
**DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS EMPRESAS DE
SERVICIOS HOTELEROS DE GUAYARAMERÍN, 2022**

**DIAGNOSIS OF ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN HOTEL SERVICE
COMPANIES OF GUAYARAMERÍN, 2022**

Jenifer Morales Camacho (2022)
Jenifermoralescamacho@gmail.com

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL BENI “JOSE BALLIVIAN”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

RESUMEN

La investigación examinó la gestión administrativa en empresas hoteleras de Guayaramerín, donde se encontró que la mayoría de las empresas aplican estrategias para alcanzar sus metas, aunque es necesario mejorarlas para lograr un cumplimiento más efectivo. Aunque afirmaron tener una estructura organizacional, muchas no la tienen plasmada formalmente, lo que puede causar falta de coordinación y responsabilidad en las tareas. Predomina un liderazgo autocrático, limitando la participación del personal, aunque se observa una aplicación generalizada de controles para supervisar el desempeño y la calidad del servicio. La mayoría de los empleados conocen los estándares de calidad, lo que es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente. En conjunto, estos hallazgos resaltan la importancia de mejorar la planificación estratégica, la estructura organizacional y promover un liderazgo participativo para optimizar la gestión administrativa en el sector hotelero, asegurando así la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Palabras claves: hoteles, gestión, planificación estratégica, proceso administrativo, toma de decisiones, satisfacción al cliente.

ABSTRACT

The research examined administrative management in hotel companies in Guayaramerín, where it was found that the majority of the companies employ strategies to achieve their goals, although there is a need to improve them for more effective compliance. Although

they claimed to have an organizational structure, many do not have it formally documented, which can lead to a lack of coordination and responsibility in tasks. Autocratic leadership predominates, limiting employee participation, although there is widespread application of controls to supervise performance and service quality. Most employees are aware of quality standards, which are essential to ensure customer satisfaction. Overall, these findings highlight the importance of improving strategic planning, organizational structure, and promoting participative leadership to optimize administrative management in the hotel sector, thereby ensuring operational efficiency and customer satisfaction.

Keywords: hotels, management, strategic planning, administrative process, decision making, customer satisfaction.

1. INTRODUCCION

La gestión administrativa es un componente fundamental en el funcionamiento de cualquier empresa, incluidas aquellas del sector hotelero. Amador (2003) y Chiavenato (2007) concuerdan en que este proceso implica una serie de acciones encaminadas a planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la organización para alcanzar sus objetivos de manera eficaz y eficiente. Además, Castañeda & Vásquez (2016) resaltan que la gestión administrativa es un proceso distintivo que implica la planificación, organización, ejecución y control de tareas para lograr objetivos mediante el uso eficiente de recursos humanos y materiales.

El estudio de López (2020) sobre una franquicia en Xalapa, Veracruz, ilustra la importancia de evaluar la gestión administrativa de una empresa, destacando que un diagnóstico preciso puede revelar áreas de mejora y fortalezas que impactan directamente en su desempeño y competitividad. Del mismo modo, el análisis realizado por Cruceña (2014) evidencia deficiencias en la gestión administrativa en empresas de servicios hoteleros, lo que subraya la necesidad de mejorar la organización, coordinación y control para mantenerse competitivos en el mercado.

Mendoza (2019) proporciona un contexto adicional al señalar las deficiencias encontradas en las facultades académicas de una universidad, lo que sugiere que incluso en entornos académicos, la gestión administrativa adecuada es crucial para el funcionamiento eficiente

de una institución. Estos estudios resaltan la relevancia universal de una gestión administrativa efectiva en distintos contextos organizacionales.

En este contexto, la presente investigación se enfoca en evaluar la situación de la gestión administrativa en las empresas de servicios hoteleros de Guayaramerín en el año 2022. El problema científico planteado es: ¿Cuál es la situación de la gestión administrativa en las empresas de servicios hoteleros de Guayaramerín en 2022? Como objetivo general, se propone realizar un diagnóstico exhaustivo que permita identificar áreas de mejora y fortalezas en la gestión administrativa de estos establecimientos. Se parte de la hipótesis de que una gestión administrativa sólida puede potenciar la competitividad de las empresas hoteleras, mejorando la calidad de sus servicios y la satisfacción del cliente.

Dado que la industria hotelera juega un papel crucial en el turismo, es esencial que las empresas en este sector cuenten con una gestión administrativa óptima para garantizar su funcionamiento eficiente y la excelencia en la prestación de servicios. Por lo tanto, esta investigación no solo busca identificar áreas de mejora, sino también ofrecer recomendaciones concretas para optimizar la gestión administrativa en las empresas de servicios hoteleros, lo que a su vez contribuirá a su crecimiento y éxito en el mercado.

