

# PLAN ESTRATÉGICO

HOPEST  
2023

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PLAN ESTRATÉGICO – HOPEST.</b> .....	<b>3</b>
1. <i>RESUMEN EJECUTIVO</i> .....	3
2. <i>DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA</i> .....	4
2.1. NOMBRE DE LA EMPRESA.....	4
2.2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA .....	4
2.3. MISIÓN .....	5
2.4. VISIÓN .....	5
2.5. VALORES .....	6
3. <i>ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN</i> .....	7
3.1. ANÁLISIS FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS). .....	7
3.2. MÉTRICAS .....	8
3.3. MODELOS .....	10
3.4. ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA Y EL MERCADO. ....	10
4. <i>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</i> .....	10
5. <i>ESTRATEGIAS Y ACCIONES</i> .....	13

## **PLAN ESTRATÉGICO – HOPEST.**

### **1. RESUMEN EJECUTIVO**

El plan estratégico de la empresa se centra en el aprovechamiento de la tecnologías para conectar de manera eficiente a estudiantes universitarios en búsqueda de alojamiento con pensiones disponibles en las principales ciudades educativas. El objetivo principal es mejorar la experiencia de búsqueda y reserva de alojamiento para los estudiantes, proporcionándoles múltiples opciones. Las principales estrategias incluyen el desarrollo y la optimización continua de la plataforma tecnológica, la expansión a diversas ciudades educativas de Colombia, la colaboración con instituciones académicas y la implementación de un servicio centrado en el usuario para garantizar la satisfacción y fidelidad de los estudiantes. Además, se busca establecer alianzas estratégicas con las pensiones y fortalecer las prácticas de marketing digital para aumentar la visibilidad de la plataforma y atraer a más usuarios. El enfoque central es facilitar la conexión entre la oferta y la demanda de alojamiento estudiantil, brindando un servicio integral, eficiente y seguro

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

<b>2.1. NOMBRE DE LA EMPRESA</b>	HOPEST
<b>2.2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA</b>	
<p>Hopest es una startup encaminada a conectar a estudiantes universitarios que buscan alojamiento con pensiones disponibles en las principales ciudades educativas. Su objetivo es facilitar y mejorar la experiencia de búsqueda y reserva de alojamiento, ofreciendo a los estudiantes múltiples opciones, a través del uso de herramientas tecnológica</p> <p>La empresa actúa como intermediario, facilitando la conexión entre estudiantes en busca de alojamiento y las pensiones que tienen disponibilidad. Su plataforma tecnológica proporciona herramientas intuitivas y eficientes que permiten a los estudiantes explorar diferentes opciones, filtrar según sus necesidades y preferencias, y realizar reservas de manera conveniente.</p> <p>La estrategia de la empresa incluye la expansión a diversas ciudades educativas para ofrecer cobertura a un amplio espectro de estudiantes universitarios. Además, busca establecer colaboraciones estratégicas con instituciones académicas para fortalecer su presencia en el mercado y ganar la confianza de los estudiantes.</p> <p>La atención al cliente y la satisfacción del usuario son aspectos fundamentales en la estrategia de la empresa. Se enfoca en brindar un servicio centrado en el usuario, asegurándose de que los estudiantes tengan una experiencia sin complicaciones desde la búsqueda hasta la reserva y durante su estadía en las pensiones asociadas.</p>	

Además, la empresa busca establecer alianzas estratégicas con las pensiones para garantizar una oferta de alojamiento de calidad y diversidad. El uso de prácticas de marketing digital y la implementación de estrategias de visibilidad son parte integral de su plan para atraer a un mayor número de usuarios a su plataforma

### **2.3. MISIÓN**

La misión se enfoca en transformar la experiencia de búsqueda de alojamiento para estudiantes universitarios, simplificando y mejorando cada paso del proceso. Nos esforzamos por ser el puente efectivo que conecta a estudiantes en busca de alojamiento con propietarios de pensiones, ofreciendo una plataforma tecnológica intuitiva que garantiza calidad, transparencia y seguridad en todas las opciones disponibles

Por otra parte, la iniciativa se enfoca abordar las preocupaciones de los propietarios de pensiones, brindándoles tranquilidad al garantizar la integridad de sus viviendas y abordar cualquier problema de manera eficiente.

