Línea de Investigación: Gestión empresarial de emprendimientos turísticos.

Propuesta de optimización administrativa para la Posada Doña Chella. En el municipio de Siuna, Región Autónoma de la Costa Caribe Norte. Agosto-Octubre 2026.

Monografía para optar al Título de: Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Autora:
Br. Joan Stephanny Gutiérrez Wilson

Tutor:
MSc. Francisco Miguel Juárez Medina

Managua, Nicaragua
Julio 2026

Acrónimos y Siglas

- **APA:** American Psychological Association
- **INIDE:** Instituto Nacional de Información de Desarrollo
- **MIPYMES:** Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
- **OMT:** Organización Mundial del Turismo
- **SERVQUAL:** Service Quality Model (Modelo para la medición de la calidad del servicio)
- **UNAN:** Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
- **UNWTO:** United Nations World Tourism Organization (Organización Mundial del Turismo)

Dedicatoria

Con reverencia, gratitud y profunda emoción, dedico este trabajo, primeramente, a Dios, supremo arquitecto de mi existencia, quien sostuvo mi espíritu en los días de incertidumbre, iluminó mi entendimiento en los momentos de dificultad y me concedió la fortaleza necesaria para alcanzar una meta significativa de mi formación profesional.

A mi madre, mujer de incansable entrega, cuyo amor ha sido refugio seguro en medio de las tempestades y cuya fuerza silenciosa ha acompañado cada uno de mis pasos. Gracias por sus sacrificios invisibles, por sus palabras de aliento, por su fe en mis capacidades y por enseñarme que la verdadera grandeza nace de la perseverancia, la humildad y el amor.

A mi hermana, compañera de vida y de innumerables memorias, por su apoyo constante, sus abrazos en momentos que siento que el mundo se viene encima, su apoyo sincero y su presencia incondicional a lo largo de este camino. Gracias por sostenerme e inspirarme con tu confianza y por recordarme, aun en los días difíciles, la importancia de continuar avanzando.

A mi Elijah, inmenso destello de alegría que ilumina mis días y renueva mis motivos para seguir soñando, creciendo y luchando por un futuro más prometedor. Que este logro pueda convertirse para vos en una humilde muestra de que la esperanza y la determinación son capaces de abrir caminos aun donde parecen no existir, así como nunca dejar de soñar y crear tu propio destino.

A mis amados abuelos Dorotea y Ricardo, guardianes de sabiduría,amor incondicional y valores, cuya existencia ha dejado una huella imborrable en mi corazón. Gracias por cada enseñanza transmitida con actos de amor, por cada consejo oportuno y por el legado de dignidad y esfuerzo, junto con cada libro que siempre me hizo creer en imposibles.

Agradecimiento

Toda obra culminada lleva consigo la suma silenciosa de innumerables apoyos, enseñanzas y actos de generosidad que acompañan el trayecto de quien la realiza. Por ello, expreso mi más profundo agradecimiento a Dios, por concederme la vida, la salud, la claridad de pensamiento y la fortaleza necesaria para afrontar los retos inherentes a este proceso académico y alcanzar la culminación de esta importante meta profesional.

Mi gratitud más profunda la dirijo a mi hermana, por ser mucho más que familia: por ser complicidad, comprensión y compañía en distintas etapas de mi vida. Gracias por tus palabras que alentaron mi espíritu cuando el cansancio quiso imponerse, por tu fe en mí aun en los momentos en que yo misma dudaba y por recordarme, con tu cariño constante, que no existe logro verdaderamente significativo cuando no puede compartirse con quienes ocupan un lugar tan profundo en el corazón.

A mi madre, por ser puerto seguro en los tiempos de incertidumbre y ejemplo constante de fortaleza, entrega y amor. Gracias por sostenerme con la misma convicción con la que sostuviste mis primeros pasos; por tu confianza silenciosa, por tu paciencia generosa que aun sin pronunciarse, contribuyó a hacer posible este logro.

A mi sobrino, dulce presencia que aporta luz, ternura y renovada alegría a mi vida. Gracias por enseñarme, desde la inocencia de tu existir, que incluso en los momentos de cansancio el corazón puede hallar motivos para sonreír y seguir creyendo en lo hermoso del camino.

A mi padre, por su apoyo incondicional, sus enseñanzas y los valores que ha sembrado en mi vida. Gracias por creer en mí, por motivarme a seguir adelante y por demostrarme, con su ejemplo, la importancia del esfuerzo, y la perseverancia. Este logro también es suyo, porque su confianza y acompañamiento han sido una fuente constante de fortaleza durante mi formación académica y personal.

A mis abuelos, custodios de una parte esencial de mi historia y de mis afectos más entrañables. Gracias por la ternura de su presencia, por las huellas imborrables dejadas en mi caminar y por el legado silencioso de memorias, cariño y humanidad que continúan acompañando mi vida mucho más allá de las palabras.

Extiendo mi agradecimiento a mi asesor académico,a mis docentes, y al decano por compartir sus conocimientos, orientaciones y observaciones, las cuales contribuyeron significativamente al fortalecimiento de esta investigación y a mi formación profesional.

De igual manera, agradezco a la Posada Doña Chella, a su personal y a todas las personas que colaboraron brindando su tiempo, experiencia e información, permitiendo el desarrollo de este estudio y aportando valiosamente al cumplimiento de sus objetivos investigativos.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que con gestos sencillos pero profundamente significativos, demostraron que ningún logro se construye en soledad, sobre todos ustedes desciendan infinitas bendiciones, hoy y siempre.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de optimización administrativa para la Posada Doña Chella, ubicada en el municipio de Siuna, Región Autónoma de la Costa Caribe Norte, Nicaragua. El estudio surgió a partir de la necesidad de comprender las dinámicas administrativas del establecimiento e identificar oportunidades de fortalecimiento organizacional que contribuyan a mejorar la calidad del servicio ofrecido a los clientes. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con diseño de estudio de caso y alcance descriptivo-propositivo. Para la recolección de información se aplicaron entrevistas semiestructuradas a colaboradores y clientes de la Posada Doña Chella, complementadas con observación directa del funcionamiento cotidiano del establecimiento. El análisis de la información se realizó mediante un proceso de codificación temática que permitió identificar categorías y temas recurrentes relacionados con la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Los resultados evidenciaron que el establecimiento posee fortalezas asociadas con la atención cordial, el ambiente familiar y el compromiso de los colaboradores. Sin embargo, también se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación interna, la gestión de registros administrativos, la distribución de funciones y la organización de actividades durante períodos de alta ocupación. La propuesta fue formulada considerando las características, recursos y necesidades específicas de la Posada Doña Chella, con el propósito de contribuir a su fortalecimiento organizacional y a la mejora continua de sus procesos administrativos.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad del servicio, hospedaje turístico, optimización administrativa, Siuna.

Abstract

The purpose of this research was to develop an administrative optimization proposal for Posada Doña Chella, located in the municipality of Siuna, North Caribbean Coast Autonomous Region, Nicaragua. The study emerged from the need to understand the establishment's administrative dynamics and identify organizational improvement opportunities that could contribute to enhancing service quality.

The research was conducted under a qualitative approach, using a case study design with a descriptive-propositional scope. Data were collected through semi-structured interviews with employees and customers, complemented by direct observation of the establishment's daily operations. Information analysis was carried out through thematic coding, allowing the identification of categories and recurring themes related to administrative management and service quality.

The findings revealed strengths associated with friendly customer service, a family-oriented atmosphere, and employee commitment. However, opportunities for improvement were also identified in internal communication, administrative record management, task distribution, and operational organization during periods of high occupancy.

Based on these findings, an administrative optimization proposal was designed to strengthen internal organization, institutional communication, and service quality. The proposal was developed considering the specific characteristics, resources, and needs of Posada Doña Chella in order to contribute to its organizational strengthening and continuous improvement processes.

Keywords: administrative management, service quality, tourist lodging, administrative optimization, Siuna.

