	Inversión inicial	7
5.2	Financiación.....	7
5.3	Proyección de ingresos.....	7
5.4	Análisis de flujo de caja	7
5.5	Estrategia de Salida.....	7
6	Plan Operativo	7
6.1	Proceso de desarrollo software	7
6.1.1	Metodología.....	7
6.1.2	Paquetes de Trabajo	7
6.1.3	Roadmap de Desarrollo	7
6.1.4	Gantt	7
6.2	Tecnología	7
6.3	Proveedores	7

6.4	Infraestructura	7
6.5	Distribución	7
6.6	Soporte y actualizaciones.....	7
7	Marketing	7
7.1	Estrategia de Publicidad	7
7.1.1	Promoción.....	7
7.1.2	Estrategia digital	7
7.1.3	Colaboraciones.....	7
7.2	Identidad de marca y branding	7
7.3	Retención y Fidelización	7
8	Riesgos	8
8.1	Identificación riesgos	8
8.1.1	Riesgos de mercado.....	8
8.1.2	Riesgos regulatorios	8
8.1.3	Riesgos operativos.....	8
8.1.4	Riesgos tecnológicos.....	8
8.1.5	Riesgos financieros.....	8
8.2	Plan de contingencia.....	8
9	Conclusión	8

1 Resumen Ejecutivo

1.1 Descripción – Introducción del proyecto

Proponemos una aplicación móvil que mejora la experiencia de los huéspedes al permitirles gestionar reservas, solicitar servicio de habitaciones, enviar quejas, dejar reseñas y recibir ofertas personalizadas. La app incluye funciones avanzadas como el ingreso y registro de salida sin contacto, control de accesos, seguimiento de gastos y solicitud de servicios adicionales. Además, facilita la organización de eventos con herramientas para presupuestos, selección de menús y planificación de la distribución de mesas.

Esta solución optimiza tanto la experiencia del huésped como los procesos internos del hotel, alineándose con la creciente necesidad de digitalización en la industria de hostelería. Para llevar esta visión a cabo, buscamos una inversión que nos permita desarrollar y escalar la aplicación, así como posibles socios estratégicos que puedan proporcionarnos canales de distribución dentro del sector hotelero.

1.2 Objetivos

1.3 Resumen financiero

2 Nuestra empresa

2.1 Modelo de negocio

Somos una empresa pequeña de desarrollo de software especializada en soluciones llave en mano, adaptadas a las necesidades del cliente. Nuestro modelo de negocio se basa en proyectos pequeños y personalizados que vendemos principalmente en el sector de la hostelería. Buscamos cubrir las necesidades de digitalización de los hoteles mediante una aplicación que facilita la gestión de reservas, solicitudes de servicios y organización de eventos. Generamos ingresos a través de:

- **Suscripciones:** Tarifas mensuales o anuales para los hoteles que usen nuestra plataforma.
- **Servicios Premium:** Personalización avanzada y funcionalidades específicas con costes adicionales.
- **Alianzas Estratégicas:** Asociaciones con proveedores para ofrecer ofertas exclusivas a los usuarios y generar un valor añadido.

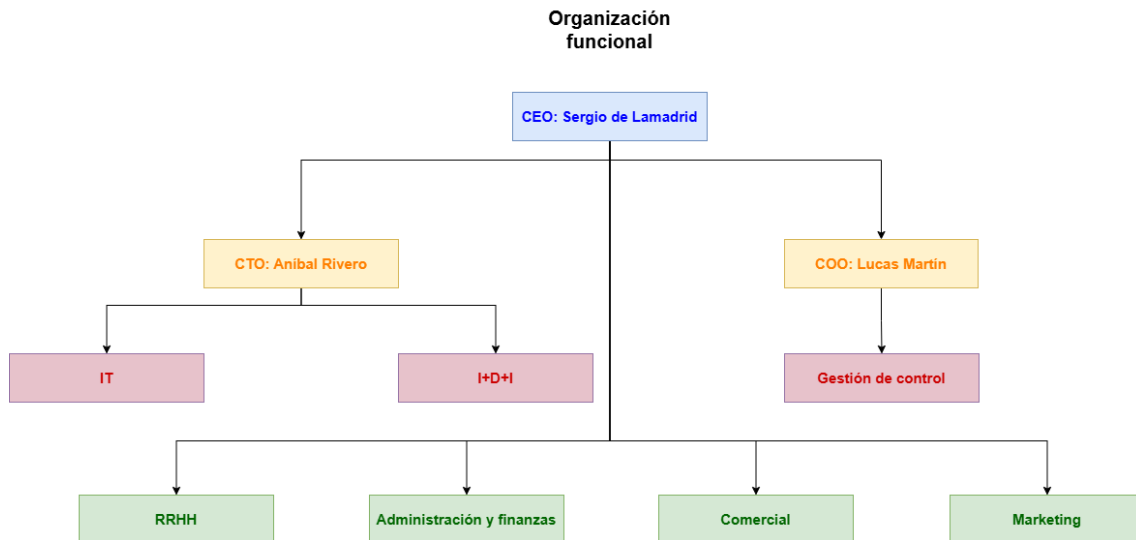
2.2 Estructura y organización

La empresa adopta una organización de tipo funcional, donde cada área o departamento tiene una función específica y es liderado por un directivo especializado:

