



Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo

Basic elements on tourism quality in management

Elementos básicos sobre a gestão da qualidade em turismo

Lilia L. Mora-Piscoⁱ
inglourdesmora@gmail.com

Marco E. Duran-Vascoⁱⁱ
marcoduran@hotmail.com

Recibido: 24 de agosto de 2016 * **Aceptado:** 19 de diciembre de 2016 * **Publicado:** 6 de marzo 2017

ⁱIngeniera en Administración de Empresas Hoteleras, Secretaria Ejecutiva, Especialista en Diseño Curricular por Competencia, Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.

ⁱⁱMagister en Gerencia Turística y Hotelera, Diploma Superior en Educación Universitaria por Competencias, Licenciado en Administración Turística y Hotelaría, Tecnólogo en Administración Turística y Hotelera, Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.

Resumen

El turismo ha ganado importancia en todo el mundo debido a su relevante rol en el desarrollo económico y social, generando ingresos y empleos directos e indirectos. Es una actividad de demanda asociada al consumo y su desempeño está influenciado por el crecimiento en el nivel de ingreso de los consumidores efectivos y potenciales. Se realizó una revisión bibliográfica sobre los elementos básicos de gestión necesarios para que la organización hotelera alcance una performance por encima de la media. A manera de colofón el servicio ofrecido en los hoteles es fundamental para el desarrollo y mantenimiento de los destinos turísticos. La sostenibilidad de la industria hotelera dependerá de una eficiente gestión de calidad.

Palabras clave: gestión; liderazgo; servicios hoteleros.

Abstract

Tourism has gained importance throughout the world due to its relevant role in economic and social development, generating direct and indirect income and employment. It is a demand activity associated with consumption and its performance is influenced by the growth in the income level of actual and potential consumers. A bibliographic review was carried out on the basic management elements necessary for the hotel organization to achieve above-average performance. As a colophon the service offered in hotels is fundamental for the development and maintenance of tourist destinations. The sustainability of the hotel industry will depend on quality management.

Key words: management; leadership; hotel services.

Resumo

O turismo ganhou importância em todo o mundo devido um papel relevante no desenvolvimento econômico e social, gerando empregos e empregos diretos e indirectos. É uma atividade de demanda associada ao consumo e seu desempenho está influenciado pelo crescimento no nível de renda dos consumidores efetivos e potenciais. Se realizou uma revisão bibliográfica sobre os elementos básicos de gestão necessários para a organização de hotéis. Uma forma de colocação do serviço prestado em hotéis é fundamental para o desenvolvimento e manutenção dos destinos turísticos. A sustentabilidade da indústria hoteleira dependerá de uma eficiente gestão de qualidade.

Palavras chave: gestão; liderazgo; servicios hoteleros.

Introducción

Generalmente una persona que gestiona es aquella que mueve todo los hilos necesario para que ocurra determinada cosa o para que se logre determinado propósito. Gestión, proviene de la acepción latina „gestio“, acción del verbo genere que quiere decir o significa acción o efecto de gestionar según la Real Academia Española.

La teoría clásica de la administración, llamada también corriente fayolista en honor a su creador Henry Fayol, se distinguió por su enfoque sistémico integral, es decir, sus estudios abarcaron todas las esferas de la empresa, ya que para Fayol era muy importante tanto vender como producir, financiarse como asegurar los bienes de una empresa. En fin, la organización y sus componentes se consideraban como un gran sistema interdependiente, como clientes internos. (Teoría clásica de la Administración (Henry Fayol) 2006).

Para Fayol, el obrero al igual que el gerente eran seres humanos, y era necesario tomarlos en consideración para crear una sola energía, una unidad, un espíritu de equipo. (Teoría clásica de la Administración (Henry Fayol) 2006).

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos. (Definición de Gestión. 2016).

El proceso administrativo y sus componentes son: planeación, organización, dirección y control, resultan de mayor importancia para la empresa dentro del sistema de toma de decisiones. (Cruz Chimal J. 2013).

Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo

La planeación es la primera ficha de este rompecabezas, dentro de ella se siguen los siguientes pasos: investigación del entorno e interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo.

La organización, la segunda ficha, es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros.

La dirección es la tercera ficha del rompecabezas, dentro de ella se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización.

El control, la ficha de cierre, es la función que se encarga de evaluar el desarrollo general de una empresa. (Cruz Chimal J. 2013).

Según la Organización Mundial del Turismo (WTO, s/f) en 2003 los ingresos del turismo internacional representaron cerca del 6% de las exportaciones mundiales de bienes y servicios. Si se consideran exclusivamente las exportaciones de servicios, la participación del turismo llega a 30%. La contribución del turismo al crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) del mundo se estima en cerca del 5%, aunque aproximadamente el 7% del total de empleos directos e indirectos en el mundo dependen del turismo. (Monfort Barboza, M. 2013).

Cuando se trata de la gestión hotelera debemos decir que la calidad es la medida por la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de los clientes turistas, si bien las expectativas son una cuestión individual de cada persona, básicamente se tratan de los aspectos materiales y funcionales que posea el servicio. Es por ello que la gestión hotelera constituye un reto para toda empresa hotelera en cuanto a desarrollar una gestión que asegure que dichos servicios sean percibidos por todos los clientes conforme a los que los pueda satisfacer. (Objetivos de la gestión hotelera. 2015).

Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo

El objetivo de toda gestión hotelera es sin duda poder cumplir con la exigencia de la mayoría de los clientes turistas, por lo que necesitan un modelo para poder llevar a cabo la persecución a este objetivo fundamental. Los elementos operacionales de los modelos en los cuales se basa la gestión hotelera son, por ejemplo, el análisis completo de la demanda de los servicios por parte del cliente, la clasificación de todos los productos que se encuentren en el inventario, el análisis completo de los proveedores, la gestión del transporte y la gestión de almacenamiento. Lógicamente, el punto de partida para seguir este modelo de gestión hotelera se encuentra en el cliente, aunque también debemos tener en cuenta que la planificación estratégica de la misma, proporciona la dirección en la cual se llevará a cabo el cumplimiento de esta misión. En este modelo operacional se encuentran representados a los principales clientes internos que llevaran a cabo una interacción con los aprovisionamientos que el hotel debe poseer: alimentos, bebidas, elementos complementarios, etc. Uno de los elementos fundamentales en la gestión hotelera es el análisis de demanda en cuanto a los aprovisionamientos. El objetivo principal que persigue este elemento es la determinación de las cantidades necesarias de cada artículo en el hotel para brindarle al cliente un servicio eficiente. (Objetivos de la gestión hotelera. 2015).

Es importante que la gestión hotelera esté considerada como un modelo de calidad que va dirigido hacia los clientes como también a la calidad del servicio prestado.

En toda organización grande, existe una jerarquía de manejo que mantiene toda la operación sin problemas. Un buen gerente actúa como facilitador mientras se mezcla con el ambiente y ajusta pequeñas cosas por aquí y por allá para lograr un gran efecto. Ser un buen gerente tiene que ver con liderar calmadamente y ser un ejemplo. Es uno de los trabajos más difíciles que existe, en parte porque tiene que manejar egos y expectativas. Y también es uno de los menores reconocidos. (Valdivi A I. 2015).

Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo

Un gerente general debe ser un líder inspirador y servir de modelo para sus trabajadores, solo así el clima laboral será óptimo y será más fácil obtener los resultados planeados. Ocupar la gerencia general de una empresa implica nuevos retos y responsabilidades. Cuando un ejecutivo se convierte en gerente general muchas veces asume una visión más macro y distante del resto de personas que forman parte de la organización, lo cual es nocivo para la empresa. (Valdivi A I. 2015).

