

APLICACIÓN DE LA LOGÍSTICA EN EL SERVICIO HOTELERO DE LA CIUDAD DE NEIVA*

Recibido: 15/09/2014
Aceptado: 24/11/2014

Ana Lucía Paque Salazar**
Diego Fernando Suárez Cortez***
Jorge Luis Lebro Burgos****

IMPLEMENTATION OF THE LOGISTICS IN THE HOTEL SERVICE FROM THE CITY OF NEIVA

Cómo citar este artículo: Paque, A., Suárez, D. y Lebro, J. (2014). Aplicación de la logística en el servicio hotelero de la ciudad de Neiva. *IngEam* (1), 35-41

Resumen

El presente proyecto analiza la aplicación de la logística de los bienes y servicios del sector hotelero en la ciudad de Neiva, con el fin de determinar qué porcentaje del gremio hotelero tiene dentro de su organización un esquema o procedimiento logístico que permita lograr altos estándares de calidad en el servicio. La metodología utilizada fue una investigación aplicada de tipo no experimental con enfoque cuantitativo, donde se analizaron aspectos como: concepto de logística, servicio al cliente, transporte, gestión de inventarios y procesamiento de pedidos.

Como resultado de la investigación, se logra evidenciar e identificar aspectos relevantes y pertinentes en: análisis de los porcentajes demanda versus oferta, debilidades en operaciones logísticas de la organización, relación y trato con los proveedores, grado de control en la gestión de estos, identificación de costos operativos, porcentaje de los tiempos de aprovisionamiento, gestión de inventarios, manejos de stock, mantenimiento y satisfacción del cliente en el momento de otorgar la calificación por los servicios recibidos.

Palabras clave: logística, servicio al cliente, procesos, gestión, transporte.

Abstract

The implementation of logistics of goods and services in the hotel sector in the city of Neiva, determine which percentage of the hotel industry has within its organization a scheme or logistic procedure that allows to achieve high standards of quality in the service. The research methodology was applied to non-experimental quantitative approach, where aspects such as: concept of logistics, customer service, transportation, inventory management and order processing were analyzed.

As a result, identify and evidence relevant aspects is achieved in: analysis of the percentages demand vs supply, weaknesses in logistics operations of the organization, relationship and dealings with suppliers, degree of control in the management of these, identifying operating costs, percentage of time procurement, inventory management, handling of stock, maintenance and customer satisfaction when granting the qualification for services received.

Key Words: logistics, customer service, processes, management, transportation.

* Este artículo es resultado del proyecto de investigación realizado por el grupo de investigación PROCING, bajo la línea de investigación *Desarrollo de productos, procesos, servicios e infraestructura para la industria con criterio de calidad y sostenibilidad*.

** Docente investigador de la Corporación Universitaria del Huila e ingeniero industrial. Investigador del grupo de investigación PROCING del programa de ingeniería industrial y tutor del semillero de Investigación Ingenius Dei. Correo electrónico: ana.paque@corhuila.edu.co.

*** Docente investigador de la Corporación Universitaria del Huila e ingeniero industrial. Coinvestigador del grupo de investigación PROCING del Programa de Ingeniería Industrial. Correo electrónico: diego.suarez@corhuila.edu.co.

**** Docente investigador de la Corporación Universitaria del Huila e ingeniero industrial. Coinvestigador del grupo de investigación PROCING del Programa de Ingeniería Industrial y asesor del Semillero de Investigación Soluciones. Correo electrónico: jorge.lebro@corhuila.edu.co.

Ana Lucía Paque Salazar, Diego Fernando Suárez Cortez, Jorge Luis Lebro Burgos

Introducción

La industria hotelera de Colombia es una de las más dinámicas en América Latina, pues cuando se acercan las vacaciones muchos hoteles se alistan para recibir la temporada con nuevas estrategias de mercado para atraer nuevos clientes (Cardozo, 2013). Así mismo, la industria del turismo internacional creció más de 10 % año durante los últimos siete años y los gastos de extranjeros crecieron 13 % durante ese periodo.