- **Sergio:** CEO y coordinador general. Responsable de la dirección estratégica y liderazgo del equipo.
- **Aníbal:** CTO. Encargado del desarrollo tecnológico y gestión del equipo de desarrollo.

- **Lucas:** COO. Responsable de las operaciones diarias y coordinación con clientes y socios.

La idea es expandir el equipo incorporando profesionales en áreas de marketing, ventas y atención al cliente para fortalecer nuestra presencia en el mercado.



2.3 Visión y Valores

2.3.1 Visión:

Transformar la industria hotelera mediante la digitalización, mejorando la experiencia del huésped y optimizando la eficiencia operativa de los hoteles.

2.3.2 Valores:

Los valores con los que nuestra empresa está comprometida abarcan los siguientes puntos:

- **Innovación:** Impulsamos soluciones tecnológicas avanzadas para superar las expectativas del mercado.
- **Orientación al Cliente:** Priorizar las necesidades de hoteles y huéspedes en todas nuestras decisiones.
- **Calidad:** Compromiso con la excelencia en nuestros productos y servicios.
- **Transparencia:** Actuar con integridad y ética en todas nuestras relaciones comerciales.
- **Colaboración:** Fomentar alianzas estratégicas y un ambiente de trabajo en equipo.

3 Análisis de Mercado

Para conocer la viabilidad y las probabilidades de éxito de nuestro proyecto es esencial comenzar con un análisis del mercado donde vamos a desarrollarnos. En este caso, realizaremos un análisis siguiendo el marco de las cinco fuerzas de Porter del sector de la hostelería, en concreto de las herramientas de digitalización y gestión autónoma de sus procesos.

Además, analizaremos las barreras de entrada al sector y elaboraremos un análisis DAFO y CAME, para conocer nuestra posición de ventaja o desventaja tanto a nivel interno como externo y como poder mejorar esta posición.

3.1 Descripción del sector

El sector de la hostelería abarca una amplia gama de diferentes servicios, como pueden ser restaurantes, bares, hoteles, resorts, etc. Nosotros queremos desarrollarnos concretamente en el sector del alojamiento, que en nuestro país contribuye en un 1.5% al PIB. Estos serían hoteles, resorts y otros establecimientos de alojamiento.

Además de ser un sector altamente rentable y en crecimiento, se ha visto en los últimos años muy envuelto en la corriente de la transformación digital con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y la optimización de los procesos operativos.

3.1.1 Análisis de competidores

Dentro de esta tendencia hacia la digitalización de los alojamientos han aparecido varias soluciones tecnológicas para la gestión de reservas, servicios de habitaciones y check-in/out digital. En este punto vamos a hacer un análisis de nuestros competidores para conocer nuestra posición respecto a ellos y la ventaja competitiva que podríamos tener.

- Oracle

Oracle es una empresa de software que ofrece numerosas soluciones tecnológicas para diferentes sectores. En concreto, en el sector de la hostelería cuenta con la herramienta Oracle Hospitality, esta división de la empresa se centra en ofrecer sistemas de gestión de propiedades (PMS) y soluciones de puntos de ventas (POS) diseñados para hoteles, resorts, casinos y restaurantes. Oracle Hospitality trabaja en 200 países donde gestiona más de 4,8 millones de habitaciones de hotel a través de las siguientes partes fundamentales de su herramienta:

1. Oracle OPERA Cloud Property Management System (PMS): Esta es su solución principal para la gestión hotelera. Es una plataforma en la nube que permite a los hoteles gestionar reservas, controlar inventarios de habitaciones, procesar el check-in/check-out y administrar el perfil de los huéspedes en tiempo real. Al estar en la nube, permite acceder y gestionar la propiedad desde cualquier lugar, con funcionalidades de seguridad avanzadas.
2. Symphony Cloud POS: Su sistema de punto de venta para restaurantes y servicios de alimentos, diseñado específicamente para la industria hotelera. Este sistema permite a los establecimientos gestionar los pedidos de comida y bebida, tanto en restaurante como en servicio de habitaciones, con una integración directa en el sistema PMS y los perfiles de los huéspedes.
3. Oracle Hospitality Integration Platform (OHIP): Además, Oracle ofrece una plataforma de integración que permite a sus clientes integrar sus propios sistemas y aplicaciones en el entorno de Oracle Hospitality.

