

04

Fecha de presentación: abril, 2020

Fecha de aceptación: junio, 2020

Fecha de publicación: julio, 2020

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL HOTEL BARROS EN LA CIUDAD DE QUEVEDO

ADMINISTRATIVE MANAGEMENT MODEL FOR THE BUSINESS DEVELOPMENT OF HOTEL BARROS IN QUEVEDO CITY

Sergio Sixto González Rodríguez¹

E-mail: uq.sergiogonzalez@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4668-1190>

Danilo Augusto Viteri Intriago¹

E-mail: direccionquevedo@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7153-4980>

Aída Margarita Izquierdo Morán¹

E-mail: uq.aidaizquierdo@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2692-2762>

Guillermo Omar Verdezoto Cordova¹

E-mail: nq.guillermoovc24@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7447-8862>

¹ Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.

RESUMEN

El trabajo que se presenta constituye los resultados obtenidos de la investigación de un examen complejo realizado en el Hotel Barros en la Ciudad de Quevedo. Identificando como problema, ¿De qué manera se podrá mejorar el desarrollo empresarial en el Hotel Barros?, se plantea como objetivo general elaborar un modelo de gestión administrativa para el Hotel Barros de la Ciudad de Quevedo. La investigación incluye un análisis cualitativo y cuantitativo, en el estudio de campo se utilizan la observación, encuestas y entrevistas. Finalmente se presenta en la propuesta un modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel.

Palabras clave: Gestión administrativa, proceso administrativo, toma de decisiones.

ABSTRACT

The work presented constitutes the results obtained from the investigation of a complex examination carried out at the Barros Hotel in Quevedo City. Identifying as a problem, how can business development be improved at the Barros Hotel, the general objective is to develop an administrative management model for the Barros Hotel in the city of Quevedo. The research includes a qualitative and quantitative analysis, in the field study observation, surveys and interviews are used. Finally, the proposal presents an administrative management model for the business development of the Hotel.

Keywords: Administrative management, administrative process, decision making.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el desarrollo en el sector turístico y en especial el hotelero ha sido una prioridad en el acontecer del país, y la Ciudad de Quevedo en particular va tomando fuerza la necesidad de promover esa industria a partir de las bondades que posee, por su relieve geográfico, su potencial económico, y su gastronomía, además de la generación de empleo, que permite atenuar el déficit que existe en el territorio.

Es por ello, que esta investigación va dirigida a analizar y evaluar la gestión administrativa del Hotel Barros, el cual presenta deficiencias que obstaculizan el desarrollo empresarial de la organización, sustentada en la carencia de un plan estratégico, de una estructura organizacional, así como, de una deficiente preparación del personal, para asumir sus tareas de manera adecuada. Se identifica como problema de investigación ¿De qué manera se podrá mejorar el desarrollo empresarial en el hotel Barros?

Mediante esta investigación se plantea como objetivo general elaborar un modelo de gestión para el Hotel Barros de la Ciudad de Quevedo. Alcanzándose el desarrollo e implementación de un modelo de gestión económico que permite al hotel mejorar la situación actual de la empresa, y proyectarse al futuro.

DESARROLLO

La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control.

- **Planificación:** es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado.
- **Organización:** consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados.
- **Dirección:** Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.
- **Control:** Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones.

La gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo. Hay varias funciones que desempeñan los directivos en el proceso de gestión organizacional, como pueden ser:

- » Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- » Supervisar la ejecución del presupuesto de la empresa.
- » Elaborar programas de capacitación del personal.
- » Preparar los planes de ventas, marketing, etc.
- » Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión del personal.
- » Selección de los planes de las diferentes áreas, departamentos, o secciones.

Chiavenato (2002), define claramente a la organización como la función administrativa con la asignación de tareas, la distribución de tareas a los equipos o departamentos y la asignación de los recursos necesarios a los equipos o departamentos. Este autor concibe a la organización en un espacio en el cual no solo tiene valor lo tangible, porque en esta nueva era existe una apertura a la creación, de forma tal que al observar la evolución de la teoría administrativa se percibe un cambio de enfoque, de forma, un perfeccionamiento al abordar a la organización, su operación y funcionalidad.

