



Aseorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Jalisco, Estado de México. 7223898475

RFC: ATII20618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Año: VII Número: Edición Especial Artículo no.:99 Período: Diciembre, 2019.

TÍTULO: Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra.

AUTORES:

1. Máster. Oswaldo Xavier Torres Merlo.
2. Máster. Alex Francisco Vallejos Cazar.
3. Máster. Juan Pablo Burbano Benítez.

RESUMEN: La presente investigación tuvo como objetivo determinar las prácticas de gestión empresarial en las organizaciones de servicios de hospedaje y alimentación en la ciudad de Ibarra durante el período febrero - agosto 2018. La muestra estuvo constituida por 37 hoteles y 40 restaurantes que cumplieran con los criterios de inclusión, a partir de un universo de 382 restaurantes a los que se les aplicó un grupo de instrumentos de investigativos. Se concluye que las buenas prácticas de gestión devienen activos no tangibles que contribuyen a la generación de rendimientos económicos y el reconocimiento de los clientes hacia las empresas.

PALABRAS CLAVES: Buenas prácticas, Gestión administrativa, empresas de servicios, eficiencia, productividad.

TITLE: Good administrative management practices in service companies in the city of Ibarra.

AUTHORS:

1. Master. Oswaldo Xavier Torres Merlo.
2. Master. Alex Francisco Vallejos Cazar.
3. Master. Juan Pablo Burbano Benítez.

ABSTRACT: This research aimed to determine business management practices in the hosting and food service organizations in the city of Ibarra during the period February - August 2018. The sample consisted of 37 hotels and 40 restaurants that met the inclusion criteria, from a universe of 382 restaurants to which a group of investigative instruments were applied. It is concluded that good management practices result in non-tangible assets that contribute to the generation of economic returns and the recognition of customers towards companies.

KEY WORDS: Good practices, Administrative management, service companies, productivity.

INTRODUCCIÓN.

Las buenas prácticas no es algo nuevo, desde hace varios años ya se la considera en la gestión empresarial desde las perspectivas de calidad, ambiente laboral y medio ambiente, las mismas que han ido evolucionando con el tiempo, prueba de ello es el surgimiento de normas internacionales para la gestión empresarial como son las normas ISO, OHSAS entre otras; debido a que el entorno empresarial es dinámico y las exigencias del mercado no están solo dadas por los clientes que buscan mejores productos y servicios, sino también por los trabajadores que desean mejores condiciones laborales y por la sociedad en general que pretende mayor responsabilidad social de las organizaciones (Cabrera, Medina, Abab, Nogueira, & Núñez, 2015).

En el presente existe una amplia preocupación por la calidad en la gestión empresarial, debido a la creciente exigencia de los clientes por tener buenos productos, recibir un excelente servicio y con preocupación medioambiental, lo que supone que las empresas organicen, gestionen, dirijan y controlen los procesos organizacionales con la finalidad de asegurar la calidad (Delfín & Acosta, 2016).

La alta competencia que hay en todos los sectores económicos exige a las empresas incrementar sus estándares de calidad para ser más competitivos y que los productos y servicios tengan la aceptación y reditué a las empresas los rendimientos económicos deseados (Cuatrecasas & González, 2017).

En las empresas de servicios, la calidad se la mide en función de la satisfacción de los clientes, por lo que no es suficiente con garantizar un buen proceso, sino también se lo debe hacer con bajos costos, lo que supone la aplicación de técnicas que permitan ser más eficientes, ya que el mercado al que va dirigido los productos y servicios exigen de las empresas un mayor compromiso social (Hernández & Ricardo, 2018).

La necesidad de integrar las buenas prácticas en la gestión empresarial surge por el constante desarrollo y crecimiento de las empresas, influenciado por los intereses de los stakeholders para ser más competitivos y tener una mejor imagen corporativa (Muñoz, Cabrita, Ribeiro & Diéguez, 2015). Cada vez más las buenas prácticas de gestión empresarial toman importancia en las organizaciones para ofrecer bienes y servicios que cumplan con las expectativas de los clientes y su satisfacción, así como también el cuidado ambiental garantizando a la vez la seguridad de los trabajadores (Aguilera, Becerra, & Patricia, 2012).

Son varios los autores que señalan la importancia de mantener buenas prácticas en la gestión empresarial, tales como la estandarización de procesos, el desarrollo organizacional, la generación de confianza y satisfacción de los clientes, mayor motivación de los empleados hacia la empresa, las mismas que al corto y largo plazo generan impactos como la eficiencia en la utilización de los recursos, disminución de la tasa de rotación laboral e incremento del compromiso de los empleados, consecución de los objetivos empresariales y el reconocimiento social por la contribución en el cuidado ambiental (Freire, Gonzaga, Freire, Rodríguez, & Granda, 2016; Mora, Duran, & Zambrano, 2016; Jesús, 2016).