Índice de Contenido

1. Introducción.....1
2. Contextualización del Problema..... 3
3. Planteamiento del Problema.....5
3.1 Pregunta de Investigación..... 6
4. Justificación del Estudio..... 7
4.1 Conveniencia..... 7
4.2 Relevancia social..... 8
4.3 Implicaciones prácticas..... 8
4.4 Justificación metodológica..... 9
5. Objetivos..... 10
6. Alcances y delimitaciones del estudio..... 11
7. Marco Referencial..... 12
7.1 Estado del arte..... 12
7.2 Antecedentes de Investigación..... 13
7.2.1 Antecedentes Nacionales.....13
7.2.2 Antecedentes internacionales..... 14
7.3 Perspectiva teórica asumida..... 15
7.4 Revisión de literatura previa..... 17
7.5 Conceptos clave definidos.....18
7.5.1 Gestión administrativa.....18
7.5.2 Optimización administrativa..... 18
7.5.3 Eficiencia organizacional..... 18
7.5.4 Calidad del servicio.....18
7.5.5 Hospitalidad..... 19
7.5.6 Comunicación interna..... 19
7.5.7 Planificación administrativa.....19
7.5.8 Microemprendimiento turístico.....19
7.6 Supuestos básicos.....21
7.7 Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación.....23
8. Metodología de la Investigación.....25
8.1 Enfoque de investigación..... 25
8.2 Diseño de investigación..... 25
8.3 Población y muestra..... 26
8.3.1 Universo poblacional.....26
8.3.2 Muestra.....26
8.3.3 Técnica de muestreo.....26
8.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....27
8.4.1 Entrevista semiestructurada.....27
8.4.2 Observación.....28

8.5 Procedimientos....28
8.6 Técnicas de análisis....29
9. Resultados de la Investigación....31
9.1 Gestión administrativa....32
9.1.1 Organización cotidiana de actividades....32
9.1.2 Flexibilidad organizacional....33
9.1.3 Registros administrativos informales....33
9.1.4 Comunicación organizacional....33
9.2 Calidad del servicio....33
9.2.1 Atención cordial y trato familiar....34
9.2.2 Capacidad de respuesta....35
9.3 Necesidades de mejora institucional....36
9.3.1 Insuficiencia de personal....36
9.3.2 Infraestructura física y parqueo....37
9.3.3 Necesidad de fortalecer la organización interna....38
10. Discusión....39
10. 1 Interpretación de datos....39
10.2 Propuesta de optimización para Posada Doña Chella....40
10.2.1 Fundamentación de la propuesta....40
10.2.2 Relación de la propuesta con los resultados de la investigación....41
10.2.3 Objetivos de la propuesta....41
10.2.4 Componente I. Fortalecimiento de la organización administrativa interna....42
10.2.5 Componente II. Fortalecimiento de la comunicación interna....51
10.2.6 Componente III. Fortalecimiento de la mejora continua....54
11. Conclusiones....64
12. Recomendaciones....65
13. Referencias Bibliográficas....66
14. Anexos....68

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de categorías, subcategorías e indicadores para el análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio..... 20
Tabla 2. Categorías, códigos emergentes y evidencias identificadas durante el análisis de las entrevistas..... 30
Tabla 3. Principales hallazgos sobre la gestión administrativa y calidad.....31
Tabla 4. Organigrama funcional propuesto..... 42
Tabla 5. Ficha ocupacional de administrador general..... 43
Tabla 6. Ficha ocupacional de auxiliar administrativo.....44
Tabla 7. Ficha ocupacional de recepcionista..... 44
Tabla 8. Ficha ocupacional de supervisor de housekeeping.....45
Tabla 9. Ficha ocupacional de cocinera.....45
Tabla 10. Ficha ocupacional de auxiliar de limpieza..... 46
Tabla 11. Ficha ocupacional de auxiliar de lavandería.....46
Tabla 12. Ficha ocupacional de técnico de mantenimiento.....47
Tabla 13. Ficha ocupacional de jardinero.....47
Tabla 14. Ficha ocupacional de guardia de seguridad.....48
Tabla 15. Programa de Mejora Continua para la Posada Doña Chella..... 55
Tabla 16. Diagrama de Gantt.....57
Tabla 17. Presupuesto estimado para la implementación de la propuesta de optimización administrativa..... 58

Índice de Figuras

Figura 1. Exteriores de Posada Doña Chella.....91
Figura 2. Área compartida de Posada Doña Chella.....91

1. Introducción

La gestión administrativa constituye un elemento fundamental para el funcionamiento eficiente de cualquier organización, debido a que permite coordinar recursos, organizar actividades y orientar esfuerzos hacia el cumplimiento de objetivos institucionales. En el sector turístico, particularmente en los establecimientos de hospedaje, la gestión administrativa adquiere una relevancia especial, ya que influye directamente en la calidad del servicio, la satisfacción de los clientes y la sostenibilidad de los negocios.

En Nicaragua, el desarrollo de pequeñas empresas dedicadas a la actividad turística ha representado una oportunidad para dinamizar las economías locales y fortalecer el aprovechamiento de los recursos existentes en diferentes territorios del país. Sin embargo, muchos de estos emprendimientos enfrentan desafíos relacionados con la organización administrativa, la planificación de actividades, la gestión de información y la coordinación de procesos internos, aspectos que pueden limitar su crecimiento y competitividad.

La Posada Doña Chella, ubicada en el municipio de Siuna, Región Autónoma de la Costa Caribe Norte (RACCN), constituye un ejemplo de emprendimiento turístico local que ha logrado consolidarse gracias al esfuerzo de sus colaboradores, la atención brindada a los huéspedes y su capacidad de adaptación a las necesidades de quienes utilizan sus servicios. No obstante, como ocurre en numerosos establecimientos de pequeña escala, existen oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la organización administrativa y la optimización de algunos procesos internos que contribuyen al funcionamiento cotidiano del negocio. En este contexto surge la presente investigación, cuyo propósito fue formular una propuesta de optimización administrativa sustentada en el diagnóstico de la gestión administrativa de la Posada Doña Chella. El estudio se orientó a comprender las dinámicas organizacionales que caracterizan el funcionamiento del establecimiento, identificar fortalezas y oportunidades de mejora, y generar una propuesta ajustada a sus necesidades y características particulares.

La investigación se desarrolló mediante un enfoque cualitativo con alcance descriptivo-propositivo. La información fue obtenida a través de entrevistas semiestructuradas aplicadas a colaboradores y clientes, complementadas con observación

directa, permitiendo conocer percepciones, experiencias y prácticas relacionadas con la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Los resultados permitieron identificar fortalezas importantes asociadas con la atención al cliente, el ambiente familiar y el compromiso del personal, así como oportunidades de fortalecimiento vinculadas con la comunicación interna, la organización de actividades, el manejo de registros administrativos y la distribución de funciones. A partir de estos hallazgos se formuló una propuesta de optimización administrativa orientada al fortalecimiento de la organización interna, la comunicación institucional y la calidad del servicio.

De esta manera, la investigación busca aportar conocimiento sobre la gestión administrativa en pequeños establecimientos turísticos y contribuir al fortalecimiento de emprendimientos de hospedaje ubicados en contextos locales como el municipio de Siuna, donde la mejora de los procesos organizacionales puede favorecer tanto la eficiencia institucional como la experiencia de los usuarios.

2. Contextualización del Problema

El municipio de Siuna, ubicado en la Región Autónoma de la Costa Caribe Norte (RACCN), constituye uno de los territorios históricamente vinculados al denominado Triángulo Minero de Nicaragua, junto con Bonanza y Rosita. Su evolución económica y social ha estado marcada por la explotación aurífera, actividad que durante décadas influyó en la configuración demográfica, productiva y territorial del municipio. Sin embargo, en los últimos años la dinámica económica local ha experimentado un proceso gradual de diversificación, incorporando actividades vinculadas al comercio, la ganadería, la agricultura, el transporte y la prestación de servicios (INIDE, 2020).

Dentro de este proceso de transformación económica, los servicios de alojamiento, alimentación y atención a visitantes han adquirido una importancia creciente. Siuna no solo recibe población residente, sino también comerciantes, trabajadores, estudiantes, técnicos, funcionarios institucionales y visitantes temporales que requieren opciones de hospedaje adaptadas a diferentes necesidades económicas y logísticas. En este sentido, los establecimientos de alojamiento contribuyen al funcionamiento de la dinámica local al facilitar la permanencia temporal y la movilidad de personas dentro del territorio.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2023) reconoce que las micro y pequeñas empresas turísticas desempeñan un papel importante en el desarrollo territorial, especialmente por su contribución a la generación de empleo, la dinamización económica y la prestación de servicios. No obstante, diversos estudios señalan que estos emprendimientos suelen enfrentar desafíos relacionados con la planificación, la organización interna, la coordinación de actividades y la sostenibilidad operativa.

