

# DIAGNÓSTICO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LAS INSTALACIONES DEL HOTEL AGUILAR

**Brenda Del Carmen Dormen Delgadillo**

*Lic. Contaduría y auditoría pública*

[est.dbrendad@uml.edu.ni](mailto:est.dbrendad@uml.edu.ni)

*UML Sede Nueva Guinea*

**Jixi Pahola Guido Sánchez**

*Lic. Contaduría y auditoría pública*

[est.gjixis@uml.edu.ni](mailto:est.gjixis@uml.edu.ni)

*UML Sede Nueva Guinea*

**Heydi Erenia Dávila León**

*Lic. Administración de Empresas*

[est.dheydil@uml.edu.ni](mailto:est.dheydil@uml.edu.ni)

*UML Sede Nueva Guinea*

## Resumen

El sector hotelero es considerado parte esencial en la cadena de valor de la actividad turística, además de promover la creación de numerosos puestos de trabajo y fomentar la atracción de huéspedes. Están estrechamente vinculados a la vida comercial, cultural y deportiva de la región donde se encuentran, gracias a diversos eventos como: festivales, acontecimientos deportivos, conferencias y otros. A menudo los participantes de esos eventos se convierten en clientes de los hoteles al mismo tiempo. Esta investigación define tres ejes: procesos administrativos, tipos de planes estratégicos adecuados al sector hotelero y propuesta de plan estratégico. Cuenta con un enfoque cualitativo y se realizaron entrevistas al gerente del hotel y a una especialista en el sector hotelero. El análisis de los resultados evidenció que el proceso administrativo es implementado de forma empírica y su sostenibilidad no es considerada una estrategia además de poco desarrollo de la imagen. En base a la información obtenida, se elaboraron conclusiones y recomendaciones de mejoras para el Hotel Aguilar. Se pudo determinar que la situación actual del Hotel Aguilar es sostenible, no obstante, existen oportunidades que le pueden contribuir a destacar más en el sector hotelero, razón por la cual se sugiere la aplicación de las recomendaciones como resultado final de estudio.

**Palabras clave:** procesos administrativos, planificación estratégica, hotelería.

# DIAGNOSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE ADMINISTRATIVE PROCESS IN THE FACILITIES OF THE AGUILAR HOTEL

## Abstract

The hotel sector is considered an essential part of the value chain of tourism activity, in addition to promoting the creation of numerous jobs and promoting the attraction of guests. They are closely linked to the commercial, cultural and sporting life of the region where they are located, thanks to various events such as: festivals, sporting events, conferences and others. Often the participants of these events become guests of the hotels at the same time. This research defines three axes: administrative processes, types of strategic plans appropriate to the hotel sector and proposed strategic plan. It has a qualitative approach and interviews were conducted with the hotel manager and a specialist in the hotel sector. The analysis of the results shows that the administrative process is implemented empirically and its sustainability is not considered a strategy in addition to little development of the image. Based on the information obtained, conclusions and recommendations for improvements were drawn up for the Aguilar Hotel. It was determined that the current situation of the Aguilar Hotel is sustainable, however, there are opportunities that can help it stand out more in the hotel sector, which is why the application of the recommendations is suggested as the final result of the study.

**Key words:** administrative processes, strategic planning, hospitality.

## 1. Introducción

En el presente artículo analiza la situación de los procesos administrativos del Hotel Aguilar del municipio de Nueva Guinea, con la aplicación de matrices de evaluación de factores tanto internos como externos relacionados con: la ubicación, apoyo al desarrollo turístico, cumplimiento de procesos regulativos, procesos administrativos internos, posicionamiento e infraestructura, con el fin de brindar apoyo y recomendar nuevas líneas estratégicas, en pro del mejoramiento del hotel.

Los instrumentos permiten la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, y en consecuencia el establecimiento de acciones de mejoramiento que permitan una mayor presencia competitiva e impacto en la población y los clientes.

La investigación fue el resultado de la necesidad ejecutar procesos investigativos en el sector hotelero que lleven a diagnosticar su situación actual y al establecimiento de acciones de mejora de manera constantemente para que este sea competitivo, esto lleva a que los propietarios de los establecimientos hoteleros deben realizar gestiones que les permitan hacer una reestructuración para cumplir con las exigencias del mercado.

Los procesos administrativos cumplen un papel relevante en la dirección de una entidad ya que marcan los lineamientos a seguir para alcanzar los objetivos propuestos por la dirección en un periodo determinado.