El Huila es considerado un potencial turístico de tipo competitivo, ya que oferta productos de gran variedad y belleza como los parques ecológicos de San Agustín, Isnos, el Desierto de la Tatacoa y el nacimiento del Magdalena en el macizo colombiano, los cuales son identificados dentro del contexto nacional e internacional como referentes potenciales con capacidad para atraer clientes nacionales y extranjeros. Además, es reconocido por su folclor, gastronomía y bambucos (Sánchez, R., 2013).

Cuando una organización considera la logística como una herramienta táctica y estratégica, con el fin de definir su *Core Business*, buscará siempre agregar valor a sus procesos, logrando que sus clientes identifiquen ese factor diferenciador en la prestación del servicio que se brinda y que se considera como un momento de verdad, para que el mismo cliente califique de acuerdo con el resultado como favorable o desfavorable.

La prestación de servicios en el sector hotelero implica diversos procesos para su operación como *marketing*, gestión de operaciones, compras y logística, estas a su vez generan variables y resultados de indicadores que permiten a la dirección identificar, evaluar y controlar los resultados para tomar acciones estratégicas en la continua mejora de la operación del servicio.

El objetivo de esta investigación radica en determinar las condiciones actuales de los sistemas logísticos en los hoteles de la ciudad de Neiva, para ello es necesario caracterizar el estado actual del sector hotelero, definiendo qué hoteles cuentan con un sistema logístico; y sustentar la diferencia entre los hoteles que manejan el sistema con los que no.

Planteamiento del problema



Hoy en día cuando se ofrecen servicios a los clientes, los términos de calidad, productividad y efectividad

dejaron de ser un factor opcional a la hora de brindar un servicio, debido a que se convirtieron en aspectos obligatorios y exigidos por la demanda que recurre a un servicio en particular, en este caso el servicio hotelero.

Con relación a los procesos y operaciones de servicios específicos que se desarrollan tecnológicamente en el sector hotelero, la situación es muy compleja, pues al mismo tiempo el sector hotelero está inmerso dentro de un entorno abierto que se encuentra constantemente interactuando con el medio ambiente, esto puede llevar a que en algunos casos este entorno es determinante para su éxito o fracaso.

Cuando en una organización la administración se lleva a cabo de forma sistémica y en procesos, todos los subprocesos como mercadeo, compras, almacenamiento, finanzas, producción, innovación y desarrollo deben mantenerse entrelazados de forma relacionada e integral. De la misma manera deben de cumplir con las cuatro funciones principales de la administración: planeación, organización, dirección y control.

Con respecto a lo anterior, la importancia y la aplicación de una buena gestión de las funciones principales de la administración en los hoteles debe estar siempre orientada al logro de los objetivos, de tal forma que obtenga el balance óptimo entre las necesidades del cliente y los recursos disponibles de la empresa, que finalmente es medido a través del servicio al cliente final.

Desde hace una década la logística empresarial viene cobrando fuerza, debido a que los mercados se han vuelto más exigentes por la globalización y el surgimiento de nuevas tecnologías de información. Las actividades que están inmersas dentro del sistema logístico como servicio al cliente, transporte, gestión de inventarios y procesamiento de pedidos, son factores que presentan constantes transformaciones por las nuevas exigencias de los clientes. Así todo el sector hotelero debe abrirse paso para conquistar el éxito de sus servicios y ser competitivo, implementando la gestión logística que le permita garantizar el producto adecuado, en el lugar apropiado, en el momento preciso y con la calidad requerida.

La directora ejecutiva Codelco-Huila, manifiesta que la llegada de los hoteles GHL (hoteles 5 estrellas) a la región obligan al resto de hoteles de la ciudad a mejorar sustancialmente los estándares de calidad y los procesos logísticos actuales, capacitándose y certificándose en el

mejoramiento del servicio al cliente. Indudablemente, el tener una cadena hotelera de reconocimiento en la región supone que los demás establecimientos implementan acciones que le permitan administrar y medir la gestión logística de los mismos, con el fin de definir estrategias de mejoramiento (Rojas, 2011).