2. METODOLOGIA

La metodología empleada en esta investigación se basa en un paradigma positivista, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo y de corte transversal. El enfoque descriptivo permite analizar los factores que influyen en la gestión administrativa de las empresas de servicios hoteleros en la ciudad de Guayaramerín, departamento del Beni.

Para llevar a cabo este estudio, se realizaron encuestas dirigidas a las empresas de servicios hoteleros de la localidad. La población de interés coincidió con la muestra, compuesta por 20 empresas de servicios hoteleros, obtenida de la Unidad de Salud Ambiental, red 8. Se empleó un cuestionario cerrado con 8 ítems como instrumento para la recolección de datos. Este cuestionario se diseñó con un enfoque cuantitativo, dado que los resultados se basan en valores numéricos.

La tabulación de los datos recopilados se realizó utilizando el software Excel. El período de recolección de datos tuvo lugar del 4 al 6 de noviembre del año en curso, abarcando los días jueves a sábado.

Es importante señalar que la información recopilada de las empresas de servicios hoteleros se trató de manera anónima y confidencial, garantizando así la privacidad de los datos. Los resultados obtenidos fueron tabulados y presentados sin contratiempos, asegurando la integridad y validez de la información recabada.

3. RESULTADOS

Los resultados de esta investigación revelan un panorama detallado de la gestión administrativa en las empresas de servicios hoteleros de Guayaramerín. A través de un análisis exhaustivo, se han identificado tanto fortalezas como áreas de mejora en la gestión de estas organizaciones, brindando así una visión clara y fundamentada que servirá de base para futuras estrategias de mejora y desarrollo en el sector hotelero de la región.

Metas y objetivos

Los resultados muestran que el 70,00% de las empresas de servicios hoteleros en Guayaramerín ejecutan estrategias para alcanzar sus metas y objetivos, mientras que el 30,00% no lo hacen. Esta cifra indica una mayoría significativa de empresas que están activamente comprometidas con el desarrollo y la implementación de estrategias para alcanzar sus objetivos comerciales. Este hallazgo sugiere una orientación hacia la planificación estratégica y la búsqueda de una ventaja competitiva en el mercado local. Sin embargo, la presencia de un 30,00% de empresas que no implementan estrategias destaca la necesidad de un mayor análisis para comprender las posibles razones detrás de esta falta de enfoque estratégico. Esto podría indicar áreas de oportunidad para mejorar la gestión y el desempeño organizacional en estas empresas, lo que podría contribuir a su competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

Tabla 1

¿Se ejecutan estrategias dentro de la empresa para cumplir con las metas y objetivos?

Opciones	Cantidad	%
Si	14	70,00
No	6	30,00
Total	20	100,00

Fuente: Elaboración propia

Estructura organizacional

Según los resultados obtenidos, el 65,00% de los hoteles en Guayaramerín cuentan con una estructura organizacional establecida, mientras que el 35,00% restante no la tienen. Este hallazgo sugiere que la mayoría de los hoteles reconocen la importancia de tener una estructura organizativa definida para gestionar eficientemente sus operaciones. Sin embargo, la presencia de un porcentaje considerable de hoteles sin una estructura organizacional establecida resalta una posible carencia en la gestión administrativa de estas empresas. Es importante señalar que la presencia de una estructura organizacional proporciona claridad en las funciones y responsabilidades dentro de un hotel, lo que facilita la toma de decisiones y la eficacia operativa. Por lo tanto, aquellos hoteles que aún no tienen una estructura organizativa pueden considerar su implementación como una estrategia para mejorar su gestión interna y su competitividad en el mercado hotelero de Guayaramerín.

Tabla 2

¿El hotel tiene una estructura organizacional?

Opciones	Cantidad	%
Si	13	65,00
No	7	35,00
Total	20	100,00

Fuente: Elaboración propia

Planificación estratégica

Según los datos recopilados, el 70,00% de los hoteles en Guayaramerín afirman contar con una planificación estratégica, mientras que el 30,00% restante no la tienen implementada. Este resultado indica una mayoría significativa de hoteles que reconocen la importancia de

la planificación estratégica en la gestión de sus operaciones. Sin embargo, es crucial destacar que el 30,00% de los hoteles no cuentan con una planificación estratégica formal.