En mucho de los casos hay incrementos de la productividad, ya que mejora la coordinación entre los miembros de tu equipo de trabajo, por ende, reducirá la toma de decisiones incorrectas para el funcionamiento del hotel.

Romero (2013) menciona que el plan estratégico se centra en tres aspectos importantes: cuantitativo, manifiesto y temporal.

Cadillo (2018), indica que este es importante ya que en la actualidad estamos en constantes cambios, y por ende las empresas deben de adaptarse a ellos, el plan estratégico también nos ayuda reinventar aquellos aspectos que no solo son considerado por los clientes como lo idóneo, de modo que el plan estratégico ideal para un hotel tiene que tener un énfasis en la higiene de sus instalaciones, buena imagen y una atención de calidad para con los clientes, además proponer líneas de estrategias para un mejor desarrollo en los procesos administrativos.

Según Fernández (2018), "Los procesos son la forma en que se deben realizar las actividades ya sea de manera coordinada y eficiente esto permitirá utilizar los procesos con responsabilidad y dar el uso correcto a cada uno de ellos" (p.5).

Para conocer el proceso administrativo del hotel, se implementa la aplicación de instrumento metodológico (entrevista). Por otra parte, estos procesos, solo se realizan de forma empírica siendo su principal objetivo que el hotel sea rentable.

## **2. Metodología investigativa**

El presente estudio se ubica dentro del área del conocimiento relacionada con las ciencias sociales, educación comercial y derecho, específicamente

en la subárea de educación comercial y administración, de forma similar se corresponde con la línea de investigación dirigida a las PYMES.

Se implementa el enfoque de investigación cualitativo, de carácter descriptivo, inductivo y de corte transversal, para la recolección de información se utiliza la entrevista con preguntas abiertas.

La población está constituida por tres hoteles ubicados en el casco urbano del municipio de Nueva Guinea, se aplica un muestreo por conveniencia resultando en la selección del Hotel Aguilar.

### **3. Resultados y discusión**

La información recopilada permite conocer que se aplica la planeación a corto plazo, con la definición de un plan de acción que permitiría mejorar la infraestructura, así como el acondicionamiento de cada uno de los distintos espacios del establecimiento.

Se identifica que existe personal que trabaja en las funciones de mantenimiento del local. Se cuenta con un organigrama que está estructurado de la siguiente manera:

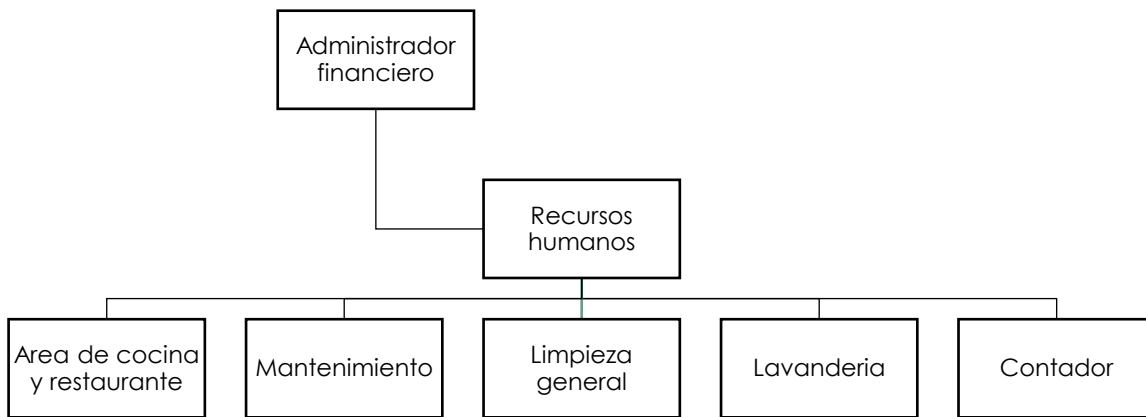


Ilustración 1. Organigrama institucional. Fuente: Elaboración propia

Los roles identificados indican que el Administrador se encarga de dirigir y coordinar el trabajo del responsable de Recursos humanos, además de capacitar en temas motivacionales a sus colaboradores, dirige la realización de nuevas adquisiciones y participa en la selección y contratación de nuevo personal.

El análisis de los instrumentos de evaluación de factores internos y externos indica que se cuenta con una serie de fortalezas que contribuyen a su correcto funcionamiento de la empresa, entre ellas señalan que el equipo de personal se distingue por su compromiso y lealtad, lo que garantiza una buena atención, además se cuenta con una base sólida de clientes, lo que demuestra la fidelidad y capacidad para satisfacer las necesidades de los mismos.

