

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS: FACTOR PARA EL
DESARROLLO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN CONTABILIDAD**

AUTOR

MARIFER YADIRA JACINTO LAVADO

ASESOR

MARIBEL CARRANZA TORRES

<https://orcid.org/0000-0002-5120-4295>

Chiclayo, 2022

Índice

Resumen	3
Abstract	4
Introducción	5
Desarrollo y Discusión	6
Gestión.....	6
Procesos Operativos	7
Gestión de Procesos Operativos	9
Gestión de Procesos Operativos en las empresas Hoteleras.....	12
Conclusiones	13
Referencias	14
Anexos	15

Resumen

El presente artículo de revisión se ha presentado dentro de un contexto del cual los Procesos Operativos en las empresas Hoteleras se muestran como las actividades principales que genera que todo se ponga en movimiento para obtener así un servicio completo hacia el cliente. A su vez, se muestra que es importante que todo el establecimiento hotelero deba estimar y evaluar el proceso operativo del servicio de alojamiento hacia los clientes logrando satisfacer sus necesidades. Sin embargo, hay empresas hoteleras que no toman en cuenta la gestión de procesos operativos afectando así en las decisiones que se tome a futuro en los servicios a brindar.

A consecuencia de ello, se ha mostrado una revisión sistemática que tiene como objetivo dar a conocer que en toda empresa hotelera se debe mejorar sus procesos operativos con el fin de optimizar sus resultados de los servicios brindados; de modo que los directivos puedan tomar decisiones de manera eficiente y eficaz para poder invertir en el mejoramiento de las entidades hoteleras.

Palabras clave: Gestión, Procesos Operativos

Abstract

This review article has been presented in a context in which the Operational Processes in Hotel companies are shown as the main activities that generate everything in motion to obtain a complete service to the client. At the same time, it is shown that it is important that the entire hotel establishment must estimate and evaluate the operational process of the accommodation service towards the clients, managing to satisfy their needs. However, there are hotel companies that do not take into account the management of operational processes, thus taking into account the decisions that are made in the future in the services to be provided.

As a result, a systematic review has been shown that aims to make known that every hotel company must improve its operational processes in order to optimize its results of the services provided; so that managers can make decisions efficiently and effectively in order to invest in the improvement of hotel entities.

Keywords: Management, Operational Processes

Introducción

La gestión de Procesos Operativos es un factor por el cual actúa de manera efectiva para todas las empresas Hoteleras. Es muy diferente de la clásica organización funcional, y a su vez ayuda a la visión del cliente o huéspedes sobre las actividades que realizan las organizaciones. (Sescam, 2002).

Según el autor Gómez (2009) menciona que, la gestión de procesos procede como una manera de administrar o coordinar en una organización, de tal forma dedicándose en el valor agregado para los huéspedes y las partes interesadas. Es por ello que en todo establecimiento hotelero debe evaluar su gestión de procesos operativos de los servicios brindados como alojamiento hacia el cliente para que puedan evaluar su eficiencia, de tal manera que determine los beneficios que se puedan producir en el futuro en la toma de decisiones por parte de la organización. Del mismo modo proponerse estrategias y políticas de control a fin de que el desarrollo de las actividades se logre de forma eficiente y eficaz.

Desde otro punto de vista el autor Bergholz (2011) estima que la gestión de procesos es la manera de enfocar más el trabajo de tal forma que se obtenga el mejoramiento continuo de los servicios brindados por parte de la empresa a través de la caracterización, selección, especificación, documentación y el mejoramiento del desarrollo de los procesos.

Hoy en día la mayoría de las empresas hoteleras presentan la falta de infraestructura que no les permite a los directivos tener mayor claridad en términos de rentabilidad sobre el servicio y/o producto ofrecido. A la vez, por la ausencia de información del rendimiento en el proceso operativo de los servicios se ignora los beneficios futuros que se originaría ante cualquier toma de decisiones de inversión y financiamiento.