El análisis complementario revela una discrepancia entre la afirmación de tener una estructura organizacional y la ausencia de documentación que la respalde. Aunque la mayoría de los hoteles aseguran tener una estructura organizativa, el hecho de que no esté plasmada en un documento sugiere una falta de formalización en los procesos de gestión. Esto puede indicar que las empresas hoteleras se basan principalmente en la experiencia y la comunicación verbal para definir las funciones y responsabilidades de su personal, en lugar de contar con una estructura organizacional formalmente establecida.

Esta discrepancia subraya la importancia de implementar una planificación estratégica documentada y una estructura organizativa claramente definida en los hoteles de Guayaramerín. La formalización de estos aspectos puede mejorar la eficiencia operativa, facilitar la toma de decisiones y fortalecer la competitividad de los hoteles en el mercado.

Tabla 3

¿El hotel cuenta con una planificación estratégica?

Opciones	Cantidad	%
Si	14	70,00
No	6	30,00
Total	20	100,00

Fuente: Elaboración propia

Nivel de planificación

Según los datos recopilados, la mayoría de las empresas hoteleras de Guayaramerín identifican su nivel jerárquico como estratégico, representando el 65,00% de las respuestas, mientras que no se registraron respuestas para el nivel táctico. Además, el 35,00% de las empresas se sitúan en el nivel operativo. Estos resultados destacan la importancia que las empresas otorgan a la planificación estratégica en su gestión, aunque también revelan una posible falta de claridad o reconocimiento del nivel táctico. Esta falta de identificación podría afectar la coordinación y eficiencia de las actividades operativas, resaltando la necesidad de una mayor atención y definición de los niveles jerárquicos en las empresas hoteleras de la región.

Tabla 4
¿Tiene usted identificado a qué nivel jerárquico pertenece?

Opciones	Cantidad	%
Nivel estratégico	13	65,00
Nivel táctico	0	0,00
Nivel operativo	7	35,00
TOTAL	20	100,00

Fuente: Elaboración propia

Incentivos

Según los resultados obtenidos, el 50,00% de las empresas de servicios hoteleros en Guayaramerín proporcionan estímulos económicos, mejoras en las condiciones laborales o vacaciones como medio de motivación para sus trabajadores, reconociendo así la importancia del recurso humano en el éxito organizacional. Sin embargo, el restante 50,00% de las empresas no brinda ningún tipo de estímulo a sus empleados, lo que sugiere una posible área de mejora en la gestión del capital humano. Estos hallazgos resaltan la necesidad de implementar políticas de motivación y reconocimiento para aumentar la satisfacción y el rendimiento laboral en el sector hotelero de la región, promoviendo un ambiente laboral positivo y contribuyendo al éxito a largo plazo de las empresas.

Tabla 5
¿Qué tipo de estímulos o motivación empresarial reciben los trabajadores?

Opciones	Cantidad	%
Incentivos económicos	6	30,00
Mejorar las condiciones laborales.	2	10,00
Vacaciones	2	10,00
Ninguna	10	50,00
Otras	0	0,00
TOTAL	20	100,00

Fuente: Elaboración propia

Tipo de liderazgo

Según los datos recopilados, el 90,00% de las empresas de servicios hoteleros en Guayaramerín adoptan un estilo de liderazgo autocrático, donde las decisiones son tomadas

principalmente por el dueño o líder sin la participación activa de los empleados. Solo un 10,00% de las empresas tienen un liderazgo democrático, en el cual se fomenta la participación y colaboración de los trabajadores en la toma de decisiones. Este predominio del liderazgo autocrático sugiere una falta de participación de los empleados en la toma de decisiones, lo que puede afectar negativamente la moral y la eficiencia del personal. Por lo tanto, se destaca la importancia de promover un liderazgo más democrático en el sector hotelero para mejorar el ambiente laboral y el desempeño organizacional.

Tabla 6

¿Qué tipo de liderazgo tiene la empresa?

Opciones	Cantidad	%
Democrático	2	10,00
Autocrático	18	90,00
Transaccional	0	0,00
Otro	0	0,00
Ninguno	0	0,00
TOTAL	20	100,00

Fuente: Elaboración propia

Control

Según los datos recopilados, el 95,00% de las empresas de servicios hoteleros en Guayaramerín aplican algún tipo de control dentro de su organización, con un único 5,00% que no lo hacen. Mayormente, este control se centra en supervisar el desempeño del personal durante la ejecución de sus tareas y la calidad del servicio ofrecido. Estos resultados reflejan una práctica generalizada de control dentro del sector hotelero, destacando la importancia que las empresas otorgan a la supervisión y el seguimiento de sus operaciones para garantizar la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Tabla 7

¿Se aplica algún tipo de control dentro de la empresa?