La hotelería como fenómeno relacionado con la oferta de hospedaje para las personas que se encuentran de paso en una determinada localidad es algo que ha sido practicado por el hombre desde hace siglos, se afirma que los datos más remotos acerca de dicha actividad datan de la época de las olimpiadas realizadas en la Antigua Grecia (776 A.C.), cuando se reservaban los alisos (lugares específicos para recibir y hospedar a los atletas). (Gomes de Souza A. 2014).

La hotelería, por tratarse de un campo de actuación dinámico con algunos servicios agregados al hospedaje, posee una estructura organizacional diversa con cargos y función es específica, entre las principales posiciones de gestión presente en el sector están en orden de importancia la gerencia general, el departamento de ventas y marketing, la controladuría (departamento de finanzas), y la gerencia de alimentos y bebidas. En este sentido, la administración de un hotel está bajo la responsabilidad del gerente general quien delega funciones a los demás subordinados. (Gomes de Souza A. 2014).

Así, como ocurre en algunos ámbitos empresariales el sector hotelero está marcado por una intensa interdependencia departamental debido a la complejidad de su estructura. Este contexto organizacional posibilita el surgimiento de formas de dominio, ya que el mantenimiento depende de algunas políticas de ordenamiento y control. (Gomes de Souza A. 2014).

Se observa, que para que una estructura hotelera funcione adecuadamente y alcance sus objetivos organizacionales todos los individuos involucrados en ella deben compartir el orden legítimamente instituido y culturalmente difundido entre sus miembros. (Gomes de Souza A. 2014).

Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo

Los emprendimientos hoteleros como estructura organizacional poseen distintas configuraciones. A pesar de que gran parte de sus operaciones son semejantes, independientemente de su porte o capacidad física, existen procedimientos y formas de administración capaces de atribuir a esas empresas características e identidades propias. Esta verdadera esencia empresarial refleja la historia y la formación de dichas organizaciones y sumado a sus componentes de gestión le otorgan el carácter de singularidad. (Gomes de Souza A. 2014).

Para la ejecución de la Gestión Hotelera, es importante ser un buen comunicador y conocer el mundo hotelero, la industria y la sociedad en general. Un gerente de hotel debe ser consciente de que el cliente siempre deberá quedar satisfecho del servicio que recibe y deberá enfrentar de manera rápida todos los problemas que implican este negocio. Además, un gerente de hotel o quien gestiona el hotel, tiene que ser consciente de que tendrá que estar en contacto continuo con todos los trabajadores del hotel, así como todos los proveedores, incluso medios de comunicación. Todo ello, con la finalidad de mejorar la reputación del negocio y promoverlo ante los turistas.

Un profesional de la Gestión hotelera o turística puede asumir diversas responsabilidades:

- Director de proyectos turísticos en empresas privadas o gubernamentales.
- Director Operativo en Empresas Hoteleras y/o Turísticas.
- Director de su propia Empresa.
- Director Financiero en Empresas Hoteleras y/o Turísticas.
- Director de marketing en empresas turísticas o afines.
- Gerente de Restaurantes, Hostales, Moteles y Hoteles.
- Gerente administrativo o del Departamento comercial.
- Freelance o Consultor independiente para evaluar la viabilidad de proyectos para el sector hotelero y/o turístico. (¿Por qué estudiar Gestión Hotelera? 2014).

Por las consideraciones anteriores, la base fundamental de un buen gerente es la medida de la eficiencia y la eficacia que éste tenga para lograr las metas de la organización. Es la capacidad que tiene de

Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo

reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización (hacer las cosas bien) y la capacidad para determinar los objetivos apropiados.

Es evidente que un gerente debe tener como características: conocimiento, pensamiento estratégico, liderazgo, actitud, resultados.