Esta realidad adquiere particular relevancia en municipios alejados de los principales polos turísticos nacionales, donde las oportunidades de fortalecimiento empresarial y acceso a herramientas de gestión suelen ser más limitadas. En consecuencia, la permanencia y competitividad de estos negocios depende cada vez más de su capacidad para organizar recursos, coordinar actividades y responder de manera eficiente a las necesidades de sus clientes. La Posada Doña Chella se inserta dentro de este contexto como un microemprendimiento turístico local que brinda servicios de hospedaje en el municipio de Siuna. Su funcionamiento se caracteriza por la cercanía con los clientes, la flexibilidad organizacional y la experiencia práctica adquirida durante años de operación. Estas

características han contribuido a su permanencia dentro del mercado local y al reconocimiento obtenido entre quienes utilizan sus servicios.

Sin embargo, el análisis preliminar del establecimiento permitió identificar oportunidades de mejora relacionadas con la planificación de actividades, la organización interna, la comunicación entre colaboradores, la gestión de registros administrativos y la coordinación de determinadas tareas operativas. Aunque estas situaciones no impiden el funcionamiento del negocio, pueden influir en la eficiencia organizacional y en la calidad del servicio brindado a los usuarios. Desde esta perspectiva, comprender la gestión administrativa de la Posada Doña Chella implica analizar no solo la forma en que se desarrollan sus actividades internas, sino también la manera en que dichas dinámicas influyen en la organización del trabajo y en la experiencia de quienes utilizan sus servicios. Por ello, surge la necesidad de estudiar esta realidad organizacional e identificar alternativas que contribuyan al fortalecimiento de sus procesos administrativos y a la mejora continua del servicio ofrecido.

3. Planteamiento del Problema

Las microempresas turísticas constituyen actores relevantes dentro del desarrollo económico local, particularmente en contextos donde la actividad turística se entrelaza con dinámicas comerciales, laborales y de movilidad territorial. Sin embargo, aunque estos emprendimientos desempeñan un papel importante en la prestación de servicios de alojamiento y hospitalidad, con frecuencia enfrentan limitaciones relacionadas con su organización interna, formalización administrativa y capacidad de gestión.

La literatura especializada señala que uno de los principales desafíos de los negocios de pequeña escala radica en la manera en que administran sus recursos, estructuran sus actividades y sostienen la continuidad de sus operaciones en entornos cambiantes. En este sentido, Soledispa-Rodríguez, Pionce-Choez y Sierra-González (2022) señalan que la gestión administrativa constituye un factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas, destacando que las deficiencias en las funciones de planificación, organización, dirección y control limitan su desempeño y crecimiento.

Esta situación adquiere especial relevancia dentro del sector turístico y de hospitalidad, donde la calidad del servicio depende no solo de la infraestructura disponible o de la disposición del personal, sino también de la capacidad organizacional para coordinar procesos, responder oportunamente a las necesidades de los clientes y mantener consistencia en la prestación del servicio. Dentro del municipio de Siuna, los establecimientos de alojamiento participan activamente en la atención de visitantes, trabajadores, comerciantes, estudiantes y usuarios en tránsito que requieren servicios de hospedaje. En este contexto, la Posada Doña Chella representa un microemprendimiento turístico local cuyo funcionamiento cotidiano refleja tanto fortalezas asociadas con la cercanía al cliente y la experiencia práctica acumulada, como desafíos vinculados a la administración de sus actividades internas.

El análisis preliminar realizado en el establecimiento permitió identificar situaciones relacionadas con la organización administrativa, la planificación del trabajo, la comunicación interna, el manejo de registros y la coordinación de actividades. Diversas dinámicas del negocio continúan desarrollándose mediante mecanismos flexibles sustentados en la experiencia cotidiana y en la adaptación inmediata a las necesidades del servicio.

Si bien estas características favorecen la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas, también pueden generar dificultades relacionadas con la sistematización de procesos, el seguimiento de actividades, la distribución de funciones y la circulación de información entre los colaboradores. Estas condiciones poseen implicaciones que trascienden el ámbito administrativo, debido a que pueden influir en la organización del trabajo, los tiempos de respuesta y la experiencia percibida por los clientes.

La literatura sobre hospitalidad sostiene que la experiencia del huésped constituye el resultado de múltiples procesos organizacionales que funcionan de manera interdependiente. En consecuencia, aspectos como reservas, atención al cliente, limpieza, comunicación interna y coordinación de actividades no operan de forma aislada, sino como componentes de una misma experiencia de servicio. En el caso de la Posada Doña Chella, las dinámicas observadas evidencian la necesidad de comprender con mayor profundidad cómo se desarrolla la gestión administrativa del establecimiento, cuáles son los factores que limitan su eficiencia organizacional y qué oportunidades existen para fortalecer su funcionamiento mediante acciones acordes con sus características y necesidades.

Desde esta perspectiva, la problemática investigativa no se limita a identificar debilidades administrativas específicas, sino a comprender la relación existente entre la gestión administrativa, la organización interna y la calidad del servicio, con el propósito de formular una propuesta de optimización administrativa que contribuya al fortalecimiento organizacional del establecimiento.

3.1 Pregunta de Investigación

¿Cómo optimizar la gestión administrativa de la Posada Doña Chella para fortalecer su eficiencia organizacional y la calidad del servicio en el municipio de Siuna, Región Autónoma de la Costa Caribe Norte, durante el período abril-junio de 2026?

4. Justificación del Estudio

La presente investigación se justifica a partir de la necesidad de comprender, fortalecer y optimizar la gestión administrativa de la Posada Doña Chella, reconociendo que los microemprendimientos turísticos constituyen actores relevantes dentro de las dinámicas económicas locales y, al mismo tiempo, enfrentan desafíos relacionados con la organización interna, la sostenibilidad empresarial y la calidad del servicio.

En contextos territoriales como el municipio de Siuna, donde convergen actividades económicas vinculadas al comercio, los servicios, la ganadería y la movilidad de personas, los establecimientos de alojamiento cumplen una función que trasciende la simple prestación de hospedaje. Estos negocios forman parte de la infraestructura de servicios que facilita la permanencia temporal de visitantes, trabajadores, comerciantes, estudiantes y usuarios que requieren alojamiento dentro del territorio. Desde esta perspectiva, fortalecer administrativamente un establecimiento turístico de pequeña escala no constituye únicamente una necesidad empresarial, sino también una oportunidad para contribuir al mejoramiento de los servicios ofrecidos y al fortalecimiento de la experiencia de quienes utilizan estos espacios. En consecuencia, la presente investigación adquiere importancia desde las dimensiones de conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas y justificación metodológica, las cuales se desarrollan a continuación.

4.1 Conveniencia

La conveniencia de la investigación radica en que responde a una necesidad identificada dentro de la Posada Doña Chella relacionada con el fortalecimiento de su gestión administrativa. Comprender cómo se desarrollan actualmente los procesos organizacionales del establecimiento permitirá identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que sirvan de base para la formulación de estrategias orientadas a optimizar su funcionamiento.

La importancia del estudio no se encuentra únicamente en la identificación de situaciones susceptibles de mejora, sino también en el reconocimiento de las fortalezas que caracterizan al establecimiento, entre ellas la atención cercana al cliente, la flexibilidad organizacional y el compromiso demostrado por sus colaboradores. En este sentido, la investigación busca aportar elementos que contribuyan al fortalecimiento de las capacidades

administrativas del negocio sin perder aquellas características que forman parte de su identidad organizacional.

Por ello, los resultados obtenidos permitirán disponer de información contextualizada sobre la realidad administrativa de la Posada Doña Chella, favoreciendo la toma de decisiones orientadas a mejorar la organización interna y la calidad del servicio brindado a sus clientes.

4.2 Relevancia social

La relevancia social de la investigación se encuentra vinculada con el papel que desempeñan los pequeños establecimientos turísticos dentro de las dinámicas económicas locales. Los servicios de hospedaje contribuyen a facilitar la movilidad de personas y forman parte de la red de servicios que sostiene diversas actividades comerciales, laborales, educativas e institucionales dentro del municipio.

Desde esta perspectiva, fortalecer administrativamente la Posada Doña Chella puede generar beneficios que trascienden el ámbito interno de la organización, favoreciendo una mejor experiencia para los usuarios y contribuyendo al fortalecimiento de los servicios disponibles en el territorio. Una gestión administrativa más eficiente puede incidir positivamente en aspectos relacionados con la organización del trabajo, la coordinación de actividades y la atención brindada a los huéspedes.