Según Mendoza Briones (2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Para Ramírez (2016), la incorporación de un nuevo modelo de gestión administrativa propone una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que intervienen en ellos, tanto personal, como material. *“Su importancia radica en la optimización en la ejecución de los procesos, con la finalidad de acrecentar la calidad y eficacia en la gestión de los servicios que prestan las entidades públicas”*. (Lino, 2014)

El proceso administrativo según, Cruz & Jiménez (2013), es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos problemas de organización, dirección y la solución a esto es tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros, para poder hacer del proceso lo menos trabado posible.

En resumen, se puede plantear, que la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización, mediante la conducción de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, su capacidad para coordinar y dirigir las acciones y las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la empresa, que permitan prevenir problemas y alcanzar los objetivos planteados.

La toma de decisiones es uno de los factores claves en la gestión empresarial. En las decisiones empresariales no solo se tienen en cuenta las circunstancias internas y externas del entorno organizacional, sino también, el mercado, los proveedores, la cultura organizacional, el liderazgo, el estilo de dirección, la inteligencia del negocio, entre otros.

Es normal que las empresas se enfrenten de manera cotidiana a la disyuntiva de tener que tomar decisiones; Batstone & Pheby (1996), definió el concepto de decisión como *“un corte entre el pasado y el futuro”*; que supuso una alternativa para hacer frente a la incertidumbre. Otros teóricos en cambio sostienen que es *“la elección entre varias alternativas posibles”*.

El liderazgo es la función que ejerce una persona y la distingue del resto y es capaz de tomar decisiones para un grupo, o una organización; la labor del líder consiste en establecer objetivos y tratar que los subordinados trabajen por alcanzarlos; e incluye un conjunto de habilidades y capacidades, que hacen que la persona sea apta para ejercer tareas como líder.

Palomo Vadillo (2013), en una de sus reflexiones plantea *“cuando tomes la decisión de ser un líder verdaderamente responsable y empoderado, será algo visceral”*. Lo sentirás tanto, como aquellos a quienes líderes, alguno de sus análisis lo refiere, en lo que él llama el contrato de liderazgo, que tiene cuatro términos y condiciones.

El concepto de estrategia se originó en el campo militar, es probable que el primer texto sobre el tema sea la obra el arte de la guerra, del chino Sun Tsu, escrito aproximadamente en el año 500 a.n.e. La palabra estrategia proviene del vocablo griego “strategos”, pero a través del tiempo ha evolucionado hacia otras actividades humanas, especialmente las relacionadas con el mundo de los negocios, y por ello, forma parte esencial en la manera de conducir las organizaciones actualmente.

Una estrategia en esencia comprende el conjunto de actividades planificadas, que ayudan a tomar decisiones, para alcanzar los objetivos; en el ámbito empresarial podríamos plantear que son los pasos que seguir para obtener los mayores beneficios posibles.

El desarrollo empresarial se refiere en concreto al progreso que experimenta la organización, como consecuencia de su evolución a lo largo del tiempo; ello conlleva a, alcanzar una imagen, consolidar una posición competitiva determinada, obtener un buen ambiente de trabajo, o cumplir satisfactoriamente los indicadores económicos- financieros.

Además, es un proceso mediante el cual la organización adquiere o fortalecen habilidades, destrezas, por el cual, consolidan el manejo eficiente de los recursos, la innovación, los procesos, de tal manera que contribuyen al crecimiento sostenible de la empresa. Por último, podemos plantear, que es un concepto integrador con el que se puede lograr un impacto positivo en las organizaciones mediante el reconocimiento de las capacidades del capital humano.

Propuesta de modelo de gestión. Caracterización de la empresa

Se trata de un hotel integrado en un entorno favorable; su característica fundamental es que cuenta con todos los servicios necesarios para que el cliente tenga una estadía con calidad y confort. Se cuenta con una hermosa infraestructura de espacios abiertos y placenteras habitaciones. Un total de 60 habitaciones entre sencillas, dobles y múltiples; además cuenta con servicios de agua caliente, aire acondicionado, televisión por cable, internet y un Restaurant (Figura 1).

Misión

Somos una empresa familiar de crecimiento, con la experiencia de dar descanso acogedor a grupos familiares, estudiantiles, turistas, ejecutivos, personalizando la atención de calidad a nuestros huéspedes, con la amabilidad que nos caracteriza, buscamos la satisfacción del cliente, también damos oportunidad a nuestros colaboradores a superarse profesionalmente. Nos apoyamos en formar conciencia sobre el respeto al medio ambiente, para que disfruten su estadía y de esa manera obtener su preferencia y fidelidad hacia nosotros.