Se dice que el liderazgo tiene tantas definiciones como personas lo han intentado definir, en este caso pero, se va a enfocar más al liderazgo en el ámbito laboral y empresarial turístico. Una de las definiciones validas en este contexto define el liderazgo como la capacidad y cualidades personales que favorecen la guía y control de otros individuos para alcanzar unos objetivos mediante el proceso de comunicación.

El liderazgo es imprescindible para la supervivencia de las empresas y negocios.

El líder no lo es por su capacidad o habilidad en sí mismas, sino porque estas características son percibidas por el grupo como las necesarias para lograr el objetivo. Por lo tanto, el líder tiene que ser analizado en términos de o función dentro del grupo.

El líder se diferencia de los demás miembros de un grupo o de la sociedad por ejercer mayor influencia en las actividades y en la organización de estas.

En ese mismo sentido, el líder adquiere status al lograr que el grupo o la comunidad logren sus metas su apoyo resulta de que consigue para los miembros de su grupo, comunidad o sociedad más que ninguna otra persona; en sí el líder tiene que distribuir el poder y la responsabilidad entre los miembros de su grupo. Esta distribución juega un papel importante en la toma de decisiones y, por lo tanto, también en el apoyo que el grupo le otorga.

Referente al liderazgo en las empresas turísticas, los directivos y managers tienen diferentes teorías para dar una explicación al comportamiento humano de cada miembro de la empresa. En base a estos comportamientos, el servicio se dará mejor o peor obteniendo así una mayor o menor calidad repercutiendo esto en los beneficios de la empresa. Por tanto a la hora de liderar una empresa

Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo

turística que trabaje mediante y para personas, es importante tener en cuenta una serie de factores determinantes:

- Cada individuo es singular y actúa de forma diferente, por tanto no responden igual ante los diferentes estilos de liderazgo. (Liderazgo. 2016).
- La gestión multicultural de la empresa. En muchas ocasiones los directivos turísticos tienen a su cargo personas procedentes de distintos países con lenguas y costumbres muy diferentes, deben ser respetuosos con ellas y saber actuar en caso de que estas diferencias culturales generen conflictos entre los trabajadores. Hay autores que son un referente en el estudio de las interacciones entre miembros de culturas distintas, como Geert Hofstede, Alfons Trompenaar y Edward T. Hall. (Liderazgo. 2016)
- El logro de los objetivos nunca debe atentar sobre la dignidad de los trabajadores. Estos deben estar motivados y con un sueldo digno y así se fomentara la calidad en el servicio turístico. Tratar con respeto a los trabajadores es muy importante. (Liderazgo. 2016).

Su competitividad y liderazgo en la industria turística a nivel mundial ha ocasionado que las instituciones de educación media superior, técnica y superior ofrezcan programas afines a los distintos sub sectores de la hospitalidad y turismo.

Conforme se consolida la teoría de la administración y de las organizaciones, sobre todo en este siglo, ha cobrado fuerza el estudio del liderazgo como una función dentro de las organizaciones.

Con los constantes cambios en los escenarios económicos del mundo ocasionados por la globalización, las organizaciones tienden a preocuparse cada vez más por el futuro del mercado en el cual están incluidas, necesitando ser ágiles y eficientes en la toma de decisiones. Este nuevo ámbito aportó muchos beneficios económicos, culturales y sociales a las organizaciones debido a los cambios en el comportamiento de compra de la gente y en la conducta de los negocios. Así, muchas de ellas tuvieron que iniciar onerosos procesos de administración del negocio para garantizar su permanencia en un mercado netamente competitivo. (Vieira De Souza Meira, J. 2014).

Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo

La excelencia organizacional es una preocupación central para los responsables de la gestión de los emprendimientos que integran el sistema turístico, como el sector hotelero. El lanzamiento de nuevos productos ha forzado a las empresas hoteleras a invertir en la calidad de la prestación de servicios como estrategia competitiva, destinada a diferenciar su oferta de la competencia. La calidad del servicio se tornó el principal factor de competitividad del sector hotelero, caracterizado por un alto grado de interacción personal. La industria se enfrenta a una nueva cultura de negocios donde la calidad desempeña un papel fundamental y el posicionamiento dirigido al alcance de las necesidades y expectativas de los huéspedes resulta una estrategia competitiva bastante agresiva. (Vieira De Souza Meira, J. 2014).