Asimismo, la investigación aporta conocimiento sobre la realidad de pequeños emprendimientos turísticos ubicados en contextos poco representados dentro de la literatura académica nacional, ampliando la comprensión sobre los desafíos y oportunidades que enfrentan este tipo de organizaciones en municipios alejados de los principales polos turísticos del país.

4.3 Implicaciones prácticas

Desde la dimensión práctica, la investigación posee un carácter aplicado, debido a que se orienta a la formulación de una propuesta de optimización administrativa sustentada en los hallazgos obtenidos durante el proceso de diagnóstico organizacional. Los resultados permitirán identificar acciones relacionadas con la planificación, la organización interna, la comunicación institucional, el manejo de registros administrativos y la coordinación de

actividades, aspectos que influyen directamente en la eficiencia organizacional y en la calidad del servicio brindado a los clientes. La propuesta derivada del estudio se construye a partir de las necesidades, fortalezas y oportunidades de mejora identificadas dentro del establecimiento, lo que favorece su pertinencia y viabilidad. De esta manera, la investigación no se limita a describir una realidad organizacional determinada, sino que busca generar herramientas y orientaciones que puedan contribuir al fortalecimiento administrativo de la Posada Doña Chella, considerando sus características, recursos y posibilidades reales de implementación.

4.4 Justificación metodológica

Desde la perspectiva metodológica, la presente investigación encuentra sustento en la pertinencia del enfoque cualitativo para comprender la gestión administrativa de la Posada Doña Chella a partir de las experiencias, percepciones y prácticas desarrolladas por las personas que participan directamente en su funcionamiento. La naturaleza de la problemática investigada requiere analizar aspectos relacionados con la organización del trabajo, la comunicación interna, la coordinación de actividades y la calidad del servicio desde la perspectiva de los actores involucrados.

La metodología adoptada resulta coherente con el propósito de formular una propuesta de optimización administrativa sustentada en la realidad del establecimiento. Los hallazgos obtenidos permiten interpretar las dinámicas organizacionales existentes y generar recomendaciones ajustadas a las características, capacidades y necesidades específicas de la Posada Doña Chella, fortaleciendo la pertinencia y aplicabilidad de los resultados de la investigación.

5. Objetivos

Objetivo General

Proponer acciones para optimizar los procesos administrativos, sustentadas en el diagnóstico de la gestión administrativa de la Posada Doña Chella, orientadas al fortalecimiento de su eficiencia organizacional en el municipio de Siuna, RACCN, durante el período agosto-octubre de 2026.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la Posada Doña Chella, identificando fortalezas, debilidades y áreas críticas que influyen en su funcionamiento organizacional.

2. Analizar los hallazgos derivados del diagnóstico para comprender su incidencia en la eficiencia organizacional y la calidad del servicio brindado por la Posada Doña Chella.

3. Presentar una propuesta de optimización administrativa orientada al fortalecimiento de la planificación, organización, comunicación interna, control administrativo y calidad del servicio de la Posada Doña Chella.

6. Alcances y delimitaciones del estudio

Desde el punto de vista investigativo, el estudio posee un alcance descriptivo-propositivo. Su componente descriptivo permitió analizar la gestión administrativa de la Posada Doña Chella mediante la identificación de prácticas organizacionales, mecanismos de coordinación, comunicación interna y aspectos relacionados con la calidad del servicio. Por su parte, el componente propositivo se orientó al diseño de una propuesta de optimización administrativa para fortalecer la organización interna del establecimiento.

En cuanto a la delimitación temática, la investigación se concentra en el análisis de la gestión administrativa de la Posada Doña Chella, abordando aspectos relacionados con planificación, organización interna, comunicación, coordinación de actividades, control administrativo y calidad del servicio. Otros componentes empresariales, como estrategias de mercadeo, análisis financiero o expansión comercial, no constituyen el eje central del estudio y únicamente se consideran cuando guardan relación directa con el objeto investigado.

Desde la perspectiva espacial, la investigación se desarrolla en la Posada Doña Chella, ubicada en el municipio de Siuna, Región Autónoma de la Costa Caribe Norte (RACCN), Nicaragua. La selección del establecimiento responde a su relevancia como microemprendimiento turístico local y a la necesidad de comprender una realidad organizacional inserta en un contexto territorial con características particulares.

La delimitación temporal comprende el período abril-junio de 2026, durante el cual se recopiló y analizó la información relacionada con la gestión administrativa del establecimiento. En relación con la población de estudio, la investigación se centra en los actores directamente vinculados con la dinámica administrativa y de servicio de la Posada Doña Chella, incluyendo colaboradores y clientes que aportan perspectivas relevantes sobre el funcionamiento organizacional del establecimiento. Los resultados obtenidos corresponden a una realidad organizacional específica; por tanto, su interpretación debe realizarse considerando las características particulares del contexto investigado.

7. Marco Referencial

7.1 Estado del arte

La gestión administrativa en pequeños emprendimientos turísticos ha adquirido creciente relevancia dentro de los estudios relacionados con administración, turismo y calidad del servicio. Tradicionalmente, gran parte de las investigaciones sobre gestión hotelera se han concentrado en empresas medianas, grandes establecimientos o destinos turísticos consolidados; sin embargo, en los últimos años se ha reconocido la importancia de analizar las dinámicas organizacionales de micro y pequeñas empresas turísticas, especialmente aquellas ubicadas en contextos locales y territorios alejados de los principales polos turísticos.

La literatura reconoce que los pequeños establecimientos de hospedaje desempeñan una función importante dentro del desarrollo local, al contribuir a la movilidad de personas, la generación de empleo y el fortalecimiento de la oferta turística. No obstante, diversos estudios han señalado que muchos de estos emprendimientos enfrentan desafíos relacionados con planificación, organización interna, comunicación y control administrativo. En este contexto, la gestión administrativa se comprende como un proceso orientado a coordinar recursos, organizar actividades y dirigir esfuerzos hacia el cumplimiento de objetivos institucionales, aspecto fundamental para garantizar la sostenibilidad y eficiencia operativa de los negocios turísticos.

Diversas investigaciones latinoamericanas han evidenciado que las micro y pequeñas empresas turísticas suelen desarrollar sus actividades mediante prácticas administrativas flexibles sustentadas en la experiencia de propietarios y colaboradores. Aunque esta característica favorece la adaptación a las necesidades de los clientes y a las condiciones cambiantes del entorno, la ausencia de mecanismos básicos de organización, registro y seguimiento puede generar dificultades en la coordinación interna y la continuidad del servicio.

En los establecimientos de alojamiento, la gestión administrativa mantiene una relación directa con la calidad del servicio. La experiencia del huésped depende tanto de la atención recibida como de procesos internos relacionados con la organización de habitaciones, el manejo de reservas, la comunicación entre colaboradores, la limpieza y la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas. Desde esta perspectiva, el modelo

SERVQUAL ha constituido uno de los principales referentes para evaluar la calidad del servicio, al considerar dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, aspectos que influyen directamente en la satisfacción de los clientes.

En Nicaragua, las investigaciones relacionadas con la gestión administrativa de pequeños emprendimientos turísticos aún son limitadas, particularmente en establecimientos ubicados fuera de los destinos turísticos más reconocidos. La mayoría de estudios se orientan hacia calidad del servicio, desarrollo turístico o sostenibilidad, mientras que son menos frecuentes aquellos enfocados específicamente en la optimización administrativa de negocios de hospedaje local. Dentro de este contexto, la presente investigación aporta una comprensión de la realidad administrativa de la Posada Doña Chella desde sus características organizacionales y territoriales particulares. Su contribución consiste en identificar fortalezas, necesidades y oportunidades de mejora que sirvan de base para la formulación de una propuesta de optimización administrativa ajustada a las condiciones reales del establecimiento, fortaleciendo sus capacidades internas y favoreciendo la calidad del servicio.

7.2 Antecedentes de Investigación

7.2.1 Antecedentes Nacionales

Alemán Sevilla y García Rugama (2025) desarrollaron una investigación titulada *Innovación en el proceso administrativo en la empresa Destination Travel and Tours en el periodo de noviembre–febrero 2025*, con el propósito de analizar la incorporación de estrategias innovadoras dentro de los procesos administrativos de dicha empresa turística. El estudio, desarrollado bajo un enfoque cualitativo, permitió identificar áreas que requerían innovación, describir el impacto de estas acciones sobre la eficiencia organizacional y proponer estrategias orientadas al fortalecimiento administrativo. Los resultados evidenciaron que la implementación de herramientas tecnológicas, la automatización de procesos, la mejora en la comunicación interna y el uso de sistemas de facturación contribuyen significativamente a optimizar la gestión empresarial y la toma de decisiones. Este antecedente resulta pertinente para la presente investigación debido a que demuestra la importancia de fortalecer los procesos administrativos mediante estrategias innovadoras adaptadas a las características y necesidades reales de las empresas turísticas nicaragüenses.