Se identifica la existencia de un diseño estratégico con calidad individual para el disfrute de los clientes, así también la limpieza e higiene son prioritarias tanto en el área de hotel como de restaurante, asegurando un ambiente agradable, por otro lado, se actúa en cumplimiento de las reglamentaciones municipales de patentes y normativas, las que se mantienen al día, garantizando el cumplimiento legal y ético de las obligaciones.

Se debe señalar también que se el análisis de la información recopilada muestra la existencia de algunas debilidades que representan desafíos importantes para el desarrollo de la empresa.

En primer lugar, por medio de la matriz MEFI se logran evaluar los factores internos lo que señala como principales debilidades la falta de una iniciativa de marketing digital limita su capacidad para alcanzar posibles clientes potenciales, así como el aprovechamiento de recursos tecnológicos que ayudarían a lograr mayor presencia en el ámbito

hotelero, y la falta de acondicionamiento para personas con capacidades diferentes, ambas valoradas con una puntuación de 0.2 (Mena, 2013).

Lo anterior se encuentra seguido por las debilidades relacionadas con la aplicación de los procesos para la contratación del personal lo que podría afectar la calidad del servicio de los mismos, carencia de convenios con empresas, organismos e instituciones estatales que restringen oportunidades que podrían beneficiar al negocio. Sumado a la ausencia de personal capacitado puede representar un obstáculo para mantener los estándares de excelencia en el servicio al cliente y por ultimo la falta de acondicionamiento para las personas con capacidades diferentes esto limita su accesibilidad a diferentes lugares, estas debilidades son evaluadas con una puntuación de 0.1 en la matriz MEFI.

Las debilidades descritas se contrastan con lo encontrado en la matriz MEFE que señala como principales amenazas la inestabilidad económica del país, con una evaluación de 0.6, seguida de la posibilidad de robos y la práctica de conductas desordenadas.

Se logra identificar que la entrada de nuevos competidores con costos mas bajos representa una presión competitiva que podría reducir márgenes de ganancias, también los incrementos de barreras y requisitos reglamentarios costosos pueden aumentar los costos operativos y administrativos, afectando la rentabilidad del negocio.

Así pues, la inestabilidad en la economía del país también representa un riesgo adicional, ya que puede afectar su demanda, los robos y conductas desordenadas representan amenazas ala seguridad del establecimiento.

Por medio de la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) se mide el impacto de las oportunidades que deben ser aprovechadas, entre las que sobresalen el incremento de clientes debido al buen servicio y la existencia de múltiples atractivos por explotar, las que son valoradas con una puntuación de 0.45 y 0.30, respectivamente, seguidos de la ubicación geográfica y la buena percepción de la población sobre la zona en que se encuentra, en este caso la puntuación es de 0.15 cada una.

Así mismo, existe el compromiso de las autoridades locales con el desarrollo turístico, lo que ofrece un respaldo institucional invaluable, que puede traducirse en oportunidades de financiamiento, promoción y colaboración para el hotel.

Lo antes descrito requiere la implementación de un Plan estratégico que se convierta en una herramienta útil y de fácil aplicación, el que pueda

ser traducido en acciones para obtener una mejor gestión del proceso administrativo, proyectando de manera integrada el futuro del mismo, así como de sus estrategias a utilizar para garantizar el alcance de sus objetivos

Con el plan estratégico se podrá enfrentar de mejor manera las amenazas de su entorno, proporcionando una oportunidad o, por lo menos, una base anual para ajustarse en forma constante a los sucesos y acciones actuales, y así aprovechar las oportunidades que surjan, logrando no solo mantenerse en el mercado, sino también mejorar su posición en el mismo (Salinas, 2012).

Además, se realiza el análisis D.A.F.O para determinar los factores y situaciones que se enfrentan, para que de esta manera se pueda buscar soluciones a los problemas encontrados.

En el Hotel Aguilar identifica la declaración de valores fundamentales que al ser aplicados ayudarán a lograr el impulso necesario y requerido como una nueva opción en el mercado hotelero, que constituyen a su filosofía de empresa y seña de identidad, entre ellos están: respeto, cordialidad, limpieza, compromiso, disciplina, perseverancia y honestidad.

De acuerdo a los análisis internos es posible encontrar diferentes factores que influyen en las oportunidades de crecimiento de dicho lugar, como podemos ver a continuación el Hotel cuenta con una ubicación privilegiada, cercano a centros de recreación nocturna, familiar, educativo y deportivos, en relación al lugar donde se encuentra existen múltiples atractivos turísticos por explotar incrementando nuestros clientes por el buen servicio, también las autoridades de este territorio prestan una atención significativa al desarrollo turístico.

