

Artículo científico

Funcionamiento del proceso administrativo y recursos humanos para la satisfacción de los clientes en el Hotel Casa vínculos con sede en la ciudad de Estelí en el año 2019-2020

Alison Denise Espinoza Quintero

aliespinoza99@gmail.com

Betzaydy Milady Martínez Rodríguez

betzaydy@gmail.com

Cleydi Yanireth Barreda Pérez

cleydibarreda2@gmail.com

Beverly Estela Castillo Herrera

beverly.castillo@yahoo.com

Resumen

Este artículo presenta un análisis de las etapas del proceso administrativo y recursos humanos para la satisfacción de los clientes del hotel “casa vínculos” con sede en la ciudad de Estelí; con la finalidad de proponer estrategias que mejoren los procesos administrativos. La investigación es de tipo cuali-cuantitativo, las técnicas de recolección de datos utilizada son encuestas y entrevistas en el área de trabajo, las cuales se aplicaron al gerente propietario, colaboradores de hotel, como también a los clientes. Los principales resultados demuestran que existen debilidades en algunas etapas del proceso administrativo, no cuentan con misión ni visión, no hacen planes, no han documentado sus estrategias y objetivos, no cuentan con organigrama, no cuentan con normas de atención al cliente, no tienen manual de procedimiento de compra, técnicas obsoletas de reclutamiento, mala distribución de cargos, no implementan capacitación al personal, no tiene inventario de alimentos. Finalmente se proponen estrategias de mejora para el funcionamiento administrativo para la satisfacción de los clientes. 1) contratación de asesoramiento administrativo, 2) crear misión, visión y valores propios del hotel, 3) elaboración de planeación de actividades, 4) crear un sistema de manejo de inventario, 5) ingreso de personal por temporada y por evento, 6) Capacitación, 7) Servicio a domicilio, 8) mejorar el área de parqueo

Palabras claves: Proceso administrativo, recursos humanos, clientes

Functioning of the administrative process and human resources for the satisfaction of the clients in the Hotel Casa Vinculos based in the city of Estelí in the year 2019-2020

Abstrack

This article presents us with an analysis of the stages of the administrative process in order to satisfy the customers of Hotel “Casa Vínculos” Located in the city of Estelí, Nicaragua. This article also has the objective of establishing strategies for the betterment of the administrative processes. Starting with a quantitative investigation. The techniques for data capture are basically interviews done in the work area to the manager who is also the owner of the hotel, the workers and the customers. The numbers show that there are considerable weaknesses in some of the stages old the administrative process since there are no such things as mission, vision, plans or strategical objectives, there is no organization chart, no norms for taking care of the customers, no procedure manual for acquiring materials. They have obsolete techniques for hiring personal. Also the labor is not assigned properly, there is no program for training of personal, they also do not possess an inventory of food. We have recommended the strategies to be established for the betterment of the administration and customer satisfaction, finally in this work we will provide five strategies wich are: hiring administrative advice, create mission, vision and values of the hotel, development of activity planning, create an inventory management system, entry of personnel by season and by event, Training, Home service, improve the parking area.

Keywords: Administrative process, human resources, clients

INTRODUCCIÓN

El Hotel Casa Vinculo constituido en el 2014 en la ciudad de Estelí, se dedica a brindar servicios de hospedajes a extranjeros y locales, ofrecen habitaciones con distintos precios, con una variedad de comidas para desayuno, almuerzo y cena, y se alquila para eventos como: reuniones, ceremonias de casamiento y quince años. sus instalaciones son amplias y modernas.

En casa vinculo no se han sido establecidas correctamente las etapas del proceso administrativo, lo cual afectan el funcionamiento del hotel en general. La problemática por cada etapa es la siguiente:

En la etapa de planeación existen debilidades en el cumplimiento de los objetivos propuestos ya que estos no son medibles ni alcanzables, lo que repercute en eficiencia y eficacia de la empresa. Asimismo, no cuentan con una visión escrita y detallada, imposibilitando visualizar su futuro. Por esta razón, los colaboradores no tienen conocimiento sobre la misión, visión y objetivos del Hotel, lo cual provoca que todo su potencial laboral se enfoque en su realización personal y no en pro a la misión de la empresa.

Casa vinculo presenta fragilidad en la distribución de cargos y funciones porque tiene poco personal laborando. El hotel cuenta con un contador que llega una vez al mes, y una gerente que realiza funciones de recepcionista y administradora, existe sobrecargo de funciones, imposibilitando una labor con la mayor precisión, eficiencia y menor esfuerzo. Además, no han estructurado un organigrama que defina las funciones que se llevan a cabo, ocasionando errores tales como duplicación de funciones.

Además, se carece de manuales de funciones que indiquen la manera correcta de realizar las responsabilidades de cada cargo, por ende, los colaboradores no están debidamente orientados, y esto influye en su desempeño, ya que están enfocados en cumplir las actividades diarias, y no en el compromiso que tienen como empresa.

En la etapa de dirección, no existe la decisión de mantener capacitado al personal y no son motivados a obtener el conocimiento actualizado para ejercer sus funciones de manera más eficiente, esto incide en la rápida obsolescencia de conocimientos afectando la manera en que brindan el servicio al cliente, por lo tanto, provoca insatisfacción del cliente al recibir el servicio. Los colaboradores, al no estar familiarizados con los objetivos del hotel, tampoco trabajan en pro de su cumplimiento.