Delgado Benavides (2022) desarrolló una investigación titulada *Calidad de los servicios y gestión empresarial en el sector de la hostelería. Caso Hostal Lazybones 2022*, con el propósito de evaluar la relación entre la calidad del servicio y la gestión empresarial en dicho establecimiento de hospedaje ubicado en la ciudad de León, Nicaragua. El estudio empleó el modelo HOTELQUAL para analizar dimensiones relacionadas con la infraestructura, la atención del personal, la accesibilidad, la higiene y la eficiencia administrativa. Los resultados evidenciaron que la calidad del servicio y una adecuada gestión empresarial constituyen factores determinantes para la satisfacción de los clientes y la competitividad del establecimiento. Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de los procesos de gestión y a la implementación de estrategias de mejora continua. Este antecedente resulta pertinente para la presente investigación debido a que destaca la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en establecimientos de alojamiento de pequeña escala dentro del contexto nicaragüense.

Lumbi Betanco (2025) analizó la estructura organizativa de un hotel boutique con el propósito de fortalecer la gestión del talento humano y mejorar los procesos administrativos internos. Los resultados evidenciaron que la definición de funciones, la coordinación del personal y la organización interna influyen directamente en la eficiencia operativa de los establecimientos de hospedaje. Este antecedente aporta elementos relacionados con la optimización administrativa y el fortalecimiento organizacional abordados en la presente investigación.

7.2.2 Antecedentes internacionales

Puclla Muñoz y Ccama Quispe (2023) analizaron la relación entre la gestión empresarial y la calidad del servicio en empresas hoteleras del distrito de Santa Ana, Cusco, Perú. Los resultados demostraron que una gestión organizacional eficiente influye positivamente en la percepción de calidad de los clientes, favoreciendo aspectos como la atención, la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Los hallazgos de este estudio guardan relación con la presente investigación al destacar la importancia de fortalecer los procesos administrativos como medio para mejorar la calidad del servicio en establecimientos de alojamiento.

Moreno Pino, Pupo Cruz y Arencibia García (2024) abordaron la mejora integral de la calidad del servicio de alojamiento turístico, destacando la necesidad de implementar

acciones orientadas al fortalecimiento de la organización interna, la atención al cliente y la mejora continua de los procesos. Los autores concluyen que la calidad del servicio depende no solo de los recursos físicos disponibles, sino también de la forma en que se gestionan las actividades y se coordinan los recursos humanos dentro de la organización. Este antecedente resulta pertinente para la presente investigación debido a su enfoque en la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en establecimientos turísticos.

Crespo Guillén (2025) propuso un modelo de gestión administrativa para el *Paute Lodge Hotel & Suites*, con el objetivo de fortalecer la organización y mejorar el funcionamiento del establecimiento. El estudio identificó que aspectos como la planificación de las actividades, la delimitación de responsabilidades y la coordinación entre el personal favorecen una gestión más eficiente y contribuyen a elevar la calidad del servicio ofrecido a los huéspedes. Los aportes de esta investigación guardan estrecha relación con el presente estudio, al demostrar que la implementación de herramientas administrativas ajustadas a la realidad de los establecimientos de hospedaje puede convertirse en un elemento clave para optimizar su desempeño organizacional.

7.3 Perspectiva teórica asumida

La presente investigación se sustenta en una perspectiva teórica integradora que articula aportes provenientes de la administración, la gestión organizacional, la calidad del servicio y los estudios relacionados con microemprendimientos turísticos. Esta articulación permite comprender la realidad administrativa de la Posada Doña Chella desde una visión que considera tanto los procesos organizacionales internos como su influencia en la prestación del servicio y la experiencia del cliente.

El primer eje teórico corresponde a la perspectiva administrativa propuesta por Chiavenato (2019), quien define la administración como un proceso orientado a planificar, organizar, dirigir y controlar recursos para alcanzar objetivos institucionales. Dentro de esta investigación, dicho planteamiento se interpreta desde una perspectiva contextualizada, reconociendo que los pequeños establecimientos turísticos pueden desarrollar prácticas administrativas menos formalizadas, sin que ello implique ausencia de organización. Desde esta visión, la gestión administrativa se comprende como el conjunto de mecanismos que permiten coordinar actividades, distribuir responsabilidades, gestionar recursos y sostener el funcionamiento cotidiano de la organización. Esta interpretación resulta pertinente para

analizar la realidad de la Posada Doña Chella, donde la coordinación del trabajo, la comunicación interna y la capacidad de adaptación constituyen elementos esenciales para el desarrollo de las actividades diarias. En este sentido, la eficiencia organizacional se entiende como la capacidad institucional para organizar adecuadamente sus recursos y responder de manera efectiva a las necesidades operativas y de servicio.

El segundo eje teórico se fundamenta en los aportes de Kotler, Bowen, Makens y Baloglu (2017), quienes sostienen que la experiencia del cliente en los servicios turísticos depende de la interacción entre la atención recibida y los procesos organizacionales que respaldan la prestación del servicio. Desde esta perspectiva, aspectos como la organización interna, la coordinación de actividades, el manejo de información y la capacidad de respuesta influyen directamente en la percepción que los clientes construyen sobre el servicio recibido.

De manera complementaria, la investigación incorpora el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), el cual plantea que la calidad del servicio puede analizarse a través de dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Estas dimensiones permiten comprender que la satisfacción de los clientes no depende exclusivamente del trato recibido, sino también de la forma en que la organización gestiona sus procesos internos y garantiza la prestación eficiente del servicio.

Además, se consideran los aportes de Fernández Ronquillo, Guevara Piedra y Solís Beltrán (2014), quienes señalan que los pequeños emprendimientos suelen desarrollar modelos administrativos caracterizados por flexibilidad organizacional, experiencia práctica y adaptación constante a las necesidades del entorno. Esta perspectiva resulta relevante porque permite analizar la Posada Doña Chella desde sus propias condiciones organizacionales, evitando interpretaciones basadas exclusivamente en modelos empresariales de gran escala. En consecuencia, la perspectiva teórica asumida posee un carácter integrador e interpretativo, ya que articula elementos provenientes de la administración, la gestión del servicio y los estudios sobre pequeños emprendimientos turísticos. Su propósito consiste en comprender cómo se desarrolla la gestión administrativa dentro de la Posada Doña Chella y de qué manera el fortalecimiento de sus procesos organizacionales puede contribuir a mejorar la eficiencia interna y la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

7.4 Revisión de literatura previa

La gestión administrativa de los establecimientos turísticos de pequeña escala ha sido abordada por diferentes investigaciones desde perspectivas relacionadas con organización interna, calidad del servicio, eficiencia operativa y sostenibilidad organizacional. La literatura coincide en que el adecuado funcionamiento de estos negocios depende de la capacidad para coordinar recursos, organizar actividades y responder de manera efectiva a las necesidades de los clientes. En contextos territoriales como el municipio de Siuna, los establecimientos de hospedaje cumplen una función importante dentro de la dinámica económica y social local, al atender las necesidades de alojamiento de trabajadores, comerciantes, estudiantes, funcionarios y visitantes que se desplazan dentro del territorio (INIDE, 2020). Esta realidad convierte a los pequeños negocios turísticos en actores relevantes para la prestación de servicios y la movilidad de personas.

Diversos autores sostienen que la experiencia del cliente se encuentra estrechamente vinculada con la gestión administrativa del establecimiento. Kotler, Bowen, Makens y Baloglu (2017) señalan que la calidad percibida por los usuarios depende no solo de la atención recibida, sino también de procesos internos relacionados con organización, comunicación, coordinación de actividades y capacidad de respuesta. De manera similar, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) destacan que dimensiones como fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta influyen directamente en la satisfacción de los clientes.

La literatura también reconoce que los pequeños emprendimientos suelen desarrollar modelos administrativos caracterizados por flexibilidad organizacional, cercanía con los usuarios y capacidad de adaptación a las necesidades del entorno (Fernández Ronquillo, Guevara Piedra & Solís Beltrán, 2014). Estas características representan fortalezas importantes para la prestación del servicio; sin embargo, pueden coexistir con limitaciones relacionadas con organización interna, registros administrativos, comunicación y distribución de funciones. Desde esta perspectiva, la revisión de literatura permite comprender que la gestión administrativa y la calidad del servicio constituyen dimensiones estrechamente relacionadas dentro de los establecimientos turísticos. Este planteamiento resulta relevante para la presente investigación, ya que proporciona elementos teóricos para interpretar la realidad organizacional de la Posada Doña Chella y sustentar la formulación de una propuesta de optimización administrativa ajustada a sus necesidades y características particulares.

