

ARTÍCULO CIENTÍFICO

TÍTULO

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS HOTELEROS

Jackeline Cruceira
Escuela de ADEM
Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)
Av. Universitaria y Antisana
Tulcán-Ecuador
Jackelin2012_@hotmail.com

RESUMEN

El sector hotelero de Tulcán ha dependido exclusivamente de la atención y el servicio que presten para mantener y captar a un sinnúmero de clientes, por lo tanto, ¿Qué sucedería si se tiene una inadecuada gestión administrativa hotelera?

Para resolver dicha incógnita fue necesario realizar una investigación que implique el uso de métodos, técnicas y tipos de investigación tales como: investigación cuali-cuantitativa, métodos inductivo, deductivo e investigación exploratoria, explicativa y bibliográfica utilizando como técnicas de recolección de información: encuestas, entrevistas, observación y fichas bibliográficas y de resumen logrando cumplir los siguientes objetivos:

- ✓ Fundamentar científica y teóricamente la Gestión Administrativa y el servicio en los hoteles de la ciudad de Tulcán.

- ✓ Realizar un diagnóstico situacional de la gestión administrativa y el aporte que ésta brinda al servicio hotelero de la ciudad de Tulcán.
- ✓ Diseñar un sistema de gestión administrativo con énfasis en el mejoramiento continuo en el servicio hotelero de la ciudad de Tulcán.

Los resultados que se obtuvieron se relacionan directamente con la gestión administrativa encontrándose que existen ciertas falencias en cuanto al manejo de recursos humanos, uso de las TIC's, publicidad y el servicio hotelero, logrando concluir que la experiencia y conocimiento empírico de cada uno de los gerentes hoteleros adquirido a través de los años, no es suficiente para llevar una adecuada gestión por lo que puede acarrear desventajas para su crecimiento como; ser absorbidos por la competencia, pérdida de clientes y por tanto económicas, lo que se concluyó que con un diseño de gestión administrativo con énfasis en el mejoramiento continuo en los procesos se podrá mejorar el servicio hotelero y los gerentes tendrán una visión más amplia del que hacer y cómo hacer sus procesos para obtener un beneficio en común.

ABSTRACT

The Tulcán hotel industry has depended exclusively upon the care and the service provided to keep and attract countless of clients, so, what would it happen if you have an inadequate administrative management hotel?

In order to clear this up, it was necessary to do a research which implies the use of methods, techniques and types of investigation such as: cuali-quantitative investigation, inductive and deductive methods, and exploratory, explanatory, and bibliographic investigation; and also using as collection data techniques: surveys, interviews, observation and summary index cards and achieving the following objectives:

- ✓ Scientific and theoretically base on Administrative Management and client service hotel in Tulcán city.
- ✓ To develop a situational analysis about administrative management and the contribution given to the hotel service in Tulcán City.
- ✓ Design an administrative management system for a continuous hotel service improvement in Tulcán City.

The results which were obtained are directly related to the administrative management, finding there few shortcomings in the management of human resources, TIC's advertising and hotel service, obtaining as a conclusion that experience and empirical knowledge of each Hotel managers acquired through years, is not enough to carry out an appropriate management which can lead to some disadvantages for its growth such as: being absorbed by the competition, loss of customers, and also economical losses, it was concluded that with a design of administrative management for a continuous improvement will help to improve the hotel service and hotel managers will have a broader view of what to do and how to make their processes in order to get a common benefit.

QUILLKA CIENTÍFICO

Kay tatun wasikuna kay llacta tulcánpi paykunapy kawsay kashka gentita imanasha ricushpak y cuidashpak yalinkashka; paykunapik kay tiankaska y shuk kanllamnda ayllukunata japing cashka. ¿chaymanda imashi kay tantun wasikuna na alí gestión administrative charinkpy?