Visión

Convertirlos en el Hotel líder en calidad y atención personalizada al huésped de la Ciudad de Quevedo, a través de una mejora continua y de la búsqueda de la satisfacción al cliente durante su permanencia en nuestras instalaciones y esforzándonos para obtener un reconocimiento de nuestra marca a nivel del país.

Filosofía

Exclusividad, trato cercano y cultura del detalle.

Objetivos.

- Trabajar para ser referente de calidad y prestigio dentro de la Ciudad de Quevedo y de la Provincia de Los Ríos.
- Realizar una campaña publicitaria enfocada a posicionar el Hotel Barros de la Ciudad de Quevedo, como una alternativa diferente, para todos los clientes.
- Ofrecer durante las 24 horas la presencia activa de personal que pueda atender sus requerimientos y necesidades.
- Esforzarnos por superar sus expectativas.

Políticas

- » La seguridad es nuestra más alta prioridad, para asegurar la confidencialidad de su información personal.
- » La información que nos proporciona el cliente no se comparte con terceras personas no autorizadas.
- » El bufet de él desayuno se incluye para todos los ocupantes de las habitaciones reservadas.
- » El Hotel no permite la estadía con mascotas.

Estrategias

- Aprovechar las posibilidades del Mobile Marketing.
- Optimizar la página web para la búsqueda local.
- Ofrecer un servicio de calidad.
- Incentivar a los clientes para que dejen comentarios.

Análisis FODA. Fortalezas

- Buen ambiente laboral.
- Conocimiento del mercado.
- Trabajo en equipo en el Hotel.
- Precios accesibles y altamente competitivos para el mercado.

Oportunidades

- Competencia débil y mercado mal atendido.
- Por su gran prestigio y calidad genera preferencia y fidelidad en los clientes.
- Tiene clientes fijos y satisfechos.
- Ubicación ideal para el turismo de negocios.
- Posible expansión a otras ciudades.

Debilidades

- Falta de capacitación a los trabajadores y ejecutivos.
- Carece de garaje.
- No se aplican encuestas para medir la satisfacción de los clientes.
- No se brinda el servicio de lavandería.
- Página Web no actualizada.

Amenazas

- Competencia consolidada en el mercado.
- Precios bajos en el mercado.
- Mayor publicidad y promociones de otros hoteles.
- Aparición de nuevos competidores con infraestructuras más modernas y atractivas.