7.5 Conceptos clave definidos

7.5.1 Gestión administrativa

La gestión administrativa constituye uno de los conceptos centrales de la investigación, ya que permite comprender la manera en que una organización coordina recursos, distribuye responsabilidades y desarrolla sus actividades. Chiavenato (2019) la define como un proceso integrado de planificación, organización, dirección y control orientado al logro de objetivos institucionales. En el contexto de la Posada Doña Chella, este concepto se relaciona con la capacidad del establecimiento para organizar recursos, coordinar actividades y garantizar condiciones adecuadas para la prestación del servicio.

7.5.2 Optimización administrativa

La optimización administrativa se entiende como un proceso de mejora orientado al fortalecimiento de los procedimientos, la organización interna y la utilización eficiente de los recursos disponibles. Desde esta perspectiva, no implica sustituir las prácticas existentes, sino identificar fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan al funcionamiento institucional. En esta investigación, la optimización administrativa se orienta al fortalecimiento de la planificación, la comunicación interna, la organización funcional y la calidad del servicio.

7.5.3 Eficiencia organizacional

La eficiencia organizacional se refiere a la capacidad de una organización para coordinar recursos, personas y actividades de manera coherente con sus objetivos institucionales (Chiavenato, 2019). En los pequeños establecimientos turísticos, este concepto se relaciona con la organización del trabajo, la comunicación interna y la capacidad para responder adecuadamente a las necesidades operativas y de servicio.

7.5.4 Calidad del servicio

La calidad del servicio constituye una dimensión fundamental dentro de las organizaciones dedicadas al alojamiento. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) plantean que la percepción de calidad se construye a partir de dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En consecuencia, la satisfacción del

cliente depende tanto de la atención recibida como de la eficiencia de los procesos organizacionales que respaldan la prestación del servicio.

7.5.5 Hospitalidad

La hospitalidad se relaciona con la capacidad de un establecimiento para generar experiencias positivas de alojamiento mediante la atención, la confianza, la cercanía y la satisfacción de las necesidades de los huéspedes (Kotler, Bowen, Makens & Baloglu, 2017). Este concepto trasciende la cordialidad interpersonal y comprende también las condiciones organizacionales que facilitan una experiencia satisfactoria para el cliente.

7.5.6 Comunicación interna

La comunicación interna es el proceso mediante el cual circula la información dentro de una organización, favoreciendo la coordinación de actividades, la claridad de funciones y la toma de decisiones. Chiavenato (2019) reconoce que la comunicación constituye un elemento esencial para integrar personas, recursos y objetivos institucionales. Su adecuada gestión contribuye al funcionamiento eficiente de los establecimientos turísticos.

7.5.7 Planificación administrativa

La planificación administrativa corresponde a la función orientada a prever actividades, organizar recursos y establecer acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2019). Dentro de pequeños establecimientos turísticos, permite coordinar actividades operativas, distribuir responsabilidades y anticipar necesidades relacionadas con la prestación del servicio.

7.5.8 Microemprendimiento turístico

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2023) reconoce que los microemprendimientos turísticos cumplen un papel importante en el desarrollo económico local y la prestación de servicios vinculados al turismo. Se caracterizan por operar a pequeña escala, disponer de recursos limitados y mantener una estrecha relación con el contexto territorial donde desarrollan sus actividades. Desde esta perspectiva, la Posada Doña Chella se comprende como un microemprendimiento turístico cuya operación depende de la interacción entre organización administrativa, recursos humanos y servicio al cliente.

Tabla 1.

Matriz de categorías, subcategorías e indicadores para el análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio

Categoría	Subcategoría	Indicadores Cualitativos	Técnicas	Instrumento
Gestión administrativa	Planificación	Organización de actividades diarias, existencia o ausencia de planificación formal, programación según necesidades del establecimiento	Entrevista / Observación	Guía de entrevista / Guía de observación
Gestión administrativa	Organización	Distribución de funciones, claridad de roles, asignación de responsabilidades, apoyo entre áreas	Entrevista	Guía de entrevista
Gestión administrativa	Control administrativo	Uso de registros, seguimiento de actividades, control de reservas y clientes, manejo de información	Entrevista / Revisión documental	Guía de entrevista / Guía de revisión documental
Gestión administrativa	Toma de decisiones	Forma de resolver problemas, decisiones inmediatas, criterios utilizados, dependencia de experiencia práctica	Entrevista	Guía de entrevista
Gestión administrativa	Comunicación interna	Flujo de información entre responsables, coordinación administrativa, transmisión de cambios y necesidades	Entrevista / Observación	Guía de entrevista / Guía de observación
Calidad del servicio	Fiabilidad	Cumplimiento de reservas, cumplimiento de información brindada, consistencia del servicio	Entrevista a clientes	Guía de entrevista
Calidad del servicio	Capacidad de respuesta	Rapidez en atención de solicitudes, manejo de tiempos de espera, respuesta ante necesidades del cliente	Entrevista / Observación	Guía de entrevista / Guía de observación
Calidad del servicio	Empatía	Trato amable, cordialidad, disposición para ayudar, atención personalizada	Entrevista / Observación	Guía de entrevista /

				Guía de observación
Calidad del servicio	Elementos tangibles	Condiciones físicas del establecimiento, señalización, infraestructura, parqueo, espacios de atención	Entrevista / Observación	Guía de entrevista / Guía de observación
Necesidades de mejora	Debilidades organizativas	Falta de planificación, sobrecarga laboral, insuficiencia de personal, ausencia de procedimientos	Entrevista / Observación	Guía de entrevista / Guía de observación
Necesidades de mejora	Limitaciones estructurales	Problemas de parqueo, limitaciones de espacio como un lobby, dificultades físicas del establecimiento	Entrevista / Observación	Guía de entrevista / Guía de observación
Necesidades de mejora	Propuestas de optimización administrativa	Sugerencias de mejora, implementación de registros, fortalecimiento organizacional, capacitación, ordenamiento de funciones	Entrevista	Guía de entrevista

7.6 Supuestos básicos

Los supuestos básicos constituyen referentes interpretativos que orientan la comprensión y análisis del fenómeno investigado. Su función consiste en proporcionar una base conceptual para interpretar las dinámicas organizacionales, administrativas y de servicio presentes en la Posada Doña Chella, considerando las características particulares de los pequeños emprendimientos turísticos y el contexto territorial donde desarrollan sus actividades.

1. La gestión administrativa influye significativamente en el funcionamiento organizacional del establecimiento

Se asume que la gestión administrativa influye directamente en la organización, coordinación y desarrollo de las actividades institucionales. De acuerdo con Chiavenato (2019), funciones como planificación, organización, dirección y control permiten coordinar recursos y responsabilidades para favorecer el cumplimiento de los objetivos organizacionales. En este sentido, la manera en que la Posada Doña Chella gestiona sus procesos administrativos puede incidir en su funcionamiento cotidiano y en la prestación de sus servicios.

2. Las dinámicas administrativas de pequeños establecimientos turísticos poseen características organizacionales particulares

Se considera que los microemprendimientos turísticos desarrollan formas de organización influenciadas por flexibilidad funcional, experiencia práctica, cercanía interpersonal y capacidad de adaptación (Fernández Ronquillo, Guevara Piedra & Solís Beltrán, 2014). Por ello, la realidad administrativa de la Posada Doña Chella debe interpretarse considerando las características propias de un establecimiento de pequeña escala.

3. La calidad del servicio mantiene una relación estrecha con las dinámicas administrativas internas del establecimiento

Se asume que la calidad del servicio no depende únicamente de la atención brindada al cliente, sino también de procesos administrativos relacionados con organización, comunicación, coordinación y capacidad de respuesta. Kotler, Bowen, Makens y Baloglu (2017), así como Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), reconocen que la experiencia del cliente se encuentra influenciada por múltiples factores organizacionales que participan en la prestación del servicio.

4. La optimización administrativa requiere construirse desde la realidad específica del establecimiento

Se considera que las propuestas de mejora administrativa resultan más viables cuando responden a las características, recursos y necesidades reales de la organización. En consecuencia, cualquier propuesta dirigida a la Posada Doña Chella debe partir de la comprensión de su contexto organizacional y de sus condiciones de funcionamiento.