Para nosotros Oracle representa un competidor con muchísimo poder, ya que cuenta con una herramienta con experiencia y reputación en la industria, bien integrada y con infraestructura en la nube. Aunque también abre oportunidades de negocio para segmentos del mercado con distintas necesidades, como pueden ser los establecimientos más pequeños, donde se va a valorar una solución más económica y fácil de implementar.

- MEWS

MEWS es una empresa de software fundada en el año 2012 en los Países Bajos que ofrece una plataforma de gestión de propiedades enfocada en hoteles, hostales y alojamientos independientes. En este caso, estaríamos hablando de un competidor no tan gigante y con menos poder que Oracle, pero que, si está trabajando en un segmento del mercado más pequeño, donde podríamos encontrar más oportunidades.

Aunque MEWS es una herramienta bastante popular, que trabaja en más de 5000 establecimientos, su presencia en el mercado español es casi nula, lo que podemos utilizar como ventaja competitiva. Además, su corta trayectoria y que se encontraría en una fase de maduración, nos permite aprender mucho de su proceso de creación y desarrollo.

- RoomRaccoon

RoomRaccoon es otra empresa fundada en los Países Bajos en el año 2014 que además de su PMS, RoomRaccoon cuenta con un gestor de canales integrado que facilita la distribución en múltiples plataformas como Booking, Expedia y Airbnb. Esto asegura que la disponibilidad y las tarifas se actualicen en tiempo real en todos los canales, evitando el riesgo de sobreventas y maximizando la visibilidad.

Además, la herramienta tiene un motor de reservas propio que permite a los hoteles recibir reservas directas a través de su página web. Esto no solo ayuda a reducir la dependencia de plataformas de terceros, sino que también permite obtener más ingresos al evitar comisiones adicionales de estas plataformas de reservas.

Todo esto integrado en una herramienta central que además cuenta con un procesador de pagos propio. Con una interfaz intuitiva, fácil de usar y rápida de implementar.

Si nos enfocamos en el segmento de hoteles pequeños y medianos en España, RoomRaccoon es un importante competidor con muy fuerte poder de negociación al contar con una solución económica y de calidad.

En resumen, de nuestro análisis de competidores, podemos sacar varias cosas en claro. Primero, que no hay un alto número de empresas que ofrezcan este tipo de soluciones, pero tampoco se está dando una situación de monopolio que obstaculice la entrada al mercado. Si es cierto que hay ya varias empresas con mucha trayectoria y con propuestas de mucha calidad, pero que su cuota de mercado y sobre todo en el mercado español, no les atribuye demasiado poder como para que nuestro proyecto no sea más que viable.

3.1.2 Análisis de proveedores

3.1.3 Análisis de clientes

3.1.4 Análisis de productos y servicios sustitutivos

3.1.5 Barreras de entrada

3.2 DAFO

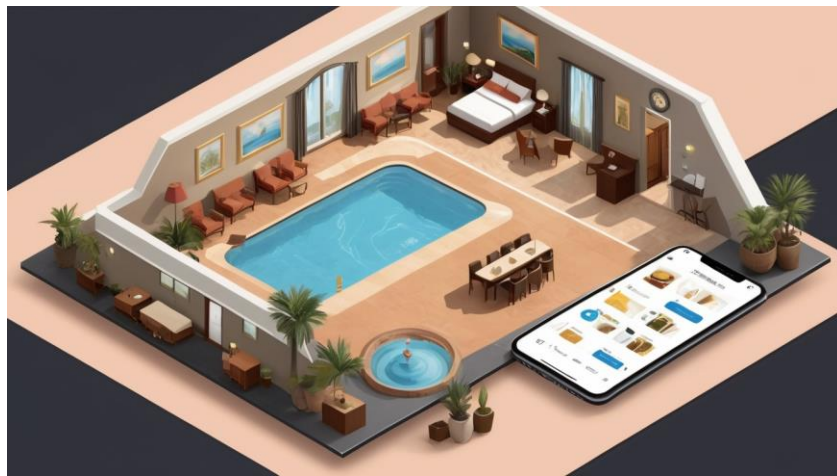
3.3 CAME

4 Nuestro producto

4.1 Descripción del producto

Nuestra aplicación móvil está diseñada para transformar y simplificar la experiencia de los huéspedes, a la vez que optimiza la eficiencia operativa de los hoteles. Desde un único dispositivo, los clientes pueden gestionar sus reservas, realizar el ingreso y registro de salida sin contacto, solicitar servicios de habitación, organizar eventos y recibir ofertas personalizadas, todo de forma rápida y cómoda.