Por otra parte, la realización del análisis externo permitió la medición del impacto del entorno con las oportunidades que deben ser aprovechadas y las amenazas que deben evitarse o mitigarse.

Por consiguiente, el análisis DAFO permitió la identificación y evaluación de factores, centrándose en las fortalezas y debilidades internas, así como en las oportunidades y amenazas del entorno. Este proceso consistió en examinar a fondo estos aspectos para informar la toma de decisiones estratégicas.

Tabla 1. Matriz de análisis CAME. Fuente: Elaboración propia.

CORREGIR	AFRONTAR
Creación de redes sociales. Implementación del protocolo de contratación del personal. Establecer lazos de cooperación. Capacitación al personal. Mejoras en la accesibilidad.	Mantener la calidad del servicio. Mejorar el sistema de seguridad.
MANTENER	EXPLOTAR
Políticas de beneficio a trabajadores. Estrategias de fidelización. Cumplimiento de normas de higiene y seguridad. Cumplimiento de procesos y requisitos legales.	Diversificación de actividades. Mejoramiento de la seguridad de los clientes y personal. Mejorar el servicio de atención al cliente.

Además, el análisis CAME sirve como herramienta para desarrollar estrategias basadas en los datos obtenidos previamente en el análisis DAFO, lo que hizo el análisis CAME fue poner en relación los factores con los tipos de acción que se llevaron a cabo en la empresa (Paredes, 2016).

Los elementos identificados bajo las conceptualizaciones de fortalezas, debilidades, oportunidades o amenazas, llevan al establecimiento de líneas estratégicas de acción como parte del mejoramiento de los procesos administrativos, entre ellas: la implementación de herramientas de marketing digital, la implementación de protocolos para la contratación, en establecimiento de convenios de apoyo con diversas instituciones o empresas.

Además de los anteriores, se debe tener en cuenta la importancia de fortalecimiento de la buena atención al cliente, la accesibilidad, higiene y seguridad, equipamiento y acondicionamiento de cada uno de los espacios.

#### **4. Conclusiones**

A lo largo de este estudio se logró conocer un diagnóstico de la situación actual del hotel Aguilar, identificando variables de contexto interno y externo que son relevantes en su operación.

También se logró observar que los procesos administrativos del Hotel Aguilar, solo se realizan de forma empírica siendo su principal objetivo



que el hotel sea rentable, la sostenibilidad en el proceso administrativo no es considerada una estrategia, en este caso los niveles positivos de sostenibilidad es producto del cumplimiento de los aspectos legales.

Igualmente se debe trabajar en la construcción de su propia imagen, estableciendo su misión, visión, valores y políticas, lo que hará la diferencia con la competencia y así lograr una mejor posición en el mercado.

La implementación de un plan estratégico brinda múltiples beneficios al sector hotelero, debido a la alta competencia que lo caracteriza. Un proceso de plan estratégico permite obtener ventajas competitivas incrementando su rentabilidad y fomentando el crecimiento a mediano y largo plazo. Como resultado de la situación actual en el Hotel Aguilar, fue posible realizar el análisis externo e interno, lo cual fue indispensable para el desarrollo de la matriz DAFO, en esta se determinan algunas variantes a las que se les dio solución con ciertas líneas estratégicas

## **5. Referencias bibliográficas**

*Cadillo, Y. M. (2018). Plan estratégico y su relación con la calidad de servicio del Hotel La Joya - Huaraz |, Universidad Cesar Vallejos, Ciudad Huaraz.*

*Fernández, E. S. (2018). Análisis de los procesos administrativos del sector hotelero del cantón Eloy Alfaro. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, Esmeraldas -Ecuador.*

*Mena, B. A. (2013). Plan estratégico de marketing para el Hotel La cascada de la ciudad de Nueva Loja, Provincia de Sucumbíos, Universidad Nacional de Loja. Loja-Ecuador.*

*Paredes, R. E. (2016). Gestión de calidad en base al planeamiento estratégico y el compromiso del personal de las mircos y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hoteles. Caso Hotel Ivanssino INN. Chimbote. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote Perú.*

*Romero, J. O. (2013). Plan estratégico para Hotel Bahía Dorada S.A de C.V. Instituto tecnológico de la Paz. La paz, Baja California sur.*

*Salinas, A. R. (2012). Plan estratégico para el Hotel - Suites costa de Oro del Cantón Salina, Provincia de Santa Elena 2012-2016. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La libertad -Ecuador.*