### **2.4. VISIÓN**

En un marco de tiempo de 7 años, Hopest se ve como la plataforma líder en búsqueda de alojamiento para estudiantes universitarios en Colombia y posiblemente en otros países de América Latina. La empresa habrá expandido su presencia y su comunidad estudiantil a nivel internacional, ofreciendo una amplia gama de opciones de alojamiento de alta calidad, desde residencias estudiantiles hasta habitaciones en hogares de familias locales. La colaboración con universidades será aún más profunda, facilitando la gestión de estudiantes

becados y/o intercambio.

## **2.5. VALORES**

Comunitario.

Innovador.

Transparente.

Seguro.

Colaborativo.

Confiable.

Eficiente.

Sostenible.

Responsable.

Accesible.



### **3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN**

#### **3.1. ANÁLISIS FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS).**

##### **Fortalezas**

Se cuenta con una estructura definida que busca beneficiar al pensionado y al host que lo recibe

La organización tiene una red de contactos fuerte dentro del modelo de negocio

Posee una base de datos robusta de los diferentes actores del modelo de negocio.

##### **Oportunidades**

Existe una creciente necesidad de pensionados en las principales ciudades de Colombia.

Existen necesidades insatisfechas de los estudiantes universitarios y su percepción respecto a la forma en que se gestiona una pensión en las ciudades. Así mismo, con respecto a los propietarios de los espacios, también existen oportunidades de mejora.

Oportunidades en la generación de alianzas con universidades o instituciones encargadas de gestionar intermbios nacionales o internacionales

##### **Debilidades**

Es necesario trabajar en el componente legal para delimitación de las responsabilidades de los actores dentro del modelo de negocio.

Fortalecer los procesos comerciales

## **Amenazas**

Escenarios de flexibilización de la educación pueden afectar la necesidad de requerir pensiones de forma permanente en la ciudad.

Las barreras legales que puedan presentarse al ofrecer una habitación o vivienda

### **3.2. MÉTRICAS**

Con el objetivo de hacer seguimiento a la planeación estratégica y el cumplimiento de las metas al establecidas en el plan estratégico:

#### **Crecimiento del Usuario:**

- Número total de usuarios registrados en la plataforma.
- Tasa de crecimiento mensual o anual de nuevos usuarios.

#### **Cobertura Geográfica:**

- Número de ciudades educativas cubiertas por la plataforma.
- Porcentaje de participación de mercado en áreas específicas.

#### **Satisfacción del Usuario:**

- Tasa de satisfacción de los clientes
- Tasa de retención de usuarios en la plataforma.

#### **Colaboraciones Estratégicas:**

- Número de colaboraciones establecidas con instituciones académicas.
- Grado de integración con servicios estudiantiles de universidades.



#### **Calidad de la Oferta de Alojamiento:**

- Número de pensiones registradas en la plataforma.
- Evaluación de la calidad de las pensiones a través de revisiones y retroalimentación de los usuarios.

#### **Eficiencia Operativa:**

- Tiempo promedio desde la búsqueda hasta la reserva de alojamiento.
- Tasa de resolución eficiente de problemas o preocupaciones de los usuarios.

#### **Participación en la Comunidad:**

- Número de eventos o iniciativas relacionadas con el co-living organizadas.
- Participación de los usuarios en actividades comunitarias.

#### **Seguridad y Tranquilidad de los Propietarios:**

- Tasa de éxito en la prevención de daños a propiedades.
- Retroalimentación de propietarios sobre la eficacia de las soluciones proporcionadas.

#### **Impacto Social:**

- Evaluación del impacto en la calidad de vida de los estudiantes.
- Medición de la creación y fortalecimiento de comunidades estudiantiles.

#### **Rentabilidad Financiera:**

- Ingresos generados a través de la plataforma.
- Rentabilidad neta y margen de beneficio.