El presente artículo de revisión tiene como objetivo involucrarse en examinar de forma óptima cuál es su rol esencial de la Gestión de Procesos Operativos para el desarrollo de las empresas Hoteleras, de tal modo que mejore el control, los servicios brindados, su infraestructura, precisar los beneficios que se puedan producir en la toma de decisiones que se desarrolla en el futuro.

Es por ello que se plantea la siguiente pregunta problema: ¿Cuáles serían los principales factores para el desarrollo de las empresas hoteleras de la gestión de procesos operativos? El presente artículo de revisión bibliográfica se ha estructurado en cuatro capítulos, en el primero se presenta la situación problemática, en el segundo se explica el método empleado, el tercero el desarrollo y discusión en base a varios autores y por último las conclusiones.

Método

En el artículo de investigación se realizó una revisión de fuentes bibliográficas a través de artículos científicos, libros, revistas y de fuentes actualizadas con acceso público. Considerando también como fuente principal investigaciones de las Universidades de Harvard, Oxford, Chicago, y bases de datos como Scielo. Del mismo modo, el método de búsqueda fue mediante el uso de las palabras claves.

Desarrollo y Discusión

Gestión

Para los autores Robbins y Coulter (2005) sustentan que, la palabra gestión se relaciona en sí a la organización de actividades de trabajo de tal manera que se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz con otras personas y por medio de ellas se le otorga en el objetivo importante de toda gestión.

Diferenciación de significados:

- Martínez Nogueira (2000) menciona que la gestión tiene como concepto que se asemeja con el manejo diario de recursos humanos, materiales y financieros en el contexto de una organización que otorga principios y responsabilidades. De igual modo conceptualiza la determinación del esquema de la división de actividades.
- La gestión trae consigo la planificación, estructuración, organización, como también dirigir y examinar la capacidad humana; y de otro lado para obtener con eficiencia y eficacia los objetivos de una empresa (Jones y George, 2014, p. 5).
- Según Rubio (2006, pág. 14) define brevemente que la gestión se apoya y trabaja a través de personas. Cabe decir que por lo general se funciona con equipos de trabajo para que así tenga la capacidad de alcanzar los resultados.

Funciones de la gestión:

- Planificación. En este punto básico de la gestión, se redacta que tiene claro que hacer, como efectuarlo y donde hacerlo. Así, no deja al azar ninguna tarea a realizar del trabajo. Es la manera de disposición previa de los objetivos a alcanzar.

- Organización. Se puede definir que agrupa todos los recursos de una entidad y así poder aprovecharlos de la mejor manera posible, pudiendo lograr una forma de trabajo muy eficiente.
- Comunicación. Como concepto se obtiene que este paso es mayormente en el intercambio de datos y de información de manera relevante entre las distintas partes de la anterior función como es la organización.
- Control. En este siguiente punto, se infiere que es para revisar que se esté cumpliendo los objetivos y/o metas marcadas en las estrategias y vigilar el comportamiento de los empleados. Como también es tomar decisiones estratégicas en sustento a la dinámica de retroalimentación de la investigación del proceso productivo del mismo.

Procesos Operativos

Según Lon Kan (2015) tiene como concepto que los que están vinculados con la ejecución de la producción e inciden de manera directa en la satisfacción y complacer al cliente, se entiende como de línea, primitivo, decisivo o cifras.







Para implementar los procesos operativos en una entidad cabe decir que lo primordial es contener una visión global de la entidad que por ende envuelva la incorporación de todas las partes que conforman en ella; así una vez obteniendo todo el panorama global de la empresa, todas las elecciones y decisiones que admitan, primero deben ser analizadas en el desarrollo del objetivo común.

Ahora bien, los Procesos Operativos en sí son procesos que autorizan generar el producto o servicio que se da al cliente (Carrasco, 2019).

Para el autor Anaya (2011) infiere que los procesos operativos logísticos traen consigo un flujo de materiales que se les designa como “procesos de recorrido”, basándose en el método Bedaux que usa la siguiente simbología:

Figura 1

Procesos Operativos logísticos basado en el método Bedaux.