Kay tapuytak paktachingapak, karka ministi shinanak shuk llalla tapuyta charichuc: imasha shinana, imagua shinana y shuckuna kan tapuy cuali-cuantitativa, imasha shinana inductivo, deductive, deductive e yaya tapuy exploratoria, explicative y quillka cunamanda kaykunata shinanga karca

necesario shinana tacuykunata, shuk tapuy kunata, rikunata y quillka canamanda y shuk uchila quillka, chaywa chingapa paktachigapak shuk yuyaykunata:

- ✓ Paktachingapak científica y teóricamente gestión administrativa shinasllata alí ruraya tatun wasicunapy llacta tulcanpi.
- ✓ Shinana shuc diagnóstico llacta tulcamanda gestión administrativa y imashina kay yuyai aydan tantun wasicunata llacta tulcanpi.
- ✓ Shinana shuc sistema de gestión administrativa que ricuchuk alí alí rirashkacunata tantun wasikunapa servicio pikay llacta tulcanpi.

Imashi kay tantun wasikuna shinangapa munashkanchi rurangapa shuk alí rurayta que ricuchuk alí li rurashkacunata yalishka kachu, cadena de valorta, shinallakta TIC's hotelmanda, alichingapa quillka tiakta de amasha gentita ricuna, imasha gentita a idea, shuk modelo de alí seguridad yayak wasikunamande y shuk mushu shinanata.

1. INTRODUCCIÓN

Esta investigación se realizó con la finalidad de conocer la situación actual del sector hotelero de la ciudad de Tulcán, y a su vez identificar las falencias que existen en su gestión para tener una mejor visión logrando proponer alternativas de cambio que mejoren el servicio hotelero.

Si bien la administración está inmersa en todas las actividades comerciales y de servicios, en el sector hotelero se ha identificado ciertas falencias en cuanto a la gestión y por tanto esta investigación se basó en determinar el aporte de la gestión administrativa en el servicio hotelero de Tulcán con un diseño de propuesta que permita el mejoramiento de los procesos de gestión de manera continua.

Siendo así que el diseño de un sistema de gestión administrativo con énfasis en el mejoramiento continuo de los procesos en el servicio hotelero de la ciudad de Tulcán permitirá a los administradores tener una visión más amplia de qué hacer para mejorar sus servicios y el cómo hacerlo para satisfacer las necesidades de los clientes.

En esta investigación no existen trabajos previos sobre lo que es la gestión administrativa y el servicio hotelero de la ciudad de Tulcán, siendo así que los gerentes y propietarios tienen un aporte que les permite conocer la situación actual del servicio, lo que les garantiza una mejor toma de decisiones.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

La población inmersa estuvo conformada por empresas hoteleras reconocidas por el Ministerio de Turismo, en donde a través de registros de huéspedes, base de datos y utilización de sistemas informáticos, se obtuvo como dato el número anual de turistas nacionales y extranjeros que se han hospedado en los hoteles (Sara Espíndola, Palacio Imperial, Flor de los Andes y Azteca), en el periodo 2011- 2012.

Para obtener la muestra se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual permitió elegir individual y directamente la muestra a estudiar a través de un proceso aleatorio, tomando en cuenta que cada unidad de la población tuvo la misma oportunidad de ser seleccionada ya que se tenía disponible una lista del total de la población, es decir, de los hoteles de la ciudad de Tulcán lo que incluía a gerentes, empleados y clientes.

Para gerentes y empleados se realizó un censo ya que el número de elementos no sobrepasó las 100 personas; en cambio para los clientes se utilizó el sistema

estadístico MAS (Muestreo aleatorio simple) que permitió el cálculo de la muestra y cuyo resultado fue de 299 clientes promedio.