Contextualización teórica

Aplicación logística en el sector hotelero

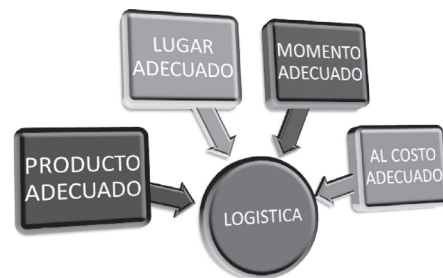
El objetivo de la investigación es realizar una revisión de la aplicación logística en los hoteles de la ciudad de Neiva, acción que permite contextualizar teóricamente los resultados de la investigación realizada. Para dar cumplimiento al alcance, inicialmente se realiza una revisión de los macroprocesos en la gestión logística, el enfoque tradicional, enfoque de logística, y servicio al cliente (satisfacción no es igual a felicidad), apoyados de conceptos y referencias donde se estudia su importancia, objetivos, limitantes y beneficios; haciendo énfasis en el sector hotelero.

Logística

Hay tantas definiciones logísticas como libros y personas existentes, por eso solo se quiere destacar dos acepciones que por modernas y simples reúnen el contexto general del quehacer logístico. Muchas empresas creen que la logística solo está relacionada con el movimiento de productos, pero las empresas de servicios desconocen los beneficios que pueden alcanzar con una buena administración logística. Entonces:

Logística es el proceso de planear, controlar y administrar la cadena de abastecimiento y distribución, desde el proveedor hasta el cliente y con un enfoque en la red de valor y colaboración entre los actores de la red logística interna y externa [...] la logística es el proceso de planear, implementar y controlar el flujo y almacenamiento eficiente y a un costo efectivo de las materias primas, inventarios en proceso, producto terminado e información relacionada, desde los puntos de origen hasta los de consumo; con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes (García, 2008: 51).

En síntesis la gráfica 1 ayuda a definir la logística como la gerencia de la cadena de abastecimiento, desde la materia prima hasta el punto donde el producto o servicio que es finalmente consumido o utilizado; con tres flujos importantes de materiales (inventarios), información (trazabilidad) y capital de trabajo (costos).



Gráfica 1. Definición de logística
 Fuente: elaboración propia

Gestión de compras

La gestión de compras y aprovisionamiento se presenta encaminada a la adquisición, reposición, administración y entrega de materiales e insumos indispensables para el adecuado desempeño de la organización, con el objetivo de obtener calidad, cantidad y precio justo; con un equilibrio sostenido entre la compañía y el proveedor para beneficio mutuo.

Bajo el enfoque logístico, la gestión de compras actúa como agente integrador entre clientes y proveedores, teniendo una característica natural de unir las relaciones entre industrias correlacionadas, mas allá de simples esquemas de negociación, pasando a modelos de colaboración e integración (Ballou, 2005).

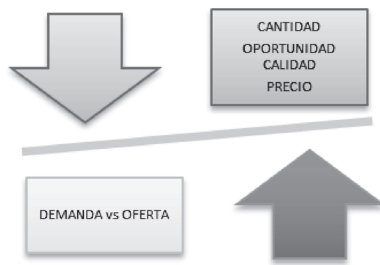
Gestión de inventarios

Los inventarios son recursos utilizables que se encuentran almacenados en algún punto específico del tiempo. La función básica de las existencias es el desglose, es decir; separar las actividades internas de una compañía, tales como manufactura, distribución o comercialización, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, encontrándose un equilibrio ideal y brindándose el mayor nivel de servicio posible con el menor nivel de inventario, pues si un bien no está disponible en el momento en que el cliente lo solicita, se perderá la venta y en algunos escenarios las ventas futuras.

La gráfica 2 indica cómo los inventarios son importantes para balancear la oferta y la demanda, pues la empresa no puede reducir sus inventarios para disminuir la inversión en activos y al mismo tiempo mantener existencias considerables para satisfacer la demanda de los clientes, pero el éxito es a través de una buena administración como de un excelente control de *stocks*, apoyados de un modelo y las diferentes áreas de la empresa.



Ana Lucía Paque Salazar, Diego Fernando Suárez Cortez, Jorge Luis Lebro Burgos



Gráfica 2. Equilibrio en los stocks
Fuente: elaboración propia

Es fundamental un buen enfoque y control de los inventarios en una empresa, con el fin de evitar los tropiezos al área de producción, debido a las fluctuaciones del mercado, tanto para las compras (insumos) como para las ventas (productos). Para ellos existen cuatro tipos de inventarios para las empresas manufactureras (ver gráfica 3).