5. El entorno territorial influye sobre las dinámicas administrativas y de servicio del establecimiento

Se asume que las condiciones económicas, sociales y territoriales del municipio de Siuna influyen en la demanda de hospedaje y en el funcionamiento del establecimiento. Por ello, el análisis de la gestión administrativa requiere considerar tanto los factores internos de organización como las características del entorno donde la Posada Doña Chella desarrolla sus actividades (INIDE, 2020).

7.7 Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación

Las categorías de análisis permitieron organizar e interpretar la información obtenida durante el trabajo de campo, facilitando la comprensión de las prácticas administrativas, organizacionales y de servicio presentes en la Posada Doña Chella. Su definición se fundamenta en los objetivos de la investigación, la literatura revisada y las características del fenómeno estudiado.

Categoría central: Optimización administrativa

La optimización administrativa constituye la categoría central de la investigación, ya que representa el propósito principal del estudio. Se entiende como un proceso orientado al fortalecimiento de la organización interna, la coordinación institucional, la comunicación y la calidad del servicio, tomando como referencia las condiciones reales del establecimiento.

Categoría 1: Gestión administrativa

Esta categoría permitió analizar la forma en que la Posada Doña Chella organiza sus actividades y coordina su funcionamiento institucional. Los temas asociados comprenden:

- Planificación administrativa.
- Organización institucional.
- Coordinación administrativa.
- Manejo de información.

Categoría 2: Eficiencia organizacional

Se orientó a comprender la capacidad del establecimiento para organizar recursos, coordinar actividades y responder a las necesidades operativas del entorno. Los temas relacionados incluyen:

- Organización del trabajo.
- Claridad funcional.
- Coordinación institucional.
- Capacidad de respuesta organizacional.

Categoría 3: Calidad del servicio asociada a la gestión administrativa

Permitió analizar la relación existente entre las prácticas administrativas y la experiencia de los clientes dentro del establecimiento. Los temas identificados fueron:

- Atención al cliente.
- Comunicación con usuarios.
- Confiabilidad institucional.
- Respuesta a necesidades del huésped.

Categoría 4: Contexto del microemprendimiento turístico

Esta categoría permitió comprender la influencia de las características organizacionales y territoriales sobre el funcionamiento administrativo del establecimiento. Los temas asociados fueron:

- Características organizacionales del negocio.
- Adaptabilidad administrativa.
- Entorno territorial de Siuna.
- Influencia del contexto sobre el funcionamiento institucional.

Patrones emergentes de la investigación

Durante el análisis cualitativo se identificaron patrones recurrentes relacionados con las dinámicas administrativas y organizacionales del establecimiento:

- Gestión administrativa basada predominantemente en experiencia práctica.
- Flexibilidad administrativa propia de pequeños establecimientos turísticos.
- Relación entre prácticas administrativas internas y calidad del servicio ofrecido.
- Necesidad de fortalecimiento administrativo contextualizado con las características reales del establecimiento.
- Influencia del entorno territorial sobre las dinámicas administrativas y el funcionamiento institucional.

8. Metodología de la Investigación

8.1 Enfoque de investigación

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, debido a que busca comprender e interpretar la realidad administrativa de la Posada Doña Chella desde las experiencias, percepciones y prácticas de los actores vinculados con su funcionamiento. El interés del estudio se centra en analizar las dinámicas de gestión administrativa, organización interna y calidad del servicio dentro de su contexto real de funcionamiento.

Martínez Miguélez (2006) señala que la metodología cualitativa permite comprender los fenómenos dentro de su ambiente natural, considerando los significados y relaciones presentes en las realidades sociales y organizacionales. Esta perspectiva resulta pertinente para el estudio, ya que permite comprender la gestión administrativa del establecimiento desde sus propias características organizacionales y territoriales. Es indispensable señalar que la investigación posee carácter aplicado y alcance descriptivo-propositivo. Su componente descriptivo permitió analizar las dinámicas administrativas y organizacionales del establecimiento, mientras que el componente propositivo orientó la formulación de una propuesta de optimización administrativa ajustada a las necesidades identificadas durante el proceso investigativo.

8.2 Diseño de investigación

En correspondencia con la naturaleza del problema investigado y con el enfoque metodológico asumido, la presente investigación se desarrolla desde un diseño fenomenológico de carácter descriptivo–interpretativo. La elección de este diseño responde al interés de comprender las dinámicas administrativas presentes dentro de la Posada Doña Chella desde las experiencias, prácticas, percepciones y formas de organización que configuran el funcionamiento cotidiano del establecimiento. Dentro del campo de la investigación cualitativa, el diseño fenomenológico se orienta hacia la comprensión de fenómenos tal como son vividos, experimentados e interpretados por las personas involucradas en una determinada realidad social u organizacional. Más que centrarse en mediciones cuantitativas o en la verificación de relaciones causales entre variables, este diseño procura aproximarse a significados, experiencias y prácticas construidas dentro del contexto donde el fenómeno ocurre.

La dimensión descriptiva permitirá reconocer cómo se desarrollan actualmente las dinámicas administrativas de la Posada Doña Chella, mientras que la dimensión interpretativa favorecerá la comprensión de relaciones, necesidades organizacionales, patrones institucionales y oportunidades de fortalecimiento administrativo identificadas durante el análisis cualitativo. Este diseño resulta coherente con la finalidad aplicada del estudio, ya que la comprensión profunda de la realidad organizacional constituye una condición necesaria para formular posteriormente una propuesta de optimización administrativa contextualizada con las capacidades, limitaciones y necesidades reales del establecimiento.

8.3 Población y muestra

La población estuvo conformada por actores vinculados directa e indirectamente con las actividades desarrolladas en la Posada Doña Chella. Con el propósito de obtener una comprensión amplia del fenómeno investigado, se consideraron dos grupos de participantes: colaboradores y clientes del establecimiento.

8.3.1 Universo poblacional

- Colaboradores del establecimiento: personas vinculadas con las actividades administrativas, operativas y de atención al cliente desarrolladas dentro de la Posada Doña Chella.
- Clientes del establecimiento: usuarios con experiencia directa respecto al servicio ofrecido por la Posada Doña Chella.

8.3.2 Muestra

La muestra estuvo integrada por diecisiete (17) participantes, distribuidos en siete (7) colaboradores y diez (10) clientes. La selección respondió a la necesidad de incorporar perspectivas relacionadas tanto con la gestión administrativa como con la experiencia del servicio, permitiendo obtener una visión integral del funcionamiento del establecimiento.

8.3.3 Técnica de muestreo

Se utilizó muestreo intencional o por criterio, técnica ampliamente empleada en investigaciones cualitativas cuando se requiere seleccionar participantes capaces de aportar información relevante para la comprensión del fenómeno estudiado. Hernández Sampieri,

Fernández Collado y Baptista (2014) señalan que este tipo de muestreo se basa en la selección deliberada de personas con experiencias o conocimientos vinculados con el objeto de investigación.

La selección de colaboradores se realizó considerando su participación directa en las actividades administrativas y operativas del establecimiento. En el caso de los clientes, se seleccionaron usuarios con experiencia directa respecto al servicio ofrecido por la Posada Doña Chella, permitiendo incorporar percepciones relacionadas con la calidad del servicio y el funcionamiento observable del negocio.

8.3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis correspondió a la gestión administrativa de la Posada Doña Chella, comprendida desde sus prácticas organizacionales, mecanismos de coordinación, procesos administrativos y elementos asociados con la eficiencia organizacional y la calidad del servicio. Las experiencias y percepciones de colaboradores y clientes fueron utilizadas como fuentes de información para comprender las dinámicas administrativas del establecimiento. Esta delimitación mantiene coherencia con el enfoque cualitativo, el diseño fenomenológico y la finalidad aplicada de la investigación, orientada a la formulación de una propuesta de optimización administrativa contextualizada con la realidad organizacional del negocio.

8.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se desarrolló mediante la aplicación de técnicas cualitativas orientadas a comprender la gestión administrativa de la Posada Doña Chella desde las experiencias de los participantes y la observación de su funcionamiento cotidiano. Para ello se emplearon la entrevista semiestructurada y la observación, técnicas que permitieron obtener información relacionada con las dinámicas organizacionales, la calidad del servicio y las necesidades de optimización administrativa identificadas en el establecimiento.