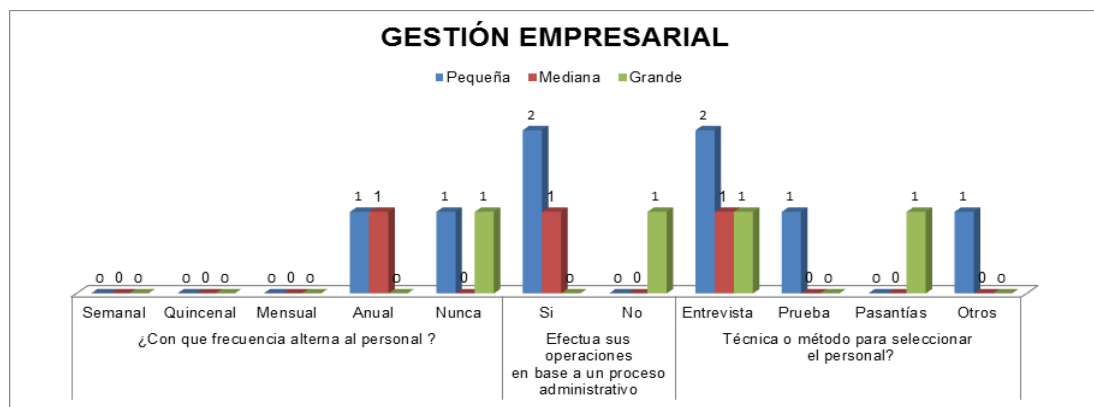
En el levantamiento de la información se realizó un plan de recolección de datos el cual permitió; diseñar cuestionarios y fichas de observación, aplicar técnicas como la encuesta y observación, y establecer el tiempo y las actividades principales para obtener la información más precisa.

Sin embargo, para el análisis e interpretación de resultados se utilizó tablas de Excel, las cuales permitieron evidenciar de mejor manera la información obtenida ya que se empleó gráficos y fórmulas que permitieron relacionar las diferentes preguntas en base a los resultados tomando como principal enfoque la gestión administrativa y el servicio en los hoteles.

3. RESULTADOS

Como se ha mencionado, esta investigación demostró que existen ciertas falencias en la gestión administrativa tanto en el manejo de recursos humanos, uso de las TIC's, publicidad y servicio a continuación se presenta los gráficos que permiten evidenciar dichos resultados:

Gráfico 1: Gestión Empresarial Hotelera



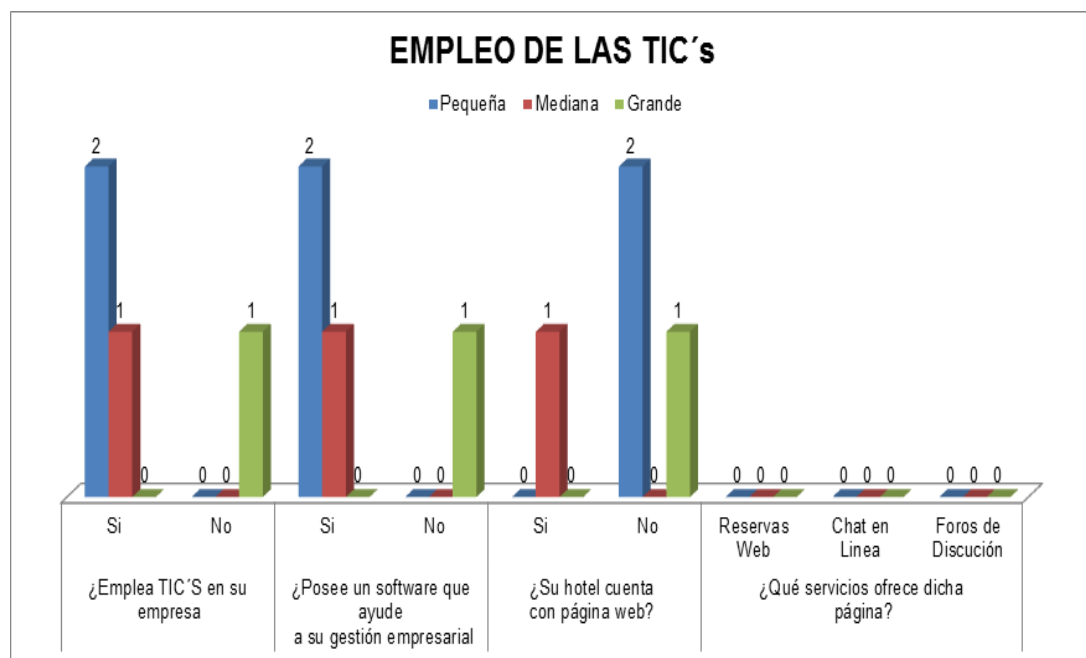
Fuente: Datos de la Encuesta aplicada a Clientes, mayo 2012