Gráfica 3. Tipos de inventarios
Fuente: elaboración propia

Almacenamiento

¿Realmente necesitan las empresas el almacenamiento y el manejo de materiales como parte del sistema de logística? Si la demanda por los productos de una empresa se conociera con seguridad, y los productos pudieran suministrarse instantáneamente para satisfacer la demanda, teóricamente el almacenamiento no sería necesario, ya que no se mantendría ningún inventario. Sin embargo, ni es práctico ni económico que una empresa opere de esta manera, ya que la demanda no puede pronosticarse con exactitud. Incluso para aproximar una perfecta coordinación entre la oferta y la demanda, la producción tendría que poder responder en forma inmediata y la transportación tendría que ser perfectamente confiable, con un tiempo de retraso en las entregas igual a cero.

De aquí se deriva que el mantenimiento de los inventarios produce la necesidad de almacenamiento y la necesidad de manejar los materiales. El almacenamiento se convierte en una conveniencia económica y no en una necesidad (García, 2008). Las razones para que exista un almacenamiento se sustentan en:



- Reducir los costos de producción - transportación.
- Coordinar la oferta y la demanda.
- Ayudar en el proceso de producción.
- Ayudar en el proceso de *marketing*.

Distribución y transporte

Los costos logísticos por más de dos décadas estima que los costos de la distribución física están alrededor del 8 % de las ventas, sin incluir los costos de suministro físico, pues en la última década los costos de distribución física han fluctuado entre el 7 % y 9 % de las ventas, aunque puede haber una tendencia de incremento de los costos para las empresas en particular (Rojas, 2011).

La transportación generalmente representa el elemento individual más importante en los costos de logística para la mayoría de las empresas. Algunos estudios enseñan que el movimiento de carga absorbe entre uno y dos tercios de los costos totales de la logística. Entonces de una forma más clara y sencilla, se puede decir que la función del transporte en logística es ocuparse de todas las actividades relacionadas directa o indirectamente con la necesidad de situar los productos en los puntos de destino correspondientes, de acuerdo con unas variables de seguridad, servicio y costo.

Servicio al cliente

En muchas organizaciones se tiene el concepto que los clientes satisfechos también están felices con el desempeño de un proveedor, siendo esto real o no real. La satisfacción es una percepción del cliente respecto al desempeño real de la empresa con relación a sus expectativas, no con sus requerimientos como se puede observar en la tabla 1 y encontrar la diferencia entre satisfacción y felicidad (Cooper, 2010).

Tabla 1
La satisfacción no es igual que la felicidad

		EXPECTATIVA		
		BAJA	MEDIA	ALTA
DESEMPEÑO	ALTO	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho
	MEDIO	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
	BAJO	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho

Fuente: elaboración propia

Enfoque tradicional y enfoque logístico

La evolución de la logística ha permitido un gran avance en la interacción de todas las áreas internas de la empresa,

obteniendo magníficos resultados en los despilfarros y errores en el pronóstico, permitiendo con esto reducir los gastos internos y estructurando el quehacer logístico en función de la demanda versus oferta.

Tabla 2
 Análisis comparativo

TRADICIONAL	APLICACION LOGISTICA
GESTION DE COMPRAS	
Realizar las compras de acuerdo a pedidos	Orden perfecta
Se compra si planeación y control	Hay eficiencia y buenas practicas mediante un indicador
Encaminada a la adquisición, reposición para e adecuado desempeño de la organización	Esquemas de negociación e integración
GESTION DE INVENTARIOS	
Señal de eficiencia y sabiduría	Stocks – Costos
GESTION DE TRANSPORTE	
No se preocupaban por la gestión de la distribución	Redes de valor
SERVICIO A CLIENTE	
Percepción directa del comerciante	Estudio de necesidades
Cliente vs Servicios	Servicios vs Clientes

Fuente: elaboración propia

Situación actual en el área de investigación

El sector hotelero en la ciudad de Neiva tiene una gran influencia y genera 371 empleos (de acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada), dejando altos índices de rentabilidad en temporadas altas, tales como Semana Santa, festividades sampedrinas, semana receso escolar octubre y fin de año. Sin embargo, los hoteles no se han preocupado por implementar un buen sistema logístico que ayude a que el trabajo fluya de una mejor manera, trayendo como consecuencia la prestación de un servicio insatisfactorio por falta de oportunidad en la entrega de suministros, insumos y hasta la pérdida del cliente (Rojas, 2011).