Las buenas prácticas tienen un alto porcentaje de relevancia en el éxito de las organizaciones, por lo que una buena gestión empresarial facilita el mejor desarrollo de las actividades organizacionales, a partir de lo planteado, el objetivo de la presente investigación fue determinar las prácticas de gestión empresarial que se aplican en las empresas de servicios (hoteles y restaurantes) de la ciudad de Ibarra en el período febrero – agosto del 2018.

DESARROLLO.

Métodos.

Para la investigación se utilizó la modalidad cualitativa de tipo descriptiva, no experimental y con carácter retrospectivo durante el período febrero – agosto del 2018.

A partir de un universo de 37 hoteles y 450 restaurantes, se trabajó con la totalidad de los hoteles y con 40 restaurantes, en total 77 empresas, seleccionados a través de muestreo aleatorio simple y que cumplían con los criterios de inclusión y exclusión, aplicándose como instrumento de investigación una encuesta dirigida a los propietarios o representantes de estas.

Criterios de inclusión (empresas que cumplían con los siguientes criterios):

- Empresas de servicios hoteleros y de alimentación ubicadas en el casco urbano de la ciudad de Ibarra.
- Empresas que aceptaron participar en la investigación

Criterios de exclusión:

- Empresas de servicios hoteleros y de alimentación ubicados fuera de la zona urbana del cantón Ibarra.
- Empresas que no desearon participar en la investigación.

Adicionalmente, se aplicó una encuesta a los habitantes de la ciudad con la finalidad de conocer su percepción con respecto a la calidad de la atención que prestan los restaurantes, para lo cual se calculó la muestra y se aplicaron 382 encuestas.

Los valores obtenidos fueron procesados en Microsoft Excel utilizando la estadística descriptiva para determinar sus respectivas valoraciones y ponderaciones porcentuales.

Resultados.

De la investigación realizada en las empresas hoteleras y los restaurantes de la ciudad de Ibarra, se pudo determinar cómo los resultados más importantes los siguientes:

En la tabla 1 se puede observar el nivel de conocimiento que los propietarios de los negocios poseen sobre lo que representan las buenas prácticas empresariales.

Tabla 1. Conocimiento sobre las buenas prácticas.

Descripción	Hoteles		Restaurantes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Conoce sobre las buenas prácticas	25	56%	26	65%
Desconoce sobre las buenas prácticas	12	44%	14	35%
Total	37	100%	40	100

Fuente: Elaboración propia.

Si bien es cierto que el conocimiento sobre las buenas prácticas supera a la media promedio, es importante señalar que a pesar de vivir en un mundo globalizado hay un alto porcentaje de propietarios de las empresas de servicios que desconocen sobre el tema, lo que de alguna manera perjudica en su desarrollo organizacional y crecimiento empresarial.

Con lo que respecta a los procesos organizacionales en la Tabla 2 se puede observar que tanto en los hoteles como en los restaurantes existe un alto porcentaje de actividades que se realizan de acuerdo a estándares que aseguren la calidad de los servicios que se prestan.

Tabla 2. Resumen de buenas prácticas.

Descripción	Hoteles				Restaurantes			
	SI	%	NO	%	SI	%	NO	%
Se revisa y optimiza los turnos laborales para beneficio de la empresa y los empleados	33	89%	4	11%	40	100%	0	0%
Se fomenta un grato ambiente de trabajo, promoviendo los valores corporativos de respeto, tolerancia, solidaridad, entre otros.	34	92%	3	8%	36	90%	4	10%
Cuenta la empresa con manual de procedimientos y funciones por área	26	70%	11	30%	22	55%	18	45%
Define objetivos y planes de acción anualmente	29	78%	8	22%	14	35%	26	65%
Recopila y analiza la información del mercado para conocer las expectativas de los clientes.	28	77%	9	23%	6	15%	34	85%

Cuenta con una base de datos de clientes	31	84%	6	16%	32	80%	8	20%
Lleva un control de inventarios	34	92%	3	8%	40	100%	0	0%
La empresa planifica actividades para fomentar el ahorro de recursos como agua, energía y papel	30	81%	7	19%	32	80%	8	20%

Fuente: Elaboración propia.

Un aspecto importante de las buenas prácticas es la atención al cliente, de acuerdo con la investigación realizada en los restaurantes se determinó que la misma se encuentra entre buena y regular, tal como se lo puede observar en la Tabla 3:

Tabla 3. Percepción sobre la atención recibida en los restaurantes

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy buena	0	0%
Buena	230	57%
Regular	163	43%
Total	382	100%

Fuente: Elaboración propia.