Elaborado por: Jackeline Cruceira

En lo que respecta la gestión administrativa se encuentra directamente relacionada con el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar, los gerentes hoteleros manifestaron que efectúan sus operaciones en base a éste, sin embargo, se observó que la administración empleada ha dado resultados positivos en su gestión.

Además, si bien es cierto la gestión administrativa implica diferentes áreas de trabajo tal es el caso del manejo del recurso humano, el gráfico ha demostrado que las empresas hoteleras manejan un proceso de selección de personal y que utilizan como técnica la entrevista, reconociendo que el proceso de selección empleado no es el adecuado; lo que repercute en un aumento de costos y por ende un mal manejo de los recursos disponibles.

Gráfico 2: Empleo de las TIC's



Fuente: Datos de la Encuesta aplicada a Clientes, mayo 2012

Elaborado por: Jackeline Cruceira

Gráfico 3: Existencia Hotelera

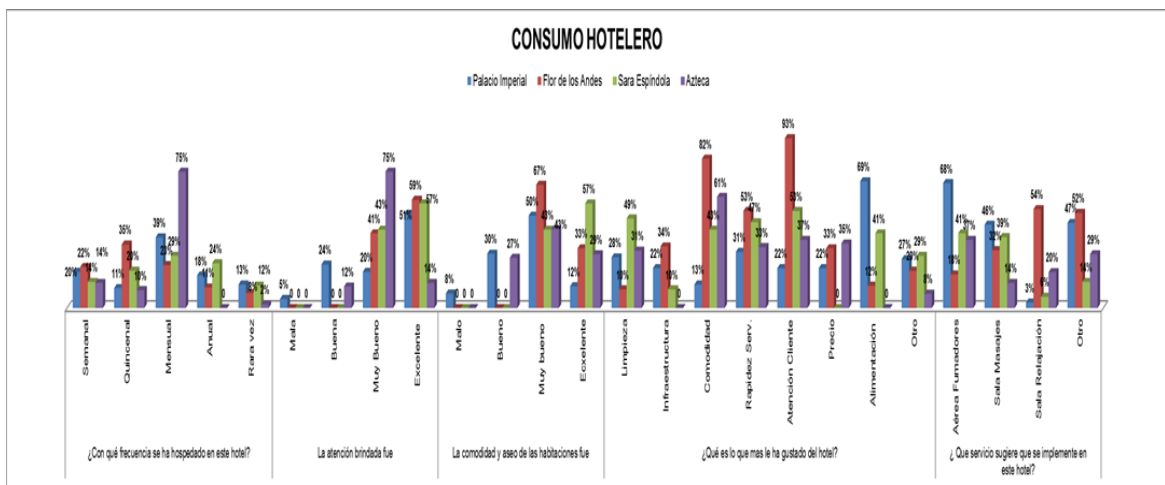


Fuente: Datos de la Encuesta aplicada a Clientes, mayo 2012

Elaborado por: Jackeline Cruceira

En cuanto al manejo de las TIC's los gerentes de los hoteles de la ciudad de Tulcán hacen uso de las mismas, pero se ha identificado que es muy escaso el manejo de un software administrativo que les permita mejorar las operaciones de la empresa como también el servicio. En cambio en lo que respecta a la publicidad esta no se encuentra bien direccionada, ya que los medios publicitarios que utilizan las empresas hoteleras solo son difundidos a nivel nacional y el descuido de los clientes internacionales puede afectar la imagen y rentabilidad de la empresa.