Método Bedaux	
Símbolo	Descripción
	Operaciones Manuales (con o sin ayuda de máquinas)
	Operaciones automáticas sin intervención humana.
	Operaciones mentales o burocráticas (incluidas entradas de datos en terminales).
	Demora o espera pendiente de otra operación.
	Transporte o movimiento físico del producto de un área de trabajo a otro.
	Almacenamiento del producto.

Nota. Adaptado de Procesos Operativos Logístico del Método Bedaux, de Anaya, 2011.

En sí, mediante esta definición se puede mencionar que el concepto clave es separar un proceso en los cálculos elementales de que constituye; calculando su continuidad y duración estándar de realización con los objetivos siguientes:

- Esquematizar el desarrollo del proceso.
- Disminuir enajenación de manera interna y el tiempo de retraso y/o espera en lo posible.
- Estimar los medios imprescindibles tanto en los hombres como en las máquinas.
- Proporcionar el cálculo adecuado del tiempo dedicado en el desarrollo, que conseguirá traducirse de manera sencilla en la terminación de coste de los procesos.

En pocas palabras el proceso operativo se determina en una agrupación de actividades incorporadas y coherentes de lo cual autorizan dar un producto y/o servicio por parte de la empresa.

Importancia

Los fundamentos en los cuales el proceso operativo viene hacer importante para una organización o empresa son por lo siguiente:

- Impactan por satisfacer las necesidades del cliente.

- Al respecto del proceso operativo, está sujeto a la productividad y el triunfo o prestigio de las entidades.
- Incorporar importancia a la clientela.
- Funcionan de base a diferentes tipos de procesos que generalmente se desarrollan en las entidades.

Fases

- Preparación de los productos.
- Interés y brindar servicios a la clientela.
- Estructura de los productos y servicios a ofrecer.
- Información de los mercados.
- Administrar y/o gestionar las ventas.

En la Economipedia (2021) considera que sus principales características dentro de un proceso operativo son las siguientes:

- Los procesos operativos en sí realizan un cambio de todos los ingresos en el producto final de lo cual se hace una utilización de recursos.
- Los procesos son activos dado que conseguirían variar y mejorarse; de igual forma se operan y dirigen.
- Con respecto al proceso operativo se menciona que busca conseguir un resultado final del proceso.
- Por otra parte, se tiene como enfoque en conseguir complacer al cliente en sus necesidades que se vinculan con la entidad.
- De tal modo que las actividades que se desarrollan y se vinculan en un proceso pueden ser las personas que corresponde a diversos sectores o departamentos de una entidad, sin embargo, se toma en cuenta que todas deben llevar a cabo en buscar obtener objetivos generales.

Gestión de Procesos Operativos

La Gestión de Procesos Operativos en una empresa Hotelera se abarca en el desarrollo que se obtiene de manera directa con los clientes o huéspedes, en si son los procesos del cual el cliente distingue y estima la calidad que pueda brindar la empresa. A lo largo de varios años se menciona que el diseño elemental o fundamental de las entidades no había desarrollado en

relación a la necesidad del enfoque organizacional. Actualmente tiene como definición ser una estructura organizativa en tal sentido que toda planificación se logre percibir como una cadena de procesos interrelacionados de lo cual se aplique como un modelo de gestión que se le denomina Gestión basada en los Procesos (GbP).

Asimismo, el modelo de Gestión basada en los Procesos (GbP), se dirige a desarrollar la tarea de la planificación u organización; a través de la satisfacción de sus expectativas por parte de los clientes, accionistas, proveedores, empleados; a su vez a qué hace la entidad para poder satisfacerlos de tal manera de que dé lugar en centrarse en fase organizacionales, como cuál es su cadena de mandos y la estructura por cada departamento.

Por otro lado, según la Asociación Española para la Calidad (2019) define que gestión basada en procesos es uno de los 8 principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La gestión basada en procesos fue uno de los grandes aportes de la gestión de la calidad cuando nació como evolución del aseguramiento de la calidad.