Con lo que respecta a la valoración de la atención en los hoteles, los propietarios de los mismos supieron calificarla en su mayoría (75%) como muy buena. Sin embargo, el 100% de los encuestados manifiestan estar interesados en brindar siempre un servicio de calidad.

Las buenas prácticas en la gestión empresarial implican necesariamente involucrar a las personas en todos los procesos organizacionales es por ellos que un indicador clave en este ámbito es la capacitación a los empleados, en la Tabla 4 se observa los resultados de las encuestas referente a las capacitaciones impartidas a los empleados de estas empresas, donde se muestra las faltas de preocupación de los propietarios de los restaurantes por capacitar a sus empleados.

Tabla 4. Realización de capacitaciones a los empleados.

Descripción	Hoteles		Restaurantes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	67%	0	0%
No	12	33%	40	100%
Total	37	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia.

De los 25 hoteles que mencionaron que, si capacitan a sus empleados, el 80% de ellos realizan estas capacitaciones al menos una vez al año.

Cuando se habla de satisfacción no solo basta con la del cliente, sino que también es importante la satisfacción de los empleados ya que ellos son los que elaboran los productos, brindan el servicio, pero más importante aún, ellos son el rostro de las empresas de servicios, es así que en el 75% de las empresas los empleados sienten un compromiso con la organización para la que trabajan.

Finalmente, cuando se consultó a los propietarios de estas empresas si estarían dispuestos a implementar en sus organizaciones buenas prácticas de gestión empresarial, el 92% de ellos manifestaron que, si les interesaría, ya que les permitiría realizar de mejor manera los procesos, siendo eficientes en la utilización de los recursos, responsables social y ambientalmente, y manteniendo a la vez un personal altamente capacitado y comprometido con los objetivos empresariales.

Discusión.

Duarte (2015) manifiesta, que cada vez son más las empresas que involucran la responsabilidad social empresarial en sus procesos de gestión con el fin de cumplir con sus objetivos empresariales y no solamente desde la perspectiva económica, sino también ambiental y social; lo que corrobora los hallazgos de la investigación al demostrar que si bien es cierto solamente un poco más de la mitad de los gerentes y administradores de las empresas de servicios tienen conocimiento sobre las buenas prácticas, la gran mayoría de ellas manifestó estar dispuesta a conocer y aplicarlas en sus organizaciones.

Los procesos de gestión empresarial son un pilar importante del éxito empresarial por ellos el contar con manuales de funciones, de procesos, políticas laborales, objetivos claramente definidos y fomentar un ambiente de trabajo agradable entre otros aspectos, facilita la correcta ejecución de las actividades, genera compromiso en los empleados pero sobre todo satisfacción en los clientes, lo que a mediano y largo plazo se ve reflejado en réditos económicos para la empresa (Padilla, Quispe, Nogueira, Hernández, & Moreno, 2018).

Las empresas de servicios tanto los hoteles como los restaurantes son empresas familiares constituidas en su mayoría de forma empírica; sin embargo, hay muchas que han trascendido en el tiempo y logrado convertirse en referentes de la ciudad gracias a buen manejo administrativo; Gómez & Isaac (2017) refuerzan lo mencionado al señalar que este tipo de empresas predomina a nivel mundial, contribuyendo a la generación de capital y fuentes de empleo, y contribuyen ampliamente a la creación de riqueza mundial.

Como se mencionó anteriormente, las buenas prácticas empresariales no solo implican la gestión de procesos eficientes, sino que también abarca otras dimensiones como la preocupación ambiental, la investigación demostró que en su mayoría las empresas de servicios procuran cuidar los recursos que utilizan, concordando con lo expuesto por Torres & Carrera (2018), Martínez, Vera, Vera, & González (2016), quienes sostienen que la implementación de buenas prácticas fomentan el ahorro de recursos como agua, energía y papel además, de contribuir con el cuidado ambiental al llevar un manejo adecuado de los desechos.

Sin importar que tan eficaces sean los procesos internos, que tan eficaces sean en la utilización de los recursos nada se lograría sin un capital humano comprometido con la empresa; Barrios, Gallego, López, & Restrepo (2016) manifiestan, que la gestión eficiente del talento humano es fundamental para el desarrollo organizacional, ya que sin importar la calidad de producto o servicio que se brinde, la empresa siempre será valorada principalmente por la atención que den sus empleados, lo que es preocupante porque la mayoría de las empresas investigadas no realizan capacitaciones periódicas a

sus empleados, lo que refleja una calificación mayoritaria entre buena y regular a la atención que recibida en este tipo de empresas.