Gráfico 4: Gestión Empresarial Hotelera



Fuente: Datos de la Encuesta aplicada a Clientes, mayo 2012

Elaborado por: Jackeline Cruceira

Se ha demostrado que el servicio de hospedaje en la ciudad de Tulcán es eficiente, sin embargo, existen ciertas falencias en cuanto a su gestión, ya que hay mayor prioridad a lo que es área de atención al cliente identificando el descuido de las demás áreas de la empresa.

De igual manera se observó que los clientes no están completamente satisfechos con el servicio, por lo que las sugerencias en cuanto a implementar nuevos servicios se hacen notorias.

4. DISCUSIÓN

La gestión administrativa implica diferentes medidas tanto en la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades de un hotel, su manejo eficiente garantiza un mejor crecimiento de la empresa a través de un buen servicio hotelero.

Campa (2011) dice:

Los factores clave del éxito para una industria hotelera son:

Adecuada gestión de los recursos humanos, en la medida que revierte el incremento de los conocimientos, las habilidades, las competencias y la capacidad de aprendizaje de cada una de las personas que desempeñan su actividad en la organización. (p.21).

Para tener un recurso humano eficiente que se ajuste a las necesidades de la empresa y se encuentre apto para los cambios del entorno, es necesario tener un proceso de selección de personal adecuado que le permita al gerente conocer al candidato idóneo para ocupar un puesto tanto técnica, física y psicológicamente.

Un buen personal trae consigo diferentes ventajas para las empresas hoteleras entre ellas; mejor desempeño laboral, personal idóneo y capacitado para ocupar

un puesto, disminución de costos y por ende un mejor servicio y mayores beneficios tanto económicos como empresariales.

Rodríguez Miguel, et al. (2009). "Los cambios en los hábitos de consumo también han demostrado ser básicos en la gestión hotelera". (p.41).

Los cambios son constantes en los gustos y preferencias de los clientes más aún si se trata de un servicio de hospedaje; es por eso, que los gerentes hoteleros deben estar más atentos a los requerimientos del cliente ya que el tener una base de datos que permita identificar las sugerencias de los mismos, permitirá establecer los parámetros que se deben cumplir para satisfacer sus necesidades.

Garrigós, José, (2006) dice:

La utilización de diversas tecnologías de información que inciden en la mejora de interconexiones entre las distintas áreas de los hoteles, en la mejora de la gestión de compras y reservas, en la asignación de la capacidad hotelera, en la disminución de costos, en el incremento de la diferenciación de productos, en la mejora de la productividad y en el incremento de la tasa de ocupación de los hoteles. (p. 186).

Es cierto que el uso de las TIC's ha traspasado fronteras, sin embargo su mal empleo ha acareado a las empresas costos elevados y por ende el desperdicio de los recursos; estas razones han afectado notoriamente la productividad tanto el entorno interno como externo de los hoteles.

Si bien es cierto las empresas de servicios necesitan estar al tanto de la tecnología, es por eso que el uso de software y equipos tecnológicos como: tarjetas de acceso y sistemas de seguridad mejoran la calidad en el servicio hotelero, ya que implica una mejor atención basada en un servicio personalizado que garantiza la agilidad y rapidez; logrando que el cliente este satisfecho.

5. CONCLUSIONES

El proceso administrativo que llevan a cabo los gerentes hoteleros, está dado en base a su conocimiento y experiencia; más no a una adecuada gestión administrativa, ésta indica los pasos a seguir para tener una buena organización, coordinación, dirección y control para subsistir en el mercado.