### 3.3. MODELOS

Modelo 1	
¿Quién es mi referente?	AirBnB
¿Por qué lo deberíamos imitar?	Desde el componente financiero, estratégico, modelo de negocio, confiabilidad y organizacional
Modelo 2	
¿Quién es mi referente?	Google
¿Por qué lo deberíamos imitar?	A nivel organizacional y de innovación, presentan un posicionamiento significativo en el mercado.

### 3.4. ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA Y EL MERCADO.

Para este componente, es necesario revisar el análisis de entorno o macroeconómico.

## 4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

### Objetivo 1: Expansión Geográfica

- Específico: Expandir la presencia de Hopest a dos nuevas ciudades educativas en el próximo dos años.
- Medible: Aumentar el número de propiedades registradas en las nuevas ciudades en un 30%.
- Alcanzable: Identificar y establecer contactos con propietarios de pensiones en las ciudades objetivo.
- Relevante: Incrementar la cobertura geográfica amplía las opciones para los estudiantes y fortalece la posición de mercado de Hopest.
- Plazo: Lograr la expansión completa en los próximos 24 meses
- 

### Objetivo 2: Mejorar la Experiencia del Usuario

- Específico: Incrementar la puntuación de satisfacción del usuario (NPS) en un 15% durante los próximos seis meses.
- Medible: Realizar encuestas trimestrales y evaluar la mejora en la puntuación NPS.
- Alcanzable: Implementar actualizaciones de interfaz de usuario basadas en retroalimentación y análisis de pruebas de usuario.
- Relevante: Una mejor experiencia del usuario aumenta la retención y la lealtad de los usuarios.
- Plazo: Lograr el aumento en los próximos seis meses.

### **Objetivo 3: Establecer Colaboraciones Estratégicas**

- Específico: Establecer acuerdos de colaboración con al menos dos instituciones académicas líderes en los próximos nueve meses.
- Medible: Documentar y seguir el progreso de las conversaciones y acuerdos con instituciones académicas.
- Alcanzable: Presentar la propuesta de valor de Hopest de manera efectiva a departamentos académicos.
- Relevante: Las colaboraciones fortalecen la credibilidad de Hopest y aumentan la visibilidad entre los estudiantes.
- Plazo: Concluir los acuerdos en los próximos nueve meses.

### **Objetivo 4: Garantizar la Calidad del Alojamiento**

- Específico: Implementar un sistema de calificación de calidad para todas las propiedades registradas en los próximos tres meses.
- Medible: Asegurar que al menos el 80% de las propiedades tengan calificaciones y revisiones verificadas.
- Alcanzable: Desarrollar y lanzar la funcionalidad de calificación en la plataforma.
- Relevante: Mejorar la transparencia y la confianza de los usuarios en las opciones de alojamiento.
- Plazo: Establecer el sistema de calificación en los próximos tres meses.

#### **Objetivo 5: Fomentar la Comunidad Estudiantil**

- Específico: Organizar al menos dos eventos comunitarios al mes y aumentar la participación en la plataforma en un 20% en el próximo año.
- Medible: Registrar la participación en eventos y realizar encuestas para evaluar el aumento en la participación.
- Alcanzable: Planificar y ejecutar eventos atractivos, y promover la participación a través de la plataforma.
- Relevante: Fortalecer la comunidad estudiantil en torno a Hopest.
- Plazo: Alcanzar el aumento en la participación en el próximo año.

#### **Objetivo 6: Mejorar la Seguridad y Tranquilidad de los Propietarios**

- Específico: Implementar un sistema de gestión de reclamaciones y seguros para propietarios en los próximos cuatro meses.
- Medible: Registrar la eficacia del sistema en la resolución de reclamaciones y el nivel de satisfacción de los propietarios.
- Alcanzable: Desarrollar e integrar el sistema en la plataforma.
- Relevante: Aumentar la confianza de los propietarios y garantizar la integridad de sus propiedades.
- Plazo: Establecer el sistema en los próximos cuatro meses.

