



PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATOLICA
DE VALPARAISO



Caso de Estudio

Mantagua Hotel & Village

Rodrigo Vergara Barbagelata
2012



PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATOLICA
DE VALPARAISO



El autor es Ingeniero Civil Electrónico de la Universidad Federico Santa María, Licenciado en Ciencias en Administración de Empresas e Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, profesor jornada completa de la misma Universidad.

Caso de Estudio preparado (Marzo 2012) por el profesor Rodrigo Vergara Barbagelata, para el curso "Tecnologías 2", con base en entrevistas a Marco Solari y diferentes fuentes públicas de información.



CASO DE ESTUDIO

Mantagua Hotel & Village y las redes sociales

El atardecer de un día de Enero encontraba a Marco Solari, empresario y dueño del **Mantagua Hotel & Village**, despidiéndose de sus ex-compañeros de curso de Ingeniería Comercial PUCV. El día escogido para este reencuentro de viejos amigos había sido un acierto, y la gran asistencia al evento así lo confirmaba. El Resort, ubicado a 3 Km. de Concón en pleno borde costero, había sido una perfecta elección para la reunión.

Aunque era temporada alta, el almuerzo organizado en un apartado del Resort, y las otras actividades recreativas (canopi, paseo en tractor y paintball) habían sido realizadas sin importunar a los turistas que repletaban las dependencias del recinto, lo que les había permitido gozar de la tranquilidad necesaria, en medio de la belleza natural del entorno.

— *“Nos ha costado, pero ya estamos repuntando”,* comentaba Marco, haciendo referencia a su emprendimiento familiar. *“Han sido hartos años, pero el esfuerzo vale la pena, cuando crees en lo que estás haciendo”.*

El sector de turismo no es fácil, por cuanto involucra una serie de servicios anexos para los huéspedes, que deben ser manejados con mucho esmero. Cualquier detalle es rápidamente detectado por el cliente, afectando su percepción global del servicio recibido.

— *“Hemos crecido en instalaciones, habitaciones, cocinas y en salones de eventos. Nos hemos ido especializando en realización de eventos, como fiestas de matrimonio y convenciones para empresas, en temporada baja, y en vacaciones entretenidas “todo en un sólo lugar” durante la temporada alta”,* agrega Marco.

— *“Sin embargo, nos queda mucho por mejorar, sobretodo en el nivel del servicio anexo, ya que -en este rubro- no es fácil contar con personal de buen nivel, de buen trato con los clientes, que cumpla con sus actividades y te de confianza. Cuando ya crees que has logrado consolidar un buen equipo, llega la competencia y te los levanta”,* comenta la socia de Marco, que es también su señora.

— *“Otro tema que me preocupa”,* agrega Marco, *“es usar la tecnología para promocionar el hotel, así como para fidelizar a mis clientes. Ya tenemos una página web, y estamos en Facebook y Twitter, pero con todos los avances de la tecnología, estoy seguro que se puede hacer mucho más”.*





- “Por ejemplo, creemos que Groupon puede ser una buena alternativa”, nos indica la socia, “y hemos decidido comenzar a usar esta red social, como un canal adicional para promocionarnos. Iremos evaluando su efectividad”.

Preguntas del caso de estudio:

1. ¿Cuál es el modelo de negocio de Mantagua Hotel & Village? ¿Cuáles son los factores críticos de éxito para la industria hotelera? ¿Cuáles son las competencias centrales de la empresa?
2. ¿Qué retos enfrenta Mantagua Hotel & Village en este Caso de Estudio? ¿De qué manera las TIC pueden ayudar a mejorar la competitividad de la empresa? ¿Qué procesos del Resort deben ser analizados y alineados para asegurar que estas TIC tengan efectividad?
3. Describa el uso que Mantagua Hotel & Village está haciendo actualmente de su **página web, Facebook, Twitter y Groupon**. ¿Cuál es el valor que estas herramientas pueden agregar a la empresa? ¿Está la empresa realizando eCommerce con estas herramientas? Sugiera algunas ideas o funcionalidades novedosas para la empresa, que se puedan implementar en cada una de estas plataformas.
4. Visite el sitio web de **Waze** y describa de qué se trata esta aplicación. Sugiera de qué modo se podría aprovechar esta aplicación para Mantagua Hotel & Village. Explique detalladamente. ¿Qué tipo de contenidos tendría y a qué tipo de clientes estaría dirigido?
5. Visite el sitio web de **Foursquare** y describa de qué se trata esta aplicación. Sugiera de qué modo se podría aprovechar esta aplicación para Mantagua Hotel & Village. Explique detalladamente. ¿Qué tipo de contenidos tendría y a qué tipo de clientes estaría dirigido?
6. Investigue otro tipo de aplicación (como las anteriores), basada en web y orientada a smartphones, que podría interesar a Marco Solari para dar a conocer su empresa. Explique el funcionamiento de esa aplicación. ¿Qué tipo de contenidos tendría y a qué tipo de clientes estaría dirigido?