Opciones	Cantidad	%
Si	19	95,00
No	1	5,00

Total	20	100,00
--------------	-----------	---------------

Fuente: Elaboración propia

Estándares de calidad

Según los datos recopilados, el 85,00% de los servicios hoteleros en Guayaramerín conocen los estándares de calidad que aplica su empresa, mientras que el 15,00% restante no los conocen. Esta mayoría refleja una comprensión generalizada de los estándares de calidad entre los encuestados, lo cual sugiere un enfoque consciente hacia la medición y garantía de la calidad en la prestación de servicios hoteleros. Además, la mayoría de los encuestados ocupaban roles relacionados con la gestión o administración, lo que respalda su familiaridad con estos términos y su importancia en el cumplimiento de los estándares de calidad.

Tabla 8

¿Conoce usted los estándares de calidad que aplica su empresa?

Opciones	Cantidad	%
Si	17	85,00
No	3	15,00
Total	20	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se pudo interpretar que la mayoría de los servicios hoteleros si conocían los estándares de calidad ya que a base de ellos se mide la calidad y la satisfacción de las necesidades de sus clientes, también se debe a que la mayoría de las personas a las que se les realizó la encuesta eran los dueños, encargados, administrativos y recepcionistas entonces ellos si estaban relacionados con estos términos y el cumplimiento de las mismas.

4. DISCUSIONES

Tras analizar los hallazgos de la presente investigación en las empresas hoteleras de Guayaramerín, se observa una tendencia predominante hacia la aplicación de estrategias para alcanzar metas y objetivos, aunque se evidencia la necesidad de mejorar o cambiar dichas estrategias para asegurar un cumplimiento más efectivo. Este hallazgo es consistente con los resultados reportados por Coque (2016), quien señala la presencia de una planificación estratégica en las empresas hoteleras, aunque también indica la necesidad de mejorar las

estrategias para lograr los resultados esperados. Por otro lado, se observan discrepancias con los resultados encontrados por Ortiz (2011) en el Hotel Andino Real, donde se señala la ausencia de estrategias y la consecuente dificultad para alcanzar los objetivos.

En cuanto a la estructura organizacional, se encuentra que la mayoría de las empresas hoteleras afirman poseer una estructura, aunque no esté plasmada formalmente. Esta situación coincide con los hallazgos de Silvia (2012), quien también destaca la falta de coordinación y responsabilidad única en tareas específicas debido a la ausencia de una estructura organizacional formal. Sin embargo, Ortiz (2011) reporta que en el Hotel Andino Real no se identifica una estructura organizacional, lo que afecta negativamente la gestión administrativa.

Respecto al liderazgo, se observa una predominancia del liderazgo autocrático en las empresas hoteleras de Guayaramerín, donde el dueño toma todas las decisiones sin consultar a los trabajadores. Estos hallazgos contrastan con los resultados obtenidos por López (2020) y Ortiz (2011), quienes encontraron un liderazgo democrático y participativo, respectivamente, en otros contextos hoteleros. Esta discrepancia sugiere la necesidad de explorar las diferencias en las prácticas de liderazgo entre diferentes empresas y contextos.

En cuanto al control dentro de las empresas hoteleras, se observa una aplicación generalizada de controles, especialmente en la supervisión del personal y el servicio ofrecido. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Ortiz (2011) y Coque (2016), quienes también reportaron la existencia de controles dentro de las empresas hoteleras, enfocados en la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Por último, se destaca la importancia del conocimiento de los estándares de calidad entre los empleados de las empresas hoteleras, lo cual se relaciona directamente con la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Estos hallazgos son consistentes con los resultados encontrados por López (2020) y Ortiz (2011), quienes también destacaron la importancia de los estándares de calidad en la satisfacción del cliente y la mejora del servicio.

Los hallazgos de esta investigación revelan la necesidad de mejorar la planificación estratégica, la estructura organizacional, el liderazgo y la implementación de controles en las

empresas hoteleras de Guayaramerín. Estos aspectos son fundamentales para una gestión administrativa efectiva y para garantizar la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

5. CONCLUSIONES

La aplicación de estrategias en las empresas hoteleras de Guayaramerín es común, sin embargo, existe una necesidad de mejorar o cambiar estas estrategias para lograr un cumplimiento más efectivo de las metas y objetivos establecidos.

Aunque la mayoría de las empresas hoteleras afirman tener una estructura organizacional, muchas de ellas no la tienen plasmada formalmente, lo que puede resultar en una falta de coordinación y responsabilidad en las tareas.