De acuerdo con visitas realizadas a diferentes instituciones educativas de la región, la Alcaldía, la Gobernación y entidades gubernamentales como Cotelco (Asociación Hotelera y Turística de Colombia) relacionadas con el turismo y el sector hotelero de la ciudad, informan que hasta el momento no se han encontrado registros de investigaciones acerca de la aplicación de un sistema logístico en el sector hotelero, pues las únicas investigaciones que se encontraron fueron del turismo donde reseñan los puntos geográficos de los sitios turísticos que ofrece el departamento y las comidas típicas de cada región.

Con base en lo anterior, se hizo la caracterización del sector hotelero en la ciudad de Neiva, este evidenció defectos en los sistemas, procesos obsoletos y deficientes a las exigencias del mercado.

Metodología de la investigación

En esta parte del proyecto se dará a conocer uno a uno los pasos que se realizaron a lo largo del trabajo para la recolección de datos, cuyo método consistió en tomar una población objetivo y determinar una muestra, la cual por ser inferior a 100 establecimientos se optó por aplicarla al 100 % de la información depurada (Cámara de Comercio, 2013), realizar una encuesta de opinión y tabular los datos recolectados con su respectivo análisis e interpretación.

El tipo de estudio fue aplicado, no experimental de enfoque cuantitativo, donde se aplicó una encuesta de opinión para recolectar datos y analizar la información, con el fin de llegar a conclusiones basadas en evidencias recolectadas (Prieto, 2009).

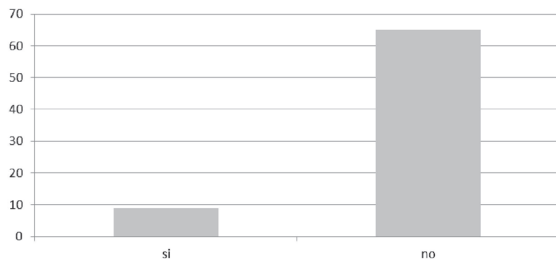
La investigación se desarrolló en 74 empresas hoteleras ubicadas en el área urbana de la ciudad de Neiva, donde la población era de 165 establecimientos de hospedajes divididos entre hoteles, moteles, hostales y residencias, pero el objetivo de la investigación eran las que registraban con código CIIU 5511, actividad económica *hospedaje y servicios hoteleros*, obteniendo como resultado de esta depuración que tan solo 74 empresas cumplían con dicha actividad económica, lo que determinó aplicar la encuesta a la población total, ya que por ser tan pequeña no daba para realizar el muestreo.

Resultados

Los resultados se analizaron utilizando técnicas de estadística descriptiva, donde se organizó, tabuló y graficó los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado, entregando los siguientes resultados:

La gráfica 4 enseña que el 12 % de los hoteles encuestados cuentan con un departamento de logística establecido, mientras el 88 % restante no cuenta con un área o responsable del manejo de la logística; además la idiosincrasia de la región considera mínima la necesidad de incorporarlo.

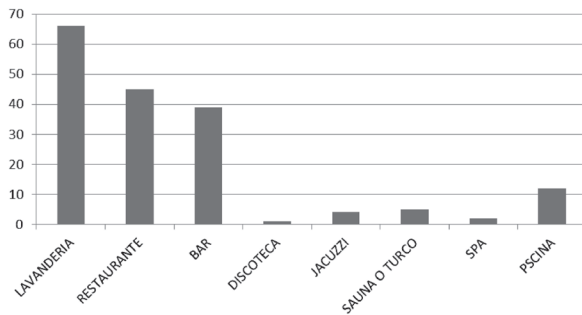
Ana Lucía Paque Salazar, Diego Fernando Suárez Cortez, Jorge Luis Lebro Burgos