La aplicación incorpora funcionalidades avanzadas como el acceso mediante llave digital, comunicación directa con el personal del hotel, seguimiento de gastos en tiempo real y opciones para dejar retroalimentación y reseñas.



4.2 Funcionalidades

Nuestra aplicación incorpora una serie de funcionalidades diseñadas para cubrir los aspectos más importantes de la experiencia del huésped y la optimización operativa del hotel, estas incluyen:

- **Gestión de Reservas y Comunicación:** La aplicación permite a los huéspedes realizar reservas de habitaciones y servicios adicionales de forma sencilla, con opciones de ingreso y registro de salida sin contacto para reducir esperas. Incluye un chat directo con el personal del hotel, lo que facilita resolver dudas, gestionar solicitudes y atender quejas de manera rápida y eficiente.

- **Control de Accesos:** Se implementa la opción de utilizar una llave digital que brinda acceso seguro a las habitaciones y áreas comunes del hotel mediante el dispositivo móvil, eliminando la necesidad de tarjetas físicas y mejorando la comodidad del huésped.

- **Solicitudes de Servicios:** Los clientes pueden solicitar servicio de habitaciones, reservas en restaurantes internos, spa y otros servicios ofrecidos por el hotel. La aplicación facilita la gestión y seguimiento de estas solicitudes.

- **Transparencia de Gastos:** Proporciona una visualización en tiempo real de todos los consumos y servicios utilizados por el huésped durante su estancia. Esto permite al cliente tener un control total sobre sus gastos y evita sorpresas al momento del registro de salida, promoviendo la transparencia y confianza con el Hotel.

- **Organización de Eventos y Banquetes:** Ofrece herramientas para la planificación y gestión de eventos dentro del hotel, como generación de presupuestos personalizados, selección de menús y planificación logística, incluyendo la distribución de mesas y lista de asistentes. Esto facilita la comparación entre distintas opciones de hoteles, proporcionando una base inicial de organización. Para ajustes específicos y detalles adicionales, siempre existe la posibilidad de coordinación directa con el personal del hotel.

- **Ofertas y Promociones Personalizadas:** Envía ofertas y promociones exclusivas basadas en las preferencias y comportamiento previo del huésped, incentivando reservas futuras y aumentando la fidelización de clientes.

- **Retroalimentación y Reseñas:** Permite a los huéspedes dejar evaluaciones y reseñas sobre su experiencia, proporcionando al hotel información para mejorar sus servicios y aumentar la satisfacción del cliente.

- **Integración con Sistemas del Hotel:** Se integra con los sistemas internos del hotel para garantizar actualizaciones en tiempo real sobre disponibilidad, horarios y servicios, de esta manera mejorando la eficiencia operativa y la experiencia del usuario.

4.3 Público Objetivo

Nuestro público objetivo son hoteles y establecimientos de hospedaje que buscan mejorar la experiencia de sus huéspedes y optimizar sus operaciones mediante soluciones tecnológicas. Nos dirigimos a establecimientos que desean digitalizar procesos clave para mejorar la satisfacción de sus clientes, aumentar la eficiencia operativa y ofrecer una experiencia moderna y personalizada.

4.4 Propuesta de Valor

WIP

4.5 Modelo de precios y monetización

WIP

4.6 Feedback y mejora continua

5 Plan Financiero

5.1 Inversión inicial

5.2 Financiación

5.3 Proyección de ingresos

5.4 Análisis de flujo de caja

5.5 Estrategia de Salida

6 Plan Operativo

6.1 Proceso de desarrollo software

6.1.1 Metodología

6.1.2 Paquetes de Trabajo

6.1.3 Roadmap de Desarrollo

6.1.4 Gantt

6.2 Tecnología

6.3 Proveedores

6.4 Plan de venta

6.5 Infraestructura

6.6 Distribución

6.7 Soporte y actualizaciones

7 Marketing

7.1 Estrategia de Publicidad

7.1.1 Promoción

7.1.2 Estrategia digital

7.1.3 Colaboraciones

7.2 Identidad de marca y branding

7.3 Retención y Fidelización

8 Riesgos

8.1 Identificación riesgos

8.1.1 Riesgos de mercado

8.1.2 Riesgos regulatorios

8.1.3 Riesgos operativos

8.1.4 Riesgos tecnológicos

8.1.5 Riesgos financieros

8.2 Plan de contingencia

9 Conclusión

10 Bibliografía

<https://es.statista.com/estadisticas/1079100/contribucion-de-los-sectores-de-la-restauracion-y-del-alojamiento-turistico-al-pib-en-espana/>

<https://www.oracle.com/es/hospitality/>

<https://www.mews.com/es/>

<https://roomraccoon.es/>