Investigación realizada por Vieira de Souza Meira 2014 sobre el tema de “La gestión de la excelencia en la hotelería brasileña”, con el objetivo de analizar la influencia de los criterios liderazgo y estrategia en el resultado final del desempeño de los hoteles de Brasil. Los resultados con respecto criterio de liderazgo evaluó los aspectos en relación a la forma en que los líderes (gerentes sectoriales y general) gerencian y coordinan sus equipos de trabajo. La mayoría (53,5%) de las redes hoteleras nacionales respondió que “siempre” realiza las tareas descritas en los sub-criterios de “liderazgo, el 39.9% planteó que casi siempre los líderes están involucrados con los huéspedes, empresas, proveedores y sociedad. Se observó que los líderes de los hoteles pertenecientes a las redes hoteleras nacionales están comprometidos a mejorar el sistema de gestión. Refieren que en el requisito compromiso para mejorar el sistema de gestión o la relación con los huéspedes, empresas tercerizadas, proveedores y sociedad, los líderes de los hoteles pertenecientes a las redes internacionales están “siempre” o “casi siempre” cumpliendo sus deberes de forma eficiente. De la misma forma que en las redes hoteleras nacionales, motivan y reconocen la calidad de los colaboradores dentro del hotel y son considerados modelos a ser seguidos.

Industria Hotelera. Ecuador

Sus inicios datan del año 1955, cuando un grupo de empresarios hoteleros guayaquileños decidió constituir y fundar una organización nacional que agrupe y represente los intereses del sector hotelero.

Más adelante la Asociación Hotelera Nacional del Ecuador, cuyas siglas AHOTEC las ha mantenido desde su nacimiento hasta la actualidad, extendió su radio de acción proyectándose nacional e internacionalmente con el propósito de consolidar su imagen y representatividad. 1987 es un año de profundos cambios estructurales. Se crearon Capítulos Provinciales al interior de la Asociación Nacional, permitiendo de esta manera que los socios se integren geográficamente y el gremio se consolide y fortalezca.

De aquella fecha a la presente se han logrado grandes progresos en procura de incrementar y diversificar los servicios a los afiliados; de ampliar la representación en organismos públicos y privados; y, de tener un espacio de opinión que sin duda alguna ha servido para afianzar el rol protagónico que está obligado a cumplir toda institución gremial. (Origen / Reseña Historica. 2017)

En los últimos años, los hoteles en Ecuador se han incrementado debido al mayor movimiento turístico y el aumento en la capacidad de gasto de las personas. Por esta razón varias cadenas internacionales e inversionistas nacionales le han apostado a Ecuador como un destino privilegiado para construir o administrar un hotel y brindar a los huéspedes el mejor de los servicios. (El sector hotelero en Ecuador oportunidades de crecimiento. 2013).

El turismo en Ecuador, y en especial el sector hotelero aporta significativamente a la economía del país por la generación de consumo interno. (El sector hotelero en Ecuador oportunidades de crecimiento. 2013).

Lograr que un destino sea competitivo no es trabajo de un día, sino que se trata de una labor que requiere mucho tiempo, ya que más allá de que un país tenga recursos humanos y naturales para ser puestos en valor, para que el mercado turístico pueda ser desarrollado, se necesita de un esfuerzo

Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo

constante, permanente y serio por parte del sector público para atrapar las inversiones que el sector privado tiene que aportar para ese desarrollo.

De acuerdo al Ministerio de Turismo, empresarios turísticos privados tienen previsto realizar una inversión de cerca de USD 2.160 millones en infraestructura hotelera en Ecuador, desde 2014 hasta 2020. (La inversión turística en Ecuador se fortalece. 2014).