Ventajas

Según la plataforma AEC (2019) menciona que, al Gestionar sus movimientos o actividades con un punto de vista fundamentado en procesos, facilita a las organizaciones diversas ventajas:

- Proporciona la guía a la clientela.
- Mejoría en la eficiencia y la eficacia en sus actividades brindadas.
- Apoya a organizar las actividades de la entidad.
- Facilita la mejora en la persecución y en la observación de los resultados alcanzados.
- Favorece la organización, como el establecimiento de objetivos de la mejoría y el logro de los mismos.

Características

Según Jose (2007) establece las siguientes características:

- Posibilidad de identificar los Procesos de valor añadido
- Permite una estructura original en la organización del trabajo.
- Identifica a los responsables o encargados de la producción o procesos.
- Posibilita la libertad y la autorregulación.
- Fomenta la transigencia, la variabilidad e innovación

- Forma parte de la labor de todos.
- Auspicia los datos distribuidos.
- Fomenta el trabajo en equipo
- Compromiso y responsabilidad con los resultados obtenidos
- Mejora la capacidad.
- Organiza las labores por hacer y con el fin de qué.

Beneficios

Por ende, al disponer de un estrecho diseño por cada proceso se menciona que el rendimiento se incrementa por tal motivo que no desperdician recursos ni tiempo en trabajo en vano. Además, la gestión de procesos proporciona los beneficios que se da a través del alineamiento para lograr un objetivo general dirigido a la clientela, ofreciendo un contexto para la reestructuración del trabajo.

De esta manera el éxito de una entidad en sí se basará en la correcta realización de sus procesos bien elaborados.

En general las estructuras de gestión tradicionales no favorecen a los procesos, de lo cual fueron elaborados y aplicados para la organización por funciones. Sin embargo, a medida que este esquema dirigido a la gestión de procesos comienza a establecerse, del mismo modo que todos los sistemas de la estructuración se dirigen para brindar soporte al desarrollo de los procesos.

Principios

En la plataforma ISOTools menciona que planteamiento a procesos se basa en:

- La variabilidad de la organización de categoría a plana.
- La planificación de la estructura sobre el fundamento de procesos dirigidos a la clientela.
- Los sectores funcionales descuidan su motivo de ser o actuar.
- Los dirigentes se retiran como encargados de supervisar y actúan como limitantes.
- Los funcionarios tienen como conciliación más en las necesidades de brindan los clientes y excepto en los modelos establecidos por su superior.

Gestión de Procesos Operativos en las empresas Hoteleras

Según Carrasco (2019) define que la gestión de procesos operativos en las empresas hoteleras son procesos que influyen de manera general en los servicios que se le brinda al cliente, obteniendo como resultado satisfacer sus necesidades por parte de ello.

Por otro lado, los Procesos Operativos en las empresas hoteleras son las actividades fundamentales por el cual se hacen que todo en general se ponga en acción así obteniendo un resultado final. Es por ello que toda entidad debería mejorar sus procesos operativos, ya que eso tiene como objetivo tener mejoras en todo su desarrollo.

En sí lo primordial es verificar y examinar paso a paso desde el principio del servicio hasta el producto final de todos los procesos, definiendo así en cuál de las partes de la secuencia se ubica la falla. Después, se debe determinar si hay alguna debilidad y poder identificar el motivo, es decir si eso se debe por razones técnicas, humanos o mecánicos. Posteriormente, precisar el compromiso de las actividades, las probables soluciones y el tiempo de respuesta inevitable para observar las problemáticas generadas (Efiempresa, 2018).

Dimensiones de Gestión de Procesos Operativos - Hotelera

Para el autor Torres (2019) redacta que los procesos en una empresa hotelera son las siguientes:

- a) Proceso de organización y coordinación de actividades de la empresa. En este proceso se identifica la organización de las actividades que se dará en la producción del servicio que se va a brindar a los clientes.
- b) Proceso entrega del servicio. Se menciona que en este proceso se hace la entrega del servicio a los clientes, del cual se relaciona con la forma de cómo se les presta la atención a los clientes.
- c) Proceso postventa. En el último proceso se identifica cual es el soporte que se ofrece para las dudas, reclamaciones o sugerencias que se obtenga por parte de la clientela una vez brindada el servicio.