En la etapa de control, no le ha proporcionado la debida importancia a documentar sus políticas internas, logrando de esta manera que las actividades planeadas no sean ejecutadas con propiedad, los colaboradores conocen muy poco acerca de las políticas internas establecidas en el hotel ya que no existe un documento oficial que las respalde. Por otro lado, no poseen manuales de procedimientos que permitan orientar y evaluar el desempeño de los trabajadores, dificultando la capacitación y adiestramiento del personal, esta situación debilita el control interno del Hotel Casa Vinculo.

Además, los controles de retroalimentación no han sido aplicados en Casa Vinculo, obteniendo como resultado reincidir en errores y fallas que se habían cometido anteriormente. La gerencia no acostumbra realizar reuniones recurrentes con sus colaboradores con el fin de realizar una retroalimentación que genere aprendizaje y mejore la productividad en el Hotel Casa Vinculo. Existen algunas debilidades en el control de calidad de los inventarios de alimentos puesto que no lo realizan de manera detallada provocando que muchos de los productos se desperdicien ya que estos son perecederos.

En la etapa de integración del personal, la gerente del hotel no realiza un correcto procedimiento de contratación del personal, planificando con anticipación un proceso de selección, causando una mala selección del personal sin conocimiento sobre la atención al cliente incidiendo en la insatisfacción del cliente al brindar un mal servicio, por otro lado, los colaboradores actuales no son capacitados constantemente

Casa Vinculo presenta debilidades en el área de recursos humanos, por su incorrecta administración, no se realizan una correcta evaluación al desempeño del personal, porque se carece de criterios de evaluación para verificar el trabajo que ejercen sus colaboradores, tampoco se ha destinado un presupuesto para la capacitación de los colaboradores, impidiendo su desarrollo profesional.

En esta investigación se han identificado cuatro ejes teóricos que son la base conceptual de este estudio: 1) Empresa, 2) Proceso administrativo, 3) Satisfacción al cliente, 4) recursos humanos a continuación, se define cada eje teórico.

Según López (2009, pág. 29) una empresa es una combinación organizada de dinero y de personas que trabajan juntas, que producen valor material (un benéfico) tanto para las personas que han aportado ese dinero (los propietarios) como para las personas que trabajan con ese dinero en esa empresa (los empleados), a través de la producción de determinados productos o servicios que venden a personas o entidades interesadas en ellos (clientes).

De acuerdo con Córdova (2012, pág. 11) la empresa es la entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de producción y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios, con fines lucrativos y la consiguiente responsabilidad.

El Hotel Casa Vinculo, según la constitución patrimonial, es una empresa privada cuyo capital es propiedad de los socios y su finalidad es cien por ciento lucrativa, así mismo es una entidad de origen nacional.

En términos generales, un proceso es un conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo, es una forma sistemática de hacer las cosas. (Cordova, 2012, pág. 53)

El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean. Las etapas que conforman al proceso administrativo son: planeación organización dirección y control. (Cordova, 2012, pág. 53)

La Expresión “Recursos humanos” se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. Las personas pasan gran parte de su tiempo trabando en las organizaciones. Estas necesitan a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. De ahí la denominación de recursos humanos para describir a las personas en las organizaciones. (Chiavenato, 2007, pág. 1)

Según Chavarría (2017, pág. 24) Un cliente puede ser una institución, por ejemplo, una escuela, hospital u oficina de gobierno; puede ser otra empresa, por ejemplo, un contratista, distribuidor o fabricante; o una persona física. Por regla general, un cliente intercambia dinero por productos o servicios.

La hipótesis que guía esta investigación considera que la falta de un correcto funcionamiento del proceso administrativo y recursos humanos incide en la calidad del servicio ofrecido a los clientes que solicitan los servicios del Hotel Casa Vínculos en el año 2019-2020.

MATERIAL Y MÉTODO

Según el uso del conocimiento esta es una investigación aplicada porque aborda un problema real sobre el funcionamiento del proceso administrativo en el hotel Casa vínculos de la ciudad de Estelí, y se elabora una propuesta estratégica de mejora enfocada en la organización y dirección para la mejora del servicio al cliente.

De acuerdo al enfoque filosófico este estudio es cuali-cuantitativo o mixto. El enfoque cualitativo considera la descripción y comprensión a profundidad del proceso administrativo en el Hotel Casa Vínculos, y en el enfoque cuantitativo en función de analizar desde la óptica de los clientes, la relación entre las variables de dirección y servicio al cliente.

El universo de estudio es el hotel casa vinculo de la ciudad de Estelí con un total de 7 trabajadores, y un promedio de 35 clientes por semana.

El tipo de muestreo de la investigación cualitativa es no probabilístico, porque no todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Para ellos se definen los siguientes criterios de selección de la muestra:

- Disposición de los informantes claves a ser entrevistados.
- Participación voluntaria en el estudio.
- Informantes con cargo de dirección y con conocimiento y experiencia sobre la temática del estudio: Gerente, recepcionista
- Informantes que atienden directamente a los clientes: Recepcionista, meseros, personal de limpieza.
- Informantes que son clientes del hotel casa vinculo.

Se aplicaron entrevistas semi-estructuradas al personal, 139 encuestas a clientes, se aplicó una guía de observación y se recopiló información documental de la empresa.

RESULTADOS Y DISCUSION

Situada en la zona céntrica de la ciudad de Estelí, Casa Vínculos es un hotel y cafetería. Se dispone de espacios tranquilos y agradables para disfrutar en familia y con amistades, realizar celebraciones y alojarse durante un viaje de recreo o profesional.