Gráfica 4. Hoteles con departamento de logística dentro de su organigrama

Fuente: elaboración propia

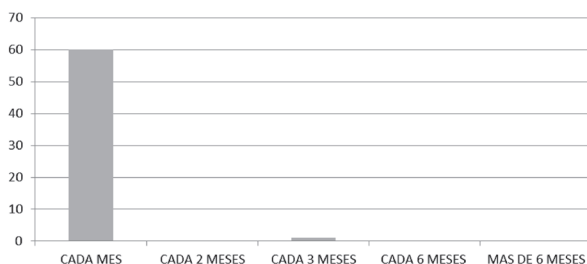
La gráfica 5 señala que la mayoría de los hoteles cuentan con un servicio adicional al hospedaje y que tan solo un hotel cuenta con el servicio de discoteca, un 38 % cuenta con el servicio de lavandería, el 26 % con el servicio de restaurante, el 22 % con el servicio de bar, el 1 % con el servicio de spa, el 2 % con el servicio de jacuzzi, el 3 % con el servicio de sauna o turco y el 8 % con el servicio de piscina.



Gráfica 5. Servicios ofertados por el hotel

Fuente: elaboración propia

El 98 % de los hoteles abastecen sus inventarios de suministros cada mes para el lavado de baños y pisos, desinfección de las sábanas, fundas, cubrelechos y las almohadas; y un 2% lo hace cada 3 meses, como se observa en la gráfica 6.

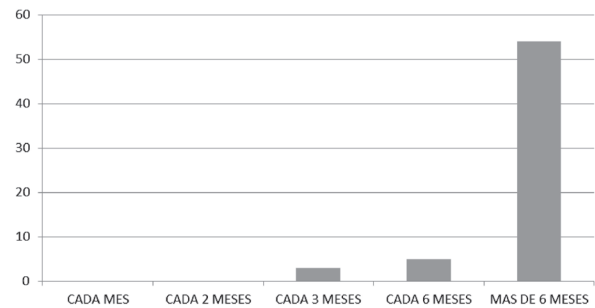


Gráfica 6. Abastecimiento de suministro de aseo

Fuente: elaboración propia



De los 74 hoteles encuestados, el 84 % cuenta el abastecimiento de suministros como sábanas, almohadas, fundas, entre otros, con una periodicidad de más de 6 meses de uso, el 8 % lo hace cada 6 meses y un 5 % lo hace cada 3 meses.



Gráfica 7. Abastecimiento de suministro insumos

Fuente: elaboración propia

Un 44 % del sector hotelero tiene subcontratado el servicio de transporte para el desarrollo de sus actividades, el 29 % cuenta con automóviles propios y el 26 % restante recurre a otros medios. El 66 % de los hoteles manejan el sistema de inventario PEPS, el 17 % maneja el sistema de inventario periódico y el otro 17 % otra clase de inventario llamado Zeus.

Frente a la medición de la satisfacción del cliente, un 50 % utiliza el buzón de sugerencia, el 30 % usa la llamada telefónica y el 20 % por medio de la encuesta.

Conclusiones

Al efectuar la caracterización del sector hotelero, su principal característica es que los hoteles prestan todos sus servicios bajo estructura tradicional, por experiencias de otros administradores, mas no por tener un sistema logístico estructurado que los oriente. La variable de contratación define que el sector prefiere vincular sus empleados a través de contrato indefinido, con el fin de dar permanencia y seguridad en el trabajo.

En cuanto al pago de salarios, el 89 % oscila con un salario mínimo a sus empleados y el 46 % se abastecen de bienes e insumos con establecimientos mayoristas. Además, en el momento de hacer la adquisición de los alimentos, el factor predominante es el atributo de calidad y en cuanto a tipo de inventario que manejan el 66 % utiliza el tipo de inventario PEPS.

Referencias bibliográficas

Ballou, R. (2004). *Logística Administración de la Cadena de Suministro*. Mexico: Pearson Educación

Cardozo, A. (13 de Marzo de 2013). *revistapym*. Recuperado de <http://www.revistapym.com.co/noticias/industria-hotelera/boom-industria-hotelera-colombia>

Cooper, D. (2010). *Administración y Logística en la Cadena de Suministro*.(2013). Mc Graw Hill.

García, L. (2008). *Gestión Logística Integral*. Bogota. Ecoe Ediciones.

Prieto, J. (2009). *Investigacion de Mercados*. Ecoe Ediciones.

Rojas, F. (2011). *Cadenas Hotelera fortalecer el sector en el Huila*. Recuperado de <http://www.investinhuala.com/>

Sanchez, R. (07 de 08 de 2013). *Auge Hotelero*. Recuperado de <http://www.lanacion.com.co/>