Predomina un estilo de liderazgo autocrático en las empresas hoteleras de la región, donde el dueño toma todas las decisiones sin consultar a los trabajadores, lo que puede limitar la participación y el compromiso del personal.

Existe una aplicación generalizada de controles dentro de las empresas hoteleras, especialmente en la supervisión del personal y el servicio ofrecido, lo que demuestra un enfoque hacia la gestión administrativa y la calidad del servicio.

La mayoría de los empleados en las empresas hoteleras de Guayaramerín conocen los estándares de calidad aplicados en su empresa, lo cual es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente y la mejora continua del servicio.

Los hallazgos de esta investigación subrayan la importancia de una gestión administrativa efectiva en las empresas hoteleras de Guayaramerín para garantizar la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y el éxito a largo plazo. Se identifican áreas clave de mejora, como la planificación estratégica, la estructura organizacional, el liderazgo participativo y la implementación de controles, que pueden contribuir significativamente a la optimización de la gestión administrativa y al cumplimiento de los objetivos empresariales. En conjunto, estos aspectos son fundamentales para mantener la competitividad y la sostenibilidad en el sector hotelero de la región.

6. REFERENCIAS

- Anticona, A., & Haydeé, V. (2017). Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio al cliente de la empresa Educa SRL. Miraflores. Lima. 2016. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UTEL_63ce13d969befa366a8b7aad61c79d64
- Borja, V., & Nataly, P. (2017). Modelo de gestión administrativa para los hoteles del cantón Latacunga. LATACUNGA / UTC / 2017.
- Chancusig Toaquiza, A. G., & Sánchez Molina, K. D. (2019). Modelo de gestión administrativo para el “Hostal el Balcón” de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi. Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi; UTC.
- Chusden, G., & del Pilar, S. (2022). Gestión administrativa en la empresa Rio Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza - UNTRM.
- Cortiñas, J. L. (2008, agosto 20). ¿Qué es planificación?, Concepto y definición según autores. Apuntes Gestión. <https://www.apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/>
- Definiciones de las dimensiones de la Gestión Administrativa. (s/f). 1Library.co. Recuperado el 7 de diciembre de 2022, de <https://1library.co/article/definiciones-de-las-dimensiones-de-la-gesti%C3%B3n-administrativa.zlven0oy>
- Dueñas Cabezas, A. S., & Muñoz Villacís, D. A. (2015). Modelo de gestión administrativo y operativo de un establecimiento de alojamiento temático en Montañita, provincia de Santa Elena.
- Fernández, E., & Jazmín, O. (2019). La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel el Molino periodo 2018. Universidad Nacional de Chimborazo, 2019.
- 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.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- Lema, V., & Maribel, J. (2015). Modelo de gestión administrativa para el hostel La Rosa ubicada en la ciudad de Otavalo.
- López, L. (2020). *Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz*.
<https://cdigital.uv.mx/handle/1944/50969>
- Mendoza Mercado, A. (2019). Gestión administrativa en facultades académicas de la universidad autónoma Gabriel René Moreno. *Revista Investigación y Negocios*, 12(19), 75–82. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100008
- Merino, C., & Elizabet, J. (2014). Gestión Administrativa y el Servicio en los Hoteles de la Ciudad de Tulcán.
- Nima, O., & Florentino, J. A. (2018). Propuesta de implementación del sistema de gestión administrativo para el hotel el conductor silencioso en Aguas Verdes – Tumbes; 2015. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Ortiz, O., & Griselda, C. (2011). Sistema de Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad en el Servicio del Hotel Andino Real de la ciudad de Ambato.
- Pacheco, A., & Guillermo, C. (2015). Estado de la gestión administrativa en las instituciones residenciales sometidas al régimen de propiedad horizontal ubicadas en los estrato socioeconómicos 3 y 4 de la ciudad de Cartagena de Indias en el 2014. Universidad de Cartagena.
- Vargas, L., & Alejandro, C. (2021). El empowerment y la gestión administrativa en la Industria Hotelera Kadafi Quevedo, Ecuador 2020. Universidad César Vallejo.

Vilela Álava, C. (2014). Desarrollo e implementación de un sistema de gestión administrativa para el hotel Dorado del cantón Playas. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2014.

Yela, R., & Briggite, M. (2017). Modelo de Gestión Administrativa Para el Hotel San Andres Inn del Cantón Quevedo, Año 2017. Universidad De Guayaquil.

Zapata, S., & Alexandra, V. (2012). La gestión administrativa y su efecto en las ventas del Supermercado Balarezo Paez Cía. Ltda., del cantón Salcedo.