Beneficios

- Aprovechar los medios posibles
- Favorece en la toma de decisiones para la entidad
- Excluye toda actividad que no brinda ninguna validez a la organización o empresas
- Disminuye el periodo de sus operaciones
- Los clientes estarán felices y satisfechos por haber obtenido el servicio deseado.

Importancia

Conforme al autor Holded (2018) menciona que la gestión de procesos operativos por parte de las empresas hoteleras en términos de cualidad y calidad vendría hacer un factor principal en el éxito de las empresas. A su vez se identifica que no se trata de simples normas, sino al contrato tiene una importancia en el ámbito estratégico para obtener en el futuro un beneficio con los objetivos deseados en las entidades. De tal sentido es demasiado importante que se examine la calidad de gestión de los procesos operativos en las empresas hoteleras, así se pueda evaluar en que dimensión se mejore para generar ganancia al brindar los servicios.

Conclusiones

Tras la revisión de diferentes autores, se detectó que su importancia de los procesos operativos consiste en que se obtenga resultados con más eficacia y eficiencia en cuando al desarrollo de sus actividades, y los medios que están vinculados se encargan como un proceso hasta el resultado final.

La Gestión de los Procesos Operativos en las empresas hoteleras se demuestra que actúan como las actividades principales de lo cual genera que todo en conjunto se ponga en movimiento para obtener un servicio completo hacia el cliente. A su vez, se muestra que toda entidad o empresa debe mejorar sus procesos operativos con el fin de optimizar sus resultados de los servicios brindados; de tal manera que los directivos puedan tomar decisiones de manera eficiente y eficaz para poder invertir en el mejoramiento de sus empresas hoteleras.

Mientras que una empresa hotelera se desarrolla, cada día se vuelve más compleja y en esa complejidad van incorporados la gestión de los procesos operativos. Sin embargo, aunque todas las empresas muestran funciones por gestionar es perceptible que el desarrollo de una organización crece su exigencia.

Referencias

- Adrianzen, A. (2014). Evaluación del control interno de los procesos operativos y de servicio para el mejoramiento de la rentabilidad del Gran Hotel San Ignacio – Cajamarca. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Castilla, J. (2006). La gestión por procesos en la administración local. Orientación al servicio público de la ciudadanía.
- Cejas, C. (2012). Marco teórico de gestión por procesos. Recuperado el 17 de marzo de 2013, de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/marco-teorico-gestionpor-procesos.htm>
- Delgado Y. (2021). Control interno de los Procesos Operativos para la mejora de la Gestión Operativa de la empresa hotelera Libertad de Lambayeque. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: Chiclayo. Recuperado de: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3462/1/TL_DelgadoCarlosYal%C3%BA.pdf
- Guzhnay. (2013). Determinación de gestión de los servicios hoteleros: caso práctico “Hotel Manantial”, Ecuador.
- IICTE (2012). La gestión operativa. Recuperado de <http://gestionoperativadelasorganizaciones.blogspot.com/2012/12/que-es-las-gestionoperativa.html>
- NTXPRO (2019). ¿Qué es la Gestión empresarial y cuál es su importancia? Recuperado de <https://www.ntxpro.net/erp/que-es-la-gestion-empresarial-y-cual-es-su-importancia/>
- Orellana, P. (2019). Gestión empresarial. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-empresarial.html>
- Paccori, C., & Ruiz, J. M. (2019). Control interno en la gestión operativa de las ONGs de la provincia de Huancayo. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú. http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4939/T010_47650208_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, I. (2019). 15 ejemplos de procesos de una empresa. Recuperado de <https://iveconsultores.com/ejemplos-de-procesos-de-una-empresa/>

Anexos**TIB**

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

7%TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE