



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PROCESOS OPERATIVOS EN EL SECTOR HOTELERO. CASO DE ESTUDIO EN LA CIUDAD DE CANCÚN, MÉXICO.

Ma. Eugenia Sánchez Ramos¹, Diana del Consuelo Caldera González¹ y Laura Elena Zarate Negrete¹
¹ Universidad de Guanajuato. sanchez.me@ugto.mx

Cada empresa funciona de manera diferente y para que funcione es necesario que diseñe y adopte una estructura que represente la forma en que se organiza el trabajo, establezca el modo de comunicación y la coordinación entre puestos para llevar a cabo las tareas diarias. Su importancia radica en saber qué es lo que quiere la empresa, a dónde quiere llegar y cómo lo quiere lograr. La organización a través de la departamentalización agrupa los puestos de una manera ordenada e integrada en cinco alternativas: departamentalización funcional, geográfica, por productos, por procesos, y finalmente por clientes. Cada tipo encierra características muy específicas y cada cual tiene sus rasgos positivos y negativos, por lo que es importante recalcar que el diseño en la departamentalización tiene que ser única y a la medida de la organización y de esta manera construir un camino hacia la mejora continua, utilizando sus recursos y aportando de un máximo rendimiento posible. El sector hotelero requiere de una estructura funcional que facilite la comunicación, especifique de forma puntual las responsabilidades, autoridad, así como la unidad y tramos de control ya que se centra en la atención al cliente. El objetivo de este trabajo se orienta al análisis de la estructura organizacional y diagnóstico de procesos operativos en un caso de estudio en el sector hotelero en la ciudad de Cancún, México, esto debido a que la nueva normalidad surgida a raíz de la pandemia por el virus COVID-19 en el año 2020 provocó que se compactaran las estructuras organizacionales y surgieran posiciones multifuncionales, es decir, en una sola posición se incorporaron actividades de otras posiciones, por lo que solo desapareció el nombre de la posición, pero no así sus funciones. El tipo de investigación que se presenta es mixta, descriptiva y explicativa, aplicando el muestreo no probabilístico por conveniencia. Se diseñaron los instrumentos de encuesta y entrevista a informantes clave donde se integraron categorías como formación y experiencia, adaptabilidad y flexibilidad, satisfacción y control interno; así como el diagnóstico OTIDA para los procesos operativos. En base a los resultados obtenidos se diseñaron tres propuestas de mejora las cuales se centran en definición de políticas por departamento y su vinculación con los procesos de todas las áreas, planeación en la distribución equitativa de las actividades cotidianas, diseño de programa de capacitación continua en el uso de los recursos, y finalmente propuesta de un programa de integración que permita la conformación de equipos de trabajo.