

# ¿Se puede mejorar la calidad de los servicios del hotel La Ría por medio de un diseño de estructura organizacional?

## PROBLEMA

La falta de un diseño de estructura organizacional repercute directamente en la calidad del servicio ofrecido a los huéspedes del hotel La Ría y por ende incide en las visitas al establecimiento.

## OBJETIVO GENERAL

Elaborar una estructura organizacional para el hotel La Ría mediante el diagnóstico de los procesos actuales para el mejor desarrollo de las actividades operativas en el contexto de la pandemia Covid 19.

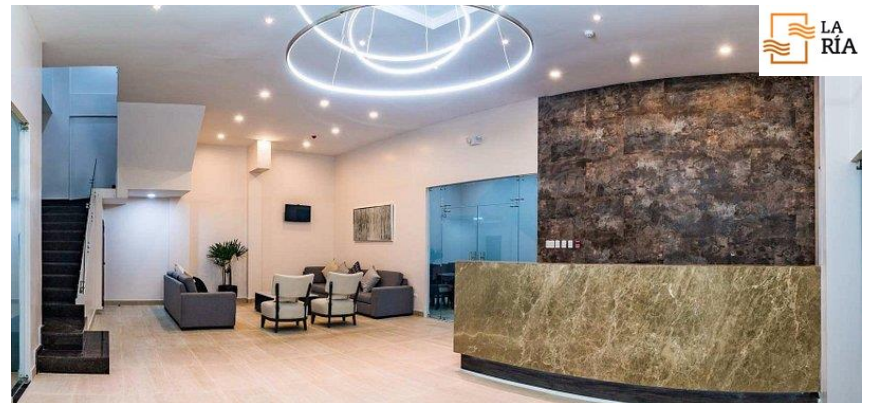


Ilustración 1 Recepción del hotel La Ría

## PROPUESTA

Crear un Diseño de estructura organizacional con el fin de mejorar la ejecución de los servicios que oferta el Hotel La Ría y a su vez desarrollar una mejor actitud y compromiso hacia el trabajo por parte de los colaboradores, brindándoles un sentido de pertenencia al definir de forma clara sus roles y funciones.



Ilustración 2 Portada del prototipo



Ilustración 3 Página del contenido del prototipo

## RESULTADOS

- Por medio de la investigación cualitativa se evidenció que los procesos operativos realizados por el personal del hotel se realizan de forma empírica sin seguir ninguna guía o lineamiento específico.
- Los indicadores de gestión hotelera reflejaron que la tasa ocupacional del hotel decayó por la pandemia, pero en años previos a la misma tampoco fue alta.
- La calidad de los servicios del hotel percibida por los huéspedes es de regular a baja.

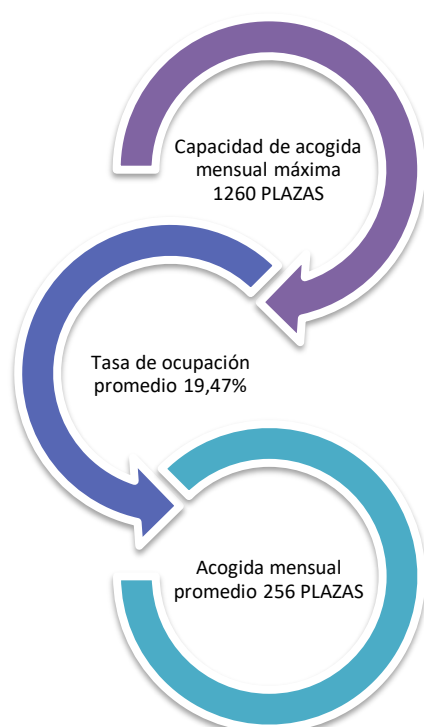


Ilustración 4 Descripción de los indicadores de gestión hotelera

### Atención de recepción

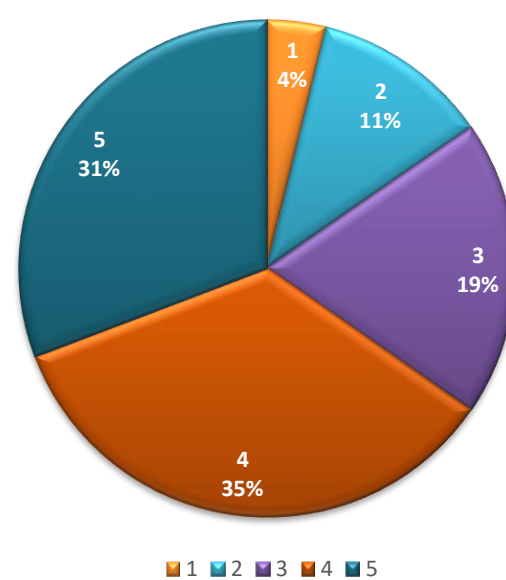


Ilustración 5 Resultados de las encuestas de satisfacción de los huéspedes

## CONCLUSIONES

- Mediante la aplicación de la estructura organizacional propuesta en el prototipo, La Ría se podrá posicionar como el mejor establecimiento hotelero en Durán.
- La mejora de los servicios ofertados por La Ría además de lograr un aumento en su ocupación, lo hará un hotel competitivo a nivel local.
- El prototipo de diseño de estructura organizacional elaborado es aplicable a otros hoteles de características similares.
- El énfasis aplicado en la limpieza y desinfección en todos los departamentos operativos del hotel debido a la actual pandemia global brinda seguridad y confianza a los huéspedes y a más de ser aplicado en un contexto de crisis sanitaria, es aplicable como protocolo de general limpieza.