La provincia de Manabí es turística por excelencia, con playas en las costas del Pacífico, comida típica reconocida a nivel mundial y tradiciones como la factura de sombreros de paja toquilla, busca reactivar su actividad en la llamada „industria sin humo“ luego del terremoto de 7.8 grados que afectó recientemente su zona norte, fundamentalmente. (Manabí, uno de los principales polos turísticos de Ecuador, busca reactivar su industria sin humo. 2016).

Se concluye que el servicio ofrecido en los hoteles es fundamental para el desarrollo y mantenimiento de los destinos turísticos. La sostenibilidad de la industria hotelera dependerá de una gestión de calidad.

Referencias bibliográficas

CRUZ CHIMAL J. 2013. Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control [consulta 20 julio 2016]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

Definición de Gestión [sitio web]. 2016 [consulta 20 julio 2016]. Disponible en: <http://definicion.mx/gestion/>

El sector hotelero en Ecuador oportunidades de crecimiento [sitio web]. 2013. Revista la barra No 5. [consulta 20 julio 2016]. Disponible en: http://www.labarra.ec/noticias/id_n9/El_sector_hotelero_en_Ecuador_oportunidades_de_crecimiento

Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo

GOMES DE SOUZA A. 2014. GESTIÓN HOTELERA. Estudios y Perspectivas en Turismo. 23, pp 768. Disponible en: <http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V23/N04/v23n4a07.pdf>-785

La inversión turística en Ecuador se fortalece [sitio web]. 2014 [consulta 20 julio 2016]. Disponible en: <http://www.turismo.gob.ec/la-inversion-turistica-en-ecuador-se-fortalece/>

Liderazgo [sitio web]. 2016 [consulta 20 julio 2016]. Disponible en: <http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041331/1-%20liderazgo>

MONFORT BARBOZA, M. [et al.].2013. Satisfacción del consumidor de servicios hoteleros: Implicaciones estratégicas. Estud. perspect. tur., 22(2), pp. 276-293. ISSN 1851-1732. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000200006&lng=es&nrm=iso.

Manabí, uno de los principales polos turísticos de Ecuador, busca reactivar su „industria sin humo [sitio web]. 2016 [consulta 20 julio 2016]. Disponible en: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/manabi-uno-principales-polos-turisticos-ecuador-busca-reactivar-industria-sin-humo.html>

Objetivos de la gestión hotelera [sitio web]. 2015. Gestión y administración [consulta 20 julio 2016]. Disponible en: <https://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-hotelera.html>

Origen / Reseña Histórica [sitio web]. 2017 [consulta 20 julio 2016]. Disponible en: <https://www.hotelesecuador.com.ec/disptxt.php?menu=1&submenu1=7&idiom=1>

¿Por qué estudiar Gestión Hotelera? [sitio web]. 2014 [consulta 20 julio 2016]. Disponible en: <https://www.nosequeestudiar.net/por-que-estudiar-gestion-hotelera/>

Teoría clásica de la Administración (Henry Fayol) [sitio web]. 2006. Unidad 4 [consulta 20 julio 2016]. Disponible en: <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>

Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo

VIEIRA DE SOUZA MEIRA, JÉSSICA, GADOTTI DOS ANJOS, SARA JOANA. 2014. La gestión de la excelencia en la hotelería brasileña: Influencia de los criterios liderazgo y estrategia en los resultados del desempeño. *Estud. perspect. tur.* 23 (4), pp. 730-748 ISSN 1851-1732. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322014000400005&lng=es&nrm=iso.

VALDIVI A L. 2015. ¿Cómo debe ser el perfil de un gerente general? [consulta 20 julio 2016]. Disponible en: <http://diariocorreo.pe/economia/como-debe-ser-el-perfil-de-un-gerente-general-576566/>