Hotel Casa Vínculos ofrece diferentes servicios como: hospedaje, realización de actividades, eventos privados y un menú variado en la cafetería. Este negocio se crea por iniciativa de la fundación Vínculos Estelí, con el propósito de ofrecer ambientes, actividades productos de calidad y, al mismo tiempo contribuir a la sostenibilidad económica de sus proyectos socioeducativos que tienen por objeto incursar y apoyar contextos de calidad para la infancia nicaragüense.

El equipo de profesionales que se hacen cargo del funcionamiento de la casa vínculos les atenderán con amabilidad discreción y profesionalidad. La población Estiliana amable y hospitalaria, va a contribuir a que su estancia en nuestra ciudad y alrededores les resulte placentero.

A continuación, se detallan los resultados del estudio referido a cada uno de los aspectos del proceso administrativo que se desarrolla en esta empresa:

La planeación en Casa Vínculos

La planeación es el elemento del proceso administrativo encargado de gestionar el presente de una empresa y, con base en ello, de proponer a futuro las definiciones estratégicas, tácticas y operacionales que permitan a la institución ser sostenibles en el tiempo. Determina el rumbo, el norte, la dirección hacia dónde ir, así como las opciones o alternativas más adecuadas para llegar a destino previsto. (Louffat, 2015, pág. 3)

Casa Vínculos no cuentan con una visión que les permita tener una proyección de lo que esperan lograr en el futuro. Se ha logrado ser conocido por clientes que han sido satisfechos por el servicio brindado dando referencia de ello a sus familiares, amigos y conocidos sin embargo no es por poseer una planeación como lo amerita un buen proceso administrativo, llevándolo de manera empírica.

Sin embargo, ellos trabajan en pro a la visión y misión de la fundación Vínculos, puesto que Hotel Casa Vínculos es un proyecto desde la fundación y parte de los ingresos del hotel son donados a la misma. No obstante, el hotel no debe trabajar en base a la misión y visión de la fundación ya que el fin de ambas es diferente.

*” En Hotel casa vinculo no se ha formulado un sistema de planeación especifica que contenga planes, objetivos, metas y estrategias establecidos y documentados, por esa razón el hotel no ha tenido el posicionamiento en el mercado como esperábamos.”
(Salome Rodríguez. Gerente. 22 de septiembre 2020)*

El proceso organizativo

La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento de una institución de manera compatible con la planeación estratégica. Diseñar una organización implica definir cuatro aspectos esenciales. (Louffat, 2015, pág. 38)

Una adecuada organización proporciona los métodos para que las tareas se realicen de una manera correcta, evitando la lentitud y duplicidad de esfuerzos al determinar las responsabilidades de cada trabajador, así mismo permite una mejor coordinación entre las distintas escalas del hotel y un mayor control sobre el trabajo del personal.

El hotel Casa Vínculos no posee un organigrama que presente de forma clara la estructura jerárquica por lo tanto no existe una división ni por departamentos ni por área, por esta razón los colaboradores no tienen una idea clara de su responsabilidad y no trabajan en pro al cumplimiento del cargo asignado.

“En el hotel no contamos con un organigrama, la organización que tenemos es de forma empírica ya que los trabajadores conocen sus cargos y funciones porque se les dice de manera verbal. No creemos que sea necesario un organigrama ya que tenemos pocos trabajadores”. (Salome Rodríguez. Gerente. 22 de septiembre 2020)

La dirección

Las empresas y los países en el mundo crecen y son competitivos por una buena dirección que les ha permitido lograr sus objetivos. No basta con tener lo último en tecnología, contar con suficientes recursos financieros, materiales y humanos, se necesita que las personas que dirigen una empresa, país, tengan la capacidad suficiente para poder influenciar a las personas que están a su cargo para que realicen sus actividades, es decir, ejecuten una buena dirección Córdova (2012, pág. 112)

En el hotel Casa Vínculos La gerente se encarga de controlar las actividades que se realizan, dirige al personal y supervisa el desempeño que presentan los colaboradores. La gerente ha sido delegada por las otras propietarias para tomar decisiones que sean favorables y permitan que el hotel funcione de manera eficiente.

Así mismo es la encargada de tomar las decisiones y muchas veces no toma en cuenta al personal provocando que los colaboradores no se sientan comprometidos a lograr los resultados deseados y no se logre ver la situación desde todos los puntos de vista posible.

“Como gerente de Casa Vínculos mi trabajo es dirigir y supervisar el desempeño de los colaboradores y dejarles en claro la manera correcta en llevar a cabo sus funciones, también soy responsable de tomar las decisiones más favorables para el éxito del hotel y brindar un excelente servicio.” (Salome Rodríguez Gerente. 22 de septiembre 2020)

“La gerente es la que toma las decisiones en el hotel sean pequeñas o grandes, ella no toma en cuenta nuestra opinión en asuntos mayores que no sean de cocina o de los alimentos” (Meyling Flores cocinera. 22 de septiembre 2020)

El sistema de controles

El control, como última etapa del proceso administrativo, mide y corrige el desempeño individual, departamental y organizacional, con el propósito de identificar si concuerda con los planes y objetivos de la empresa. En esta fase se identifican las desviaciones tanto de forma cualitativa como cuantitativa, con el fin de retroalimentar a la planeación. Córdova (2012, pág. 139)

Por otro lado, no se lleva un buen control en el inventario de alimentos ya que no tienen tarjetas kardex que les permitan tener información precisa sobre la existencia de los alimentos, esto ha provocado que en ocasiones algunos productos perecederos se desperdicien, ocasionando pérdidas para el Hotel.

“Hemos tenido dificultades en el inventario de alimentos ya que no llevamos control en las entradas, salidas y existencia de los mismos, en ocasiones nos han pedido platos de comida que llevan productos que no tenemos en existencia y tenemos que ir a buscarlos rápidamente porque no podemos decir que no hay un platillo que se encuentre en el menú” (Meyling Flores. Cocinera, 22 de septiembre 2020)

Los precios de las habitaciones se han mantenido fijos desde que el hotel inició, estos incluyen servicios adicionales tal y como: el desayuno y lavandería.

Habitación	Precio	
	\$	C\$
Individual	27.35	930.00
Doble	44.11	1,500.00
Triple	60.88	2,040.00

Fuente: Hotel Casa Vínculos

Las tarifas de los servicios son las siguientes:

Nombre de la tarifa	Tarifa 1: “por hora”	Tarifa 2: “sin consumo”	Tarifa 3: “con consumo”	Bodas y celebraciones
				Tarifa 4: “celebración todo incluido”
Condición	Menos de 3 horas	Más de 3 horas	Consumo mayor a C\$100.00 por persona	Mínimo 50 personas
Precio	12\$ / hora	90\$ / hora	70\$ / hora	20\$ por persona

Incluido	<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler del auditorio • Personal: atención y servicio • Sillas y mesas • Agua 	<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler del auditorio • Personal: atención y servicio • Sillas y mesas • Agua 	<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler del auditorio • Personal: atención y servicio • Sillas y mesas • Agua 	<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler del auditorio • Comida o cena • Pastel • Personal y meseros: atención y servicio • Mesa redonda con su mantel • Sillas • Seguridad • Habitación de cortesía (para boda)
Extra	<ul style="list-style-type: none"> • Cafetera • Data show 	<ul style="list-style-type: none"> • Cafetera • Data show • Refrigerios de la carta que valen de menos de 100 córdobas 	Comida y bebida una selección de la carta	Barra de licores

Fuente: Hotel Casa Vínculos

Los costos y utilidad de los servicios

Los costos por cada habitación incluyen los siguientes: Gasto de agua de las habitaciones, energía eléctrica, salarios del personal, compra de alimentos y bebidas, internet, parte fija de suministros, depreciación y amortización. El precio de las habitaciones ha sido fijo desde que el hotel inició y la utilidad es deducida restando el ingreso menos el costo.

Habitación individual	
Ingreso por habitación	930.00
Costo por habitación	147.40
Utilidad bruta por habitación	782.60

Habitación doble	
Ingreso por habitación	1,500.00
Costo por habitación	180.48
Utilidad bruta por habitación	1,319.52

Habitación triple	
Ingreso por habitación	2,070.00
Costo por habitación	111.01
Utilidad bruta por habitación	1,958.99

Fuente: Hotel Casa Vínculos

Con respecto al costo y utilidad mensual del servicio de la cafetería y eventos, mencionaron que fue determinado restando el ingreso mensual a los costos directos los cuales son: agua y energía eléctrica, productos de limpieza, impuesto de INTUR, obteniendo así la utilidad bruta y a esta restaron los costos fijos los cuales son: salarios del personal, compra de alimentos y

bebidas, internet, parte fija de suministros, depreciación y amortización; obteniendo así la utilidad neta.

Utilidad de cafetería y eventos	
Ingreso medio mensual	119,603.20
Costo directo medio mensual	61,353.47
Utilidad bruta de la cafetería	58,249.73
Costos fijos	52,922.05
Utilidad neta	5,327.68
<i>Fuente: Hotel Casa Vínculos</i>	

El hotel suministró un promedio mensual de las utilidades que obtuvieron deduciendo los costos en los que incurren al brindar los servicios que se han ofrecido durante el periodo estudiado.

Utilidad del Hotel	
Ingreso medio mensual	130,435.22
Costo directo medio mensual	17,509.47
Utilidad bruta del hotel	112,925.75
Costos fijos	45,997.67
Utilidad neta	66,928.08

Los recursos humanos en Casa Vínculos

La Expresión “Recursos humanos” se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. Las personas pasan gran parte de su tiempo trabando en las organizaciones. Estas necesitan a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. De ahí la denominación de recursos humanos para describir a las personas en las organizaciones. Chiavenato (2007, pág. 1)

Para que la empresa cuente con los recursos humanos, se debe aplicar el proceso de integración que consiste en identificar las necesidades de los recursos mencionados para satisfacer a toda la organización y cumplir de esta forma sus expectativas. La administración de recursos consiste en obtener, ubicar, desarrollar, guiar y evaluar recursos humanos efectivos para cada una de las áreas de la empresa, con el propósito de satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio y satisfacer, de igual forma, las aspiraciones económicas, psicológicas y sociales de quienes prestan el servicio. (Luna, 2015, pág. 38)

Un proceso de reclutamiento y selección es la vía más clara para encontrar personal de calidad en una empresa identificando sus necesidades y comparándolas con el candidato adecuado, que se ajuste a la organización tanto en papel como en la práctica.