#### **Objetivo 7: Fortalecer la Rentabilidad Financiera**

- Específico: Aumentar los ingresos mensuales en un 25% en los próximos seis meses.
- Medible: Realizar análisis financiero mensual y seguir el aumento en los ingresos.
- Alcanzable: Explorar nuevas fuentes de ingresos y optimizar los modelos de precios.
- Relevante: Garantizar la sostenibilidad financiera y el crecimiento continuo de la empresa.
- Plazo: Lograr el aumento en los próximos seis meses.

## **5. ESTRATEGIAS Y ACCIONES**

A continuación se presentan los objetivos, estrategias y las respectivas acciones para implementarlas

### **Objetivo 1: Expansión Geográfica**

**Estrategia: Expandir la cobertura de la plataforma a nuevas ciudades educativas.**

#### **1. Acciones:**

- Realizar estudios de mercado para identificar ciudades educativas con alta demanda de alojamiento estudiantil.
- Establecer contactos con propietarios de pensiones en las nuevas áreas identificadas.
- Adaptar la plataforma para incluir nuevas ubicaciones y características específicas de cada ciudad educativa.

### **Objetivo 2: Mejorar la Experiencia del Usuario**

**Estrategia: Optimizar la usabilidad y la eficiencia de la plataforma tecnológica.**

#### **1. Acciones:**

- Realizar pruebas de usuario para identificar áreas de mejora en la experiencia de navegación.
- Implementar actualizaciones de interfaz de usuario basadas en retroalimentación y análisis de comportamiento.
- Ofrecer tutoriales y recursos educativos para garantizar que los usuarios aprovechen al máximo la plataforma.

### **Objetivo 3: Establecer Colaboraciones Estratégicas**

**Estrategia: Colaborar con instituciones académicas para fortalecer la presencia en el mercado.**

#### **1. Acciones:**

- Identificar posibles colaboraciones con departamentos de servicios estudiantiles y oficinas de vivienda en universidades.
- Presentar la propuesta de valor de Hopest a instituciones académicas para obtener su apoyo y promoción.
- Ofrecer descuentos exclusivos o beneficios a estudiantes a través de acuerdos con instituciones educativas.

### **Objetivo 4: Garantizar la Calidad del Alojamiento**

**Estrategia: Establecer estándares de calidad y seguridad para las pensiones registradas.**

#### **1. Acciones:**

- Desarrollar un sistema de calificación y revisión para que los usuarios evalúen la calidad de las pensiones.
- Implementar inspecciones periódicas para garantizar el cumplimiento de estándares de seguridad y comodidad.
- Proporcionar incentivos a propietarios que mantengan altos niveles de calidad y servicio.

## **Objetivo 5: Fomentar la Comunidad Estudiantil**

**Estrategia: Promover la convivencia y la interacción entre los estudiantes.**

### **1. Acciones:**

- Organizar eventos comunitarios, charlas y actividades sociales.
- Facilitar la creación de perfiles de usuario que destaquen intereses y preferencias personales para facilitar la conexión entre estudiantes.
- Implementar características en la plataforma que fomenten la comunicación y colaboración entre inquilinos.

## **Objetivo 6: Mejorar la Seguridad y Tranquilidad de los Propietarios**

**Estrategia: Implementar medidas para prevenir daños y abordar rápidamente problemas.**

### **1. Acciones:**

- Establecer un sistema de depósito de seguridad y seguro para propietarios.
- Proporcionar recursos educativos a los propietarios sobre buenas prácticas de arrendamiento.
- Implementar un proceso eficiente de gestión de reclamaciones en caso de daños o problemas en las propiedades.

## **Objetivo 7: Fortalecer la Rentabilidad Financiera**

**Estrategia: Optimizar los ingresos y la eficiencia operativa.**

### **1. Acciones:**

- Implementar modelos de precios flexibles que atraigan tanto a estudiantes como a propietarios.

- Realizar análisis financiero regular para identificar áreas de mejora en la eficiencia operativa.
- Explorar nuevas fuentes de ingresos, como asociaciones con servicios relacionados o programas de afiliados.