A pesar de que hoy en día los costos han disminuido notoriamente en cuanto a las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) y las empresas poseen mayor capacidad adquisitiva, sin embargo, los hoteles de Tulcán poseen herramientas tecnológicas pero aún no han aprovechado de las ventajas y beneficios que brindan; ya que algunos de sus procesos aún los llevan de forma manual y no han ingresado al mundo de la globalización, siendo su difusión más local que nacional e internacional.

Existe una gestión administrativa basada en las experiencias de los administradores lo que les ha permitido permanecer en el mercado, más no mejorar las operaciones de la empresa en cuanto a la planificación, organización, dirección y control.

En cuanto a la eficiencia hotelera se concluye que el servicio de hospedaje si satisface en gran parte las necesidades de los clientes, pero de igual manera se debe de prestar mayor importancia a los requerimientos no satisfechos, como el área de fumadores.

6. RECOMENDACIONES

La capacitación constante para todo el personal administrativo, los gerentes o propietarios hoteleros deben de invertir su capital en instruir a sus empleados, los convenios con universidades y entidades públicas o privadas sería la mejor alternativa para dar solución a estos inconvenientes.

Poner en práctica los conceptos de lo que implica la gestión administrativa haciendo énfasis en el talento humano, los clientes y sus necesidades con la finalidad de mejorar continuamente y satisfacer las necesidades tanto internas como externas.

El buen uso y empleo de las TIC's permiten un mejor desempeño laboral, reducir tiempos y costos en los procesos, difundir a la empresa e ingresar al mundo de la globalización, lo cual crea oportunidades de crecimiento de mercado y ser más competitivo tanto en el ámbito local, nacional e internacional.

Los procesos que manejan las empresas hoteleras deben estar enfocados hacia el mejoramiento continuo y la calidad en el servicio de hospedaje con la finalidad de involucrar todas sus acciones y actividades hacia una eficiencia y eficacia administrativa, a través de la divulgación de una filosofía de cambio en los integrantes de la empresa, que involucre el hacer las cosas bien, para qué y por qué.

7. BIBLIOGRAFÍA

Atehortúa, F. et al. (2008). *Sistema de gestión integral, una sola gestión, un solo equipo*. [En línea]. Consultado: [21, diciembre, 2012] Disponible en: <http://books.google.com.ec/books?hl=es&q=gestion++hoteles>.

Campa, F. (2011). *Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles*. Barcelona; Profit Editorial

Campo, M. (2011). *Mi visión de la gestión hotelera*. Madrid; Bubok Publishing S.L

Garrigós, F. (2006). *Capacidades directivas y nuevas tecnologías en el sector turístico*. Madrid: Del tex

Gómez, L. (2011). *Proceso de alojamiento en instalaciones hoteleras*. . [En línea]. Consultado: [12, diciembre, 2012] Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/proceso-de-alojamiento-en-instalaciones-hoteleras.htm>.

Navarro, A. (2008). *Recepción hotelera y atención al cliente*. [En línea]. Consultado: [12, diciembre, 2012] Disponible en: <http://books.google.com.ec/books?hl=es&q=gestion++hoteles>.

Peña, B. (2007). *Métodos científicos de observación en Educación*. Madrid: Visión Libros.

Publicaciones Vértice. (2008c). *Gestión de Hoteles*. Madrid: Autor.

Rodríguez, M. et al. (2009). *Estudio de las políticas de la calidad aplicadas al sector turismo*. Madrid: Visión Libros.

Sandoval, M. (2007). *Mejoramiento de procesos de una empresa hotelera de la ciudad de Atacames para mejorar su competitividad*. Caso: Hotelera Juan Sebastián. [En línea]. Consultado: [12, enero, 2013] Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/1814>.

Velastegui, M. (2011). *Modelo de gestión administrativa para los Hoteles de segunda categoría de la Ciudad de Ambato*. Recuperado 23 de noviembre del 2012.