CONCLUSIONES.

La investigación permitió obtener un enfoque aproximada de las buenas prácticas de gestión empresarial que aplican las empresas hoteleras y de alimentación de la ciudad de Ibarra, se concluye que las acciones que implementan en su mayoría son aspectos positivos que les permite optimizar el uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa.

Implementar este tipo de prácticas, considerando los diferentes grupos de interés, aparte de permitirles a las empresas realizar procesos de gestión más eficientes, les reporta beneficios económicos, apoyan al cuidado del medio ambiente y generan una reputación que es reconocida por los clientes incentivándoles a seguir consumiendo sus productos y servicios.

Las buenas prácticas se fundamentan y desarrollan en las personas, por tal motivo siempre en instancia se debe buscar el bienestar de las personas que forman parte de la organización, ya que, si ellos se encuentran comprometidos y a gusto con la empresa, será más sencillo y eficaz la implementación de las buenas prácticas de gestión empresarial, y por ende, los resultados serán más evidentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Aguilera, A., Becerra, P. & Patricia, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestión*, Núm. 32, pp. 1–26.
2. Barrios, M., Gallego, G., López, A. & Restrepo, F. (2016). Prácticas exitosas de gerencia del talento humano en doce empresas antioqueñas (Colombia). *En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 4 (4), pp. 117–137.
3. Cabrera, H., Medina, A., Abab, J., Nogueira, D. & Núñez, Q. (2015). *The integration of business management systems, concepts, approaches and trends*. Vol. 8.

4. Cuatrecasas, L. & González, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Profit Editorial.
5. Delfín, F. & Acosta, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, Núm. 40. Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/8810>
6. Duarte, F. (2015). Responsabilidad social empresarial. *Revista Lidera*, Núm. 10, pp. 41-45.
7. Freire, A. G. H., Gonzaga, V. A. B., Freire, A. H. H., Rodríguez, S. R. V. & Granda, E. C. V. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Quipukamayoc*, 24 (46), pp. 153–162.
8. Gómez, M. & Isaac, J. (2017). *Las buenas prácticas de gobierno corporativo en las empresas familiares y su impacto en la rentabilidad y la riqueza socioemocional*. Recuperado de: <http://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/1176>
9. Hernández, N. B. & Ricardo, J. E. (2018). *Gestión Empresarial y Posmodernidad*. Infinite Study.
10. Jesús, B. M. M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED.
11. Martínez, R., Vera, M., Vera, J. & González, J. (2016). Gestión ambiental empresarial en las micro y pequeñas empresas procesadoras de alimentos ubicadas en Puebla, México. *Revista Global de Negocios*, 4 (4).
12. Mora, L., Duran, M. & Zambrano, J. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 2 (4), pp. 511–520.
13. Muñoz, M. del P., Cabrita, M. do R., Ribeiro, S. M. & Diéguez, G. (2015). Técnicas de gestión empresarial en la globalización. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 21 (3), pp. 346–357.
14. Padilla, M., Quispe, A., Nogueira, D., Hernández, A. & Moreno, K. (2018). El emprendimiento como gestión empresarial para un desarrollo sostenible. *Ingeniería Industrial*, 39 (2), pp. 196–203.
15. Torres, O. & Carrera, P. (2018). Prácticas ecoeficientes en las empresas hoteleras de la ciudad de Ibarra – Ecuador. *Revista UNIANDES Episteme*, 5 (2) (abril-junio), pp. 90-100.

DATOS DE LOS AUTORES.

- 1. Oswaldo Xavier Torres Merlo.** Magister en Educación y Desarrollo Social. Docente de la Carrera de Administración de Empresas, Universidad Regional Autónoma de Los Andes, UNIANDES, sede Ibarra - Ecuador. E-mail: ui.oswaldotorres@uniandes.edu.ec
- 2. Alex Francisco Vallejos Cazar.** Magister en Ecoturismo en Arreas Protegidas. Docente de la Carrera de Administración de Empresas, Universidad Regional Autónoma de Los Andes, UNIANDES, sede Ibarra, Ecuador. E-mail: ui.juanburbano@uniandes.edu.ec
- 3. Juan Pablo Burbano Benítez.** Magister en Administración de Empresas con Mención en Gerencia de la Calidad y Productividad. Docente de la Carrera de Empresas Turísticas y Hoteleras, Universidad Regional Autónoma de Los Andes, UNIANDES, sede Ibarra - Ecuador. E-mail: ui.alexvallejo@uniandes.edu.ec

RECIBIDO: 13 de noviembre del 2019.

APROBADO: 24 de noviembre del 2019.