“A mí me contrataron porque necesitaban una cocinera en el Hotel, y me di cuenta por medio de un familiar que es amigo de la gerente, como ya había trabajado anteriormente en cocina entonces me contrataron de inmediato, no me hicieron ninguna prueba, solamente me explicaron cuanto sería mi salario, los horarios y de inmediato firme el contrato” (Meyling Flores. Cocinera. 22 de septiembre)

Según Rodellar (1988, págs. 22, 23) con carácter general, debemos de considerar que la seguridad es un estado deseable de las personas frente a los riesgos. La graduación de ese estado o situación del ser humano y su entorno es variable desde el punto de vista subjetivo. Esta seguridad la podemos obtener a través de acciones contra las pérdidas derivadas de los accidentes de trabajos.

Las políticas programas y normas los diseños estructurales, los nuevos equipos y materiales, son actuaciones que deben tener presentes la seguridad e higiene para ser eficaces.

En cuanto a la higiene y seguridad laboral, la gerente mencionó que ella se encarga de proveer al personal productos para su higiene y seguridad como: gorros de cocina, guantes, jabón líquido anti-bacteria, mascarillas, delantal, extintor para incendio; todo esto con el fin de resguardar a los colaboradores de posibles accidentes, beneficiar su salud y prevenir los riesgos laborales, permitiendo que las actividades laborales se desarrollen en un óptimo entorno.

Se observó en Casa Vínculos un permiso o licencia sanitaria otorgado por el MINSA el cual regula a todos los restaurantes o establecimientos que ofrecen el servicio de alimentación para que trabajen conforme a las medidas sanitarias y poder brindar un servicio de calidad.

“En todo el tiempo que tengo de trabajar aquí me han suministrado todo el equipo necesario para realizar mi trabajo con la mayor seguridad, resguardando mi salud y mi integridad de cualquier accidente en el transcurso de mi jornada” (Meyling Flores. Cocinera. 22 de septiembre)

Satisfacción de los clientes en Hotel Casa Vínculos

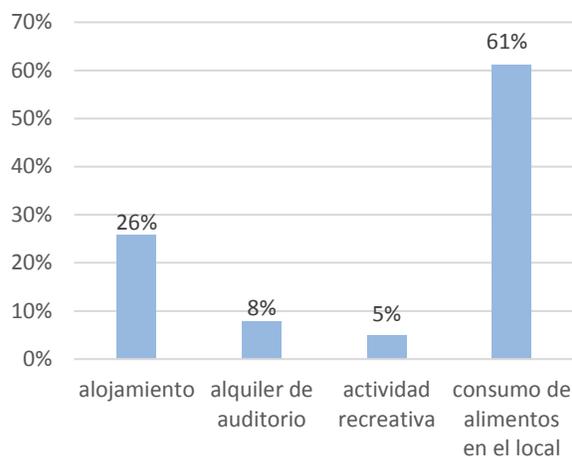
Se aplicaron 139 encuestas a clientes, y los resultados muestran que un 43% son casados y el 36% solteros; el 76% con nivel académico universitario; un 55% del sexo femenino, y el 83% tiene ingreso fijo.

En los datos arrojados por el gráfico N°.1. el 26% de los encuestados han solicitado el servicio de alojamiento, el 8% alquilaron el auditorio para actividades, reuniones y celebraciones, el 5% han asistido a las actividades que realiza la fundación Vínculos, y por último el 61% de los clientes solicito el servicio de alimentos en el local.

Estos datos indican que el servicio más demandado es el de la cafetería, ya que personas que trabajan cerca del hotel, acostumbran desayunar, almorzar y cenar en el hotel.

“Soy un cliente frecuente de Casa vínculos ya que trabajo cerca y no me queda tiempo de ir a mi casa o traer mi almuerzo, entonces prefiero comprar un platillo de los que ofrecen ellos y siempre les compro porque son alimentos de muy buena calidad y los precios son muy accesibles” (Harvin Castellón. Cliente. Septiembre 2020)

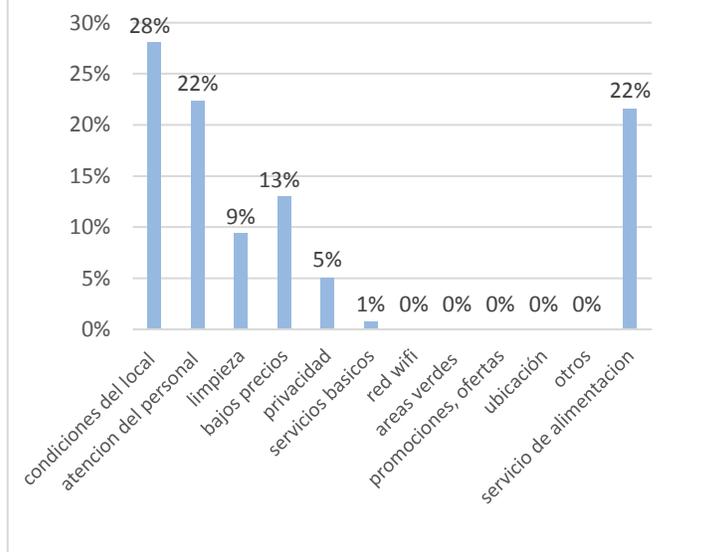
Gráfico N°.6. Servicio solicitado al llegar al hotel. Universo: 139 encuestas



Fuente: Datos primarios de la encuesta septiembre 2020

En el gráfico N°.2., el 28% de los encuestados prefiere hospedarse en Casa Vínculos por las condiciones del local, así mismo un 22% visitan el hotel por la atención que brinda el personal al ofrecer sus servicios, por otro lado, el 22% de los clientes afirma que el servicio de alimentación es una de las razones por las cuales visitan el hotel, ya que poseen un menú variado y alimentos de calidad.

Gráfico N°.2. Razones de clientes para visitar Casa Vínculos. Universo: 139 encuestas



Fuente: Datos primarios de la encuesta septiembre 2020

Fidelización de clientes:

Los clientes fieles pueden generar un incremento de los ingresos de la empresa, siendo más probable que los clientes fieles compren productos y servicios adicionales, a menudo genera nuevos negocios para la empresa vía recomendaciones boca-oído. (Setó, 2004, pág. 9)

“En las redes sociales de Casa Vínculos nuestros clientes nos dejan saber los servicios que más les han agradado entre los cuales han mencionado: las condiciones del local ya que hemos realizado mejorías en la infraestructura, la atención del personal a influido en la fidelización de nuestros clientes puesto que es una de las razones por las cuales prefieren casa vínculos, el servicio de alimentos es uno de los más solicitados por los clientes debido a que siempre están en existencia los platillos que se ofrece en el menú” (Salome Rodríguez. Gerente. Septiembre 2020)

El Casa Vínculos es un Hotel que se ha venido posicionando en el mercado, llegando a ser más conocido por sus clientes y apoyando al turismo en el país puesto que Casa Vínculos es un hospedaje conocido entre los extranjeros, los cuales llegan en grupos grandes, el 93% d los clientes consideran que hay una buena organización en el hotel, tanto en la recepción como en actividades realizada en el auditorio y al ser atendidos en la cafetería. No obstante, el 7% de los encuestados dieron una respuesta negativa en cuanto a la organización en Casa Vínculos.

La tabla N°.1. muestra que el 93% d los clientes consideran que hay una buena organización en el hotel, tanto en la recepción como en actividades realizada en el auditorio y al ser atendidos en la cafetería. No obstante, el 7% de los encuestados dieron una respuesta negativa en cuanto a la organización en Casa Vínculos.

Tabla N°.1. considera que el hotel está bien organizado Universo: 139 encuestas		
organización	frecuencia	%
Si	129	93%
No	10	7%
Total	139	100%

Fuente: Datos primarios de la encuesta. Septiembre, 2020

La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento de una institución de manera compatible con la planeación estratégica. (Louffat, 2015, pág. 38)

“Considero que el hotel no está muy bien organizado porque he visitado en ocasiones en que se encuentra muy llena la cafetería y solo atiende una mesera y no se da abasto con tantos pedidos que le hacen los clientes” (Jasser Pineda. Cliente. Septiembre 2020)

Calidad y satisfacción del servicio al cliente

Evaluación	Frecuencia	%
Bueno	137	99%
Regular	2	1%
Malo	0	0%
Total	139	100%

Fuente: Datos primarios de la encuesta. Septiembre 2020

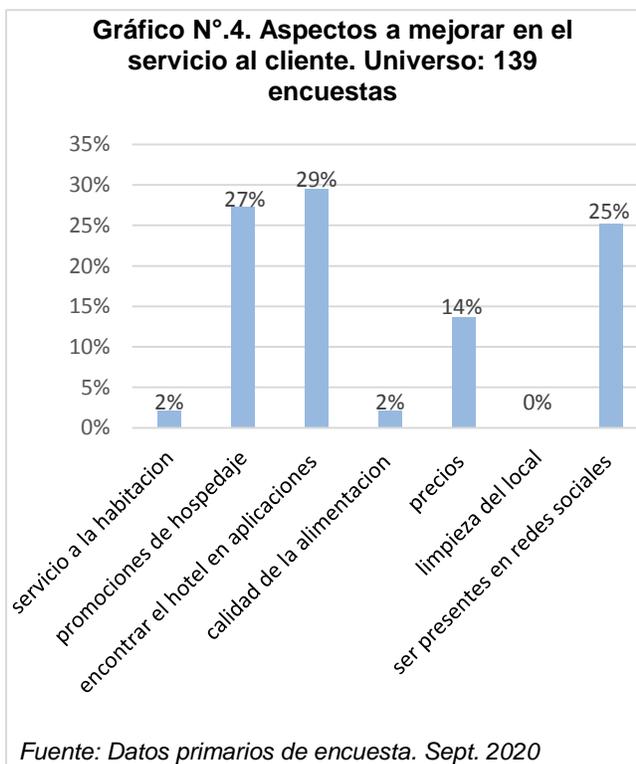
Un 99% de los clientes encuestados afirman que la atención del servicio brindado es de su agrado, mientras que un 1% expresó que la atención es regular. Esto quiere decir que Casa Vínculos en los últimos años ha mejorado su atención hacia los clientes, logrando ser más conocidos por la recomendación de las personas que han visitado el hotel y han sido satisfechos con el servicio brindado.

Calidad del servicio al cliente: la calidad de la atención al cliente es un proceso dirigido a la consecución de la satisfacción total de los requerimiento y necesidades del cliente. Esto permite fidelizar a los clientes que conocen nuestros productos traer un mayor número de clientes a partir de la experiencia compartida persona a persona y diferenciar la empresa de sus competidores más cercanos. (Pérez, 2006, pág. 23)

“El personal es muy atento y nos facilitó contactos para una actividad que queríamos realizar. Fueron pacientes con nuestro español fumigador, excelente servicio.” (Ruth. Cliente. Septiembre 2020)

En el gráfico N°.4. Se ve reflejada la opinión de los clientes con respecto a las mejoras que Casa Vínculos debería hacer en el servicio al cliente; El 29% expresó que sería bueno que casa Vínculos se encontrara en más aplicaciones como; Instagram, Hotel Trivago, etc. Y de esta manera realizar las reservaciones con mayor facilidad.

Por otro lado, un 27% mencionó que uno de los aspectos a mejorar es que hallan más promociones de hospedaje y un 25% de los clientes sugieren que las redes sociales del hotel sean actualizadas de manera periódica con el objetivo de estar al tanto de las promociones y de los horarios de atención.



“Considero que casa vínculos es un excelente lugar para compartir con amigos y familiares y debería de ser un hotel muy reconocido por medio de las redes sociales, tener presente que ahora es una herramienta muy útil y por medio de ella darse a conocer tanto lo que ofrecen como sus promociones” (Francis Sovalbarro. Cliente. Septiembre 2020)

Los clientes es el mayor activo que posee Casa Vínculos es por esta razón que su prioridad es darle satisfacción a través de los servicios ofertados por el hotel y así lograr su fidelización y captar nuevos clientes ampliando el mercado meta.

Propuesta de estrategia para mejorar el funcionamiento administrativo en la satisfacción al cliente

Para definir las estrategias, se realiza un análisis de las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) de la gestión administrativa del Hotel Casa Vínculos.

FODA	
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Infraestructura y decoración ● Horarios accesibles ● Tecnología y equipamiento ● Variedad en el menú ● Variedad de espacio ● Área familiar ● Venta de artesanía ● Cafetería ● Wifi gratis ● Apoyo a fundación Vínculos ● Cercano al centro de la ciudad 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Organización de eventos privados ● Crecimiento del número de clientes ● Crecimiento del turismo ● Nueva tecnología de la información
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Área de parqueo pequeño ● Pocas habitaciones ● No planifican las actividades ● No poseen misión y visión ● No existen planes a corto y largo plazo ● Falta de personal ● Falta de capacitación ● Falta de área administrativas ● No tienen organigrama ● No tienen manual de funciones ● Poca promoción ● Poca publicidad ● No tienen visión y misión ● No planean actividades 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cambios en las necesidades y gustos de los consumidores. ● Entrada de nuevos competidores ● Falta de direccionales para acceder al hotel ● La competencia

Estrategia 1. Contratación de asesoramiento administrativo

Objetivo: Adquirir conocimiento amplio del proceso administrativo para aplicarlo en la administración de Casa Vínculos.

Actividades

1. Realización de planes a largo y corto plazo.
2. Creación de manuales de funciones para las actividades a realizar.
3. Creación, validación y aprobación del organigrama.
4. Definición y aprobación de las políticas de control interno.
5. Diseño de manual de procedimientos para las actividades más importantes como compras y ventas.

Estrategia 2. Crear misión, visión y valores propias del hotel

Objetivo: Definir una misión, visión y valores para distinguirse y definir la razón de ser del hotel.

Actividades

1. Definición y aprobación de la misión, visión y valores del hotel.
2. Divulgación de la misión, visión y valores entre los colaboradores del hotel.
3. Ubicación en recepción de la información sobre visión, misión u valores, para que sea visible para los clientes.
4. Compartirlo en los sitios web y redes sociales del hotel.
5. Creación de una cultura empresarial.

Estrategia 3. Elaboración de planeación de actividades

Objetivo: Tener un control y orden de las actividades y administración eficiente de los recursos.

Actividades

1. Definición de metas anuales con sus indicadores para cada resultado.
2. Identificación de las actividades para el cumplimiento de cada meta y sus respectivos responsables.
3. Realizar presupuestos, para determinar los recursos económicos con los que se cuenta.
4. Delegación de responsables a responsables de cada actividad.
5. Diseño de cronograma de las actividades a realizar con los recursos disponibles de acuerdo a la duración del plan de actividades

Estrategia 4. Crear un sistema de manejo de inventario.

Objetivo: Implementar un sistema de manejo y control eficiente de la información de inventarios y costos de materiales.

Actividades

1. Capacitación de trabajadores para el uso de tablas en Excel
2. Diseño de tablas de manejo de la información interna.
3. Ordenar la información actual de la empresa e ingresar la información futura.

Estrategia 5. Contratación de personal por temporada y por eventos.

Objetivo: Contratación de más personal para mejorar la satisfacción de los clientes.

Actividades

1. Llevar a cabo un proceso de contratación para seleccionar al nuevo personal.
2. Contratación de personal en el área de la cafetería.
3. Contratación de asistente de cocina.
4. Contratación de meseros

Estrategia 6. Capacitación.

Objetivo: Brindar capacitaciones para la mejora en la atención y satisfacción de los clientes

Actividades

1. Capacitación sobre la satisfacción al cliente.
2. Capacitación sobre la atención de clientes temperamentales.
3. Capacitación sobre el uso de TIC'S.
4. Realizar capacitaciones cada seis meses.

Estrategia 7. Servicio a domicilio.

Objetivo: Facilitar el acceso del servicio más demandado por los clientes que ofrece Casa Vínculos.

Actividades:

1. Organización de la preparación y entrega de los pedidos en tiempo y forma.
2. Elaboración de alimentos personalizados conforme a las preferencias de los clientes.
3. Publicación de promociones del día.
4. Utilización de tecnologías que permitan tener pedidos de forma más eficiente.