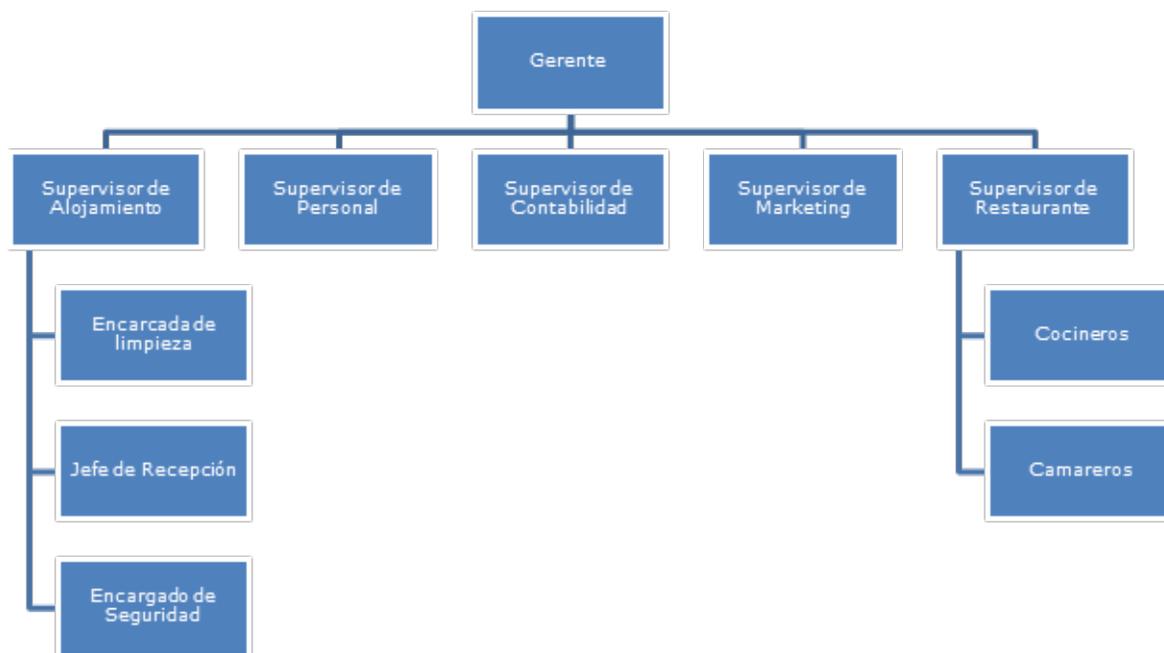


Figura . Estructura Organizacional.

Organización: Será el diseño y determinación de la estructura organizacional, los procesos, funciones y responsabilidades; incluye las etapas de división del trabajo, integración y coordinación.

Dirección: Consiste en la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y la orientación del talento humano e incluye la toma de decisiones, supervisión, motivación, comunicación y el liderazgo.

Establecimiento de las Inversiones. Financiamiento

El financiamiento de él Hotel Barros se realizó a través de recursos propios y de un préstamo realizado por la Mutualista Pichincha, el mismo por un monto total de 237.217,50 dólares, que corresponde al 50 % de la inversión total, con una tasa de interés de 9,74 %, a 2 años de plazo, con periodo de pago mensual.

Establecimiento de Estándares

Los estándares son criterios de desempeño seleccionados de un programa de planeación en los que se establecen medidas de desempeño para que los administradores tengan indicios de la marcha del cumplimiento de las operaciones.

Los estándares deben establecerse no solo en los niveles operativos, si no deben abarcar todas las funciones básicas y áreas claves de la organización: ejemplo de ello.

- » Rendimiento de los beneficios.
- » Posición en el mercado.
- » Productividad.
- » Calidad del servicio.
- » Desarrollo del personal.
- » Evaluación de la actuación.

Medición

Consiste en medir la ejecución y los resultados mediante la aplicación de unidades de medida, estas deben definirse de acuerdo con los estándares establecidos. Esta etapa se desarrolla a través de los sistemas de información, por lo tanto, la efectividad del proceso de control dependerá directamente de la información recibida, la misma que debe ser oportuna, confiable, válida (que mida realmente el fenómeno que intenta medir), con unidades de medidas apropiadas y fluidas (que se canalice por los adecuados canales de comunicación).

Los estándares deben reflejar los diferentes cargos en la estructura de una organización, ya que si el desempeño se mide apropiadamente, es más fácil corregir las desviaciones.

Finalmente cabe destacar que esta propuesta de modelo de gestión administrativa permitirá optimizar los procesos administrativos del Hotel Barros, para el logro de los objetivos establecidos dentro de la organización.

CONCLUSIONES

De acuerdo con la investigación realizada se puede concluir que los procesos administrativos del Hotel Barros carecen de precisión técnica y científica, lo cual limita la gestión administrativa de la organización, y por consiguiente el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

Se aprecia un significativo nivel de desconocimiento de los procesos de gestión administrativos y en general del Hotel, así como, la inexistencia de un organigrama de la estructura organizativa de la entidad, y se desconoce las funciones que desempeñarán los trabajadores, todo ello, limita el desarrollo de la entidad, así como, el liderazgo institucional.

No existe una planeación estratégica bien definida que permita el cumplimiento de los objetivos organizacionales y contribuya a consolidar un buen desarrollo empresarial, para implementar y ejecutar un modelo de gestión administrativa exitoso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Batstone, S., & Pheby, J. (1996). Emprendimiento y toma de decisiones: la contribución de GLS Shackle. *Revista Internacional de Comportamiento Empresarial e Investigación*.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. McGraw Hill.
- Cruz, J., & Jiménez, V. (2013). Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. *Grandes Pymes*. <https://www.grandespymes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Lino, R. (2014). *Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa*. La Libertad.
- Mendoza Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.
- Palomo Vadillo, M. T. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Esic Editorial.
- Ramírez Cardona, C. (2016). Fundamentos de *Administración de Empresas*. ECOE Ediciones.