Estrategia 8. Mejorar el área de parqueo

Objetivo: Garantizar una mayor seguridad y espacio para el estacionamiento de los clientes.

Actividades

1. Instalación de alarma de seguridad
2. Alquiler de espacio adicional de aparcamiento cerca del hotel.
3. Mayor iluminación el área de parqueo.

CONCLUSIONES

- En base al estudio realizado se concluye que el hotel casa vínculos, presenta debilidades en el área administrativa debido a la falta de conocimientos por parte de la gerente, ocasionando fallas en las etapas del proceso administrativo ya que no se lleva un proceso formal.
- Se realizó una valoración por cada etapa en planeación no tienen una misión, visión que los defina y los lleve a visualizar su futuro, no tienen una planeación definida de las actividades que realizan.
- En la etapa de organización existe un sobre cargo de funciones, debido a que no cuentan con un organigrama y manual de funciones. Así mismo existe poco personal laborando.
- En dirección el hotel está dirigido por la gerente-propietaria quien se encarga de tomar las decisiones y dirigir casa vínculos de manera eficiente.
- Por otro lado, casa vínculo presenta fragilidad en la etapa de control, ya que no presenta un registro de inventario de alimentos de las entradas y salidas que se realizan diariamente puesto que lo realizan de manera informal provocando un desconocimiento de los costos reales en los que incurrir.
- Así mismo la etapa de integración del personal muestra debilidades en cuanto al reclutamiento y selección de los colaboradores.
- casa vínculos no capacita de manera periódica al personal, impidiendo desarrollar nuevos talentos que les permita ofrecer un servicio de calidad a los clientes.
- El procesamiento estadístico realizado la hipótesis planteada es aceptada ya que los clientes consideran que la dirección y todas las etapas del proceso administrativo inciden en la calidad de los servicios brindados en Casa Vínculos, es importante mencionar que, aunque el hotel brinde un buen servicio no poseen una buena administración de sus recursos puesto que las etapas del proceso administrativo no son aplicadas de manera correcta, lo cual puede llegar a tener efectos negativos en la satisfacción de sus clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Chavarría, A. J., & Gutiérrez, H. I. (2017). *Proceso de atención al cliente en sucursal SINSA Estelí en el segundo semestre del año 2016*. Estelí: FAREM-Estelí. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/4789/1/17799.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos Octava edición*. Mexico D.F, Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yvyc_inavbwC&oi=fnd&pg=PA7&dq=libro+de+chiavenato+recursos+humanos+&ots=G-8ynkgDiC&sig=qmfc_5fhJGbsXxHjR1tSNHxgrIw#v=onepage&q&f=false
- Cordova, L. R. (2012). Proceso Administrativo. En R. Cordova Lopez, *Proceso Administrativo* (págs. 53-54). Mexico: Tercer Milenio S.C. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58781695/Proceso_administrativo-Parte1.pdf?1554268497=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DProceso_administrativo_REBECA_CORDOVA_LO.pdf&Expires=1610154210&Signature=e~yZfQAdkCESWZVIsjyeOwgzynK~ej2wBAwc7a
- López, M. F. (2009). *La empresa explicada de forma sencilla*. Barcelona: Libros de cabecera S.L. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8QqIGLF7txsC&oi=fnd&pg=PA13&dq=la+empresa+explicada+de+forma+sencilla&ots=ej_pCvUQHY&sig=AKA7Uk-qNpzd7JN7InwTXREaUAY#v=onepage&q=la%20empresa%20explicada%20de%20forma%20sencilla&f=false
- Louffat, E. (2015). *Administracion: Fundamento del proceso administrativo*. Buenos Aires: CENGAGE Learning. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53199437/Administracion_Louffat_Issuu.pdf?1495219668=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DFundamentos_del_Proceso_Administrativo_F.pdf&Expires=1610155534&Signature=FQoSCRATsSmiEzOHly2ebhjFVdsz1qDGmZ-ox~L
- Luna, G. A. (2015). *Proceso Administrativo 2a Edición*. Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7c9UCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+administracion+de+empresas+segunda+edicion+luna+gonzales&ots=-LAI1q6sSe&sig=AEhvrSr60gZmu3qD4fA1w-9DP4U#v=onepage&q=libro%20administracion%20de%20empresas%20segunda%20edicion%2>
- Pérez, T. V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente*. España: Ideas propias Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.ni/books?id=xXdBBinORegC&pg=PT23&dq=calidad+del+cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiXlr2YkqvqAhXKJt8KHRIHCCQQ6wEwAHoECAYQAQ#v=onepage&q=calidad%20del%20cliente&f=false>
- Rodollar lisa, A. (1988). *Seguridad e higiene en el trabajo*. Barcelona: Marcombo S,A. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Zs4cO_QLpZ4C&oi=fnd&pg=PA7&dq=libro+de+higiene+seguridad+en+las+empresas&ots=miRg1-nv5q&sig=QqaFaC97TNFtubSMIbzVDO2mZMZ#v=onepage&q=libro%20de%20higiene%20seguridad%20en%20las%20empresas&f=false
- Setó, P. D. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad al cliente*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.ni/books?id=9Nk8sWMj0BcC&printsec=frontcover&dq=calidad+del+servicio+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1pLiJh6vqAhVNneAKHUmAcT4>

Q6wEwAXoECAAQAQ#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20al%20cliente&f=f
alse