8.4.1 Entrevista semiestructurada

La técnica principal de recolección de datos fue la entrevista semiestructurada. Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista (2014) señalan que esta técnica combina

preguntas previamente definidas con la flexibilidad necesaria para profundizar en aspectos relevantes que surgen durante la conversación.

Como instrumento se utilizó una guía de entrevista elaborada a partir de los objetivos de investigación y las categorías de análisis establecidas. Las preguntas fueron de carácter abierto y estuvieron dirigidas a siete colaboradores y diez clientes de la Posada Doña Chella. Las entrevistas realizadas a los colaboradores abordaron aspectos relacionados con gestión administrativa, organización interna, coordinación del trabajo, comunicación institucional y funcionamiento cotidiano del establecimiento. Por su parte, las entrevistas dirigidas a los clientes se orientaron hacia la calidad del servicio, atención recibida, capacidad de respuesta y percepción general del funcionamiento del negocio.

8.4.2 Observación

La observación se utilizó como técnica complementaria para identificar aspectos relacionados con la organización del trabajo, la interacción entre colaboradores, la atención a los clientes y el funcionamiento general del establecimiento. Su aplicación permitió contrastar y complementar la información obtenida mediante las entrevistas, favoreciendo una comprensión más contextualizada de las dinámicas administrativas y organizacionales presentes en la Posada Doña Chella.

8.5 Procedimientos

El desarrollo de la investigación se realizó mediante una serie de etapas orientadas a garantizar coherencia entre los objetivos del estudio, el enfoque metodológico y las técnicas de recolección de información.

1. Preparación metodológica

En una primera etapa se revisaron el problema de investigación, los objetivos planteados y las categorías de análisis, con el propósito de asegurar la coherencia entre el marco teórico, el enfoque metodológico y los instrumentos de recolección de datos. Asimismo, se elaboraron las guías de entrevista y se consideraron los aspectos éticos relacionados con la participación voluntaria y la confidencialidad de la información.

2. Visita al sitio de investigación

Posteriormente, se realizó el acercamiento al sitio de investigación en la Posada Doña Chella, ubicada en el municipio de Siuna. Esta etapa permitió conocer el contexto de funcionamiento del establecimiento, establecer contacto con los participantes y coordinar la aplicación de las entrevistas, procurando respetar las actividades habituales del negocio.

3. Aplicación de entrevistas semiestructuradas

Una vez realizado el acercamiento al establecimiento, se aplicaron entrevistas semiestructuradas a siete colaboradores y diez clientes. Esta etapa permitió recopilar experiencias, percepciones y opiniones relacionadas con la gestión administrativa, la organización interna y la calidad del servicio. La naturaleza flexible de la técnica favoreció la profundización en aspectos relevantes para el análisis de la realidad organizacional del establecimiento.

4. Revisión y codificación de la información

Concluida la recolección de datos, se procedió a la revisión de las entrevistas y a la identificación de temas recurrentes presentes en las respuestas de los participantes. Este proceso permitió organizar la información y reconocer aspectos vinculados con gestión administrativa, organización interna, calidad del servicio y necesidades de fortalecimiento institucional.

5. Organización y análisis de la información

La información recopilada fue organizada tomando como referencia las categorías de análisis definidas en la investigación y los temas emergentes identificados durante la codificación. Este proceso permitió interpretar las experiencias de colaboradores y clientes, identificar patrones recurrentes y comprender las dinámicas administrativas presentes en la Posada Doña Chella.

8.6 Técnicas de análisis

Se desarrolló mediante análisis temático apoyado en la revisión, organización e interpretación de los datos obtenidos durante las entrevistas. Esta técnica permitió identificar patrones recurrentes, temas emergentes y relaciones significativas vinculadas con la gestión administrativa, la eficiencia organizacional y la calidad del servicio.

Como estrategia de análisis se empleó la codificación abierta manual, mediante la cual se agruparon respuestas, experiencias y percepciones relacionadas con las categorías definidas en la investigación. Este procedimiento facilitó la identificación de fortalezas, necesidades y oportunidades de mejora presentes en la realidad administrativa de la Posada Doña Chella, sirviendo de base para la formulación de la propuesta de optimización administrativa. Como resultado de este proceso se elaboró el siguiente cuadro analítico:

Tabla 2.

Categorías, códigos emergentes y evidencias identificadas durante el análisis de las entrevistas

Categoría	**Código emergente**	**Evidencia encontrada**	**Participantes vinculados**
Gestión administrativa	Organización cotidiana de actividades	Las actividades se organizan según reservas,ocupación y necesidades del día.	Administración,atención al cliente,limpieza,cocina.
Gestión administrativa	Flexibilidad organizacional	El personal suele apoyar funciones adicionales cuando existe mayor carga laboral.	Atención al cliente, limpieza, cocina, seguridad
Gestión administrativa	Registros administrativos informales	Uso de cuadernos, llamadas telefónicas, WhatsApp y registros manuales.	Administración, atención al cliente
Gestión administrativa	Comunicación organizacional	Retrasos en transmisión de información relacionada con habitaciones, horarios, reservas o solicitudes.	Limpieza, cocina, seguridad, atención al cliente
Calidad del servicio	Atención cordial y trato familiar	Clientes destacan amabilidad, cercanía y disposición del personal.	Clientes y colaboradores
Calidad del servicio	Capacidad de respuesta	Generalmente positiva, aunque con dificultades durante momentos de alta ocupación.	Clientes, atención al cliente
Necesidades de mejora	Insuficiencia de personal	Sobrecarga laboral y necesidad de mayor apoyo en temporadas de alta demanda.	Administración, limpieza, cocina, seguridad, clientes
Necesidades de mejora	Infraestructura física y parqueo	Limitaciones de espacio vehicular, organización del área para mayor comodidad.	Seguridad, administración, clientes

9. Resultados de la Investigación

El análisis de la información obtenida mediante entrevistas y observación permitió identificar fortalezas, necesidades de mejora y dinámicas organizacionales presentes en la Posada Doña Chella. Los hallazgos evidencian una gestión administrativa caracterizada por flexibilidad operativa, capacidad de adaptación y cercanía con los clientes, así como oportunidades de fortalecimiento relacionadas con organización interna, comunicación, disponibilidad de personal y gestión de la información. A continuación se presenta una síntesis de los principales hallazgos identificados durante la investigación.

Tabla 3.

Principales hallazgos sobre la gestión administrativa y calidad

Hallazgo identificado	Nivel de presencia cualitativa	Interpretación cualitativa
Atención amable y ambiente familiar	Alto	Constituye una fortaleza reconocida por colaboradores y clientes.
Falta de personal	Alto	Influye sobre la distribución de funciones, carga laboral y tiempos de respuesta.
Parqueo limitado	Alto	Aparece como una necesidad de mejora reiteradamente mencionada.
Comunicación interna	Medio – alto	Afecta coordinación, tiempos y organización entre áreas.
Registros administrativos informales	Medio	Evidencian necesidad de mayor formalización administrativa.
Demoras en alta ocupación	Medio	Asociadas principalmente con carga laboral y disponibilidad de personal.
Necesidad de fortalecer organización interna	Medio	Vinculada con planificación, funciones y coordinación administrativa.

9.1 Gestión administrativa

La gestión administrativa constituye una de las categorías centrales identificadas durante el proceso de análisis, debido a que agrupa diversos elementos relacionados con la organización cotidiana del establecimiento, la coordinación de actividades, la comunicación interna y los mecanismos utilizados para desarrollar las operaciones diarias de la Posada Doña Chella.

Las experiencias compartidas por colaboradores y clientes permitieron comprender que la dinámica administrativa del establecimiento no se encuentra sustentada únicamente en procedimientos formales, sino también en prácticas construidas desde la experiencia, la adaptación constante y la necesidad de responder oportunamente a las exigencias propias del servicio turístico. En este sentido, la gestión administrativa observada dentro de la Posada Doña Chella refleja características propias de microemprendimientos turísticos de pequeña escala, donde la cercanía entre colaboradores, la flexibilidad operativa y la resolución práctica de situaciones cotidianas suelen desempeñar un papel importante dentro del funcionamiento organizacional.

No obstante, las experiencias compartidas durante las entrevistas también evidencian oportunidades de fortalecimiento relacionadas con organización interna, mecanismos de comunicación y herramientas administrativas utilizadas para coordinar actividades y dar seguimiento a procesos vinculados con el servicio. A partir de esta categoría emergieron cuatro subtemas principales: organización cotidiana de actividades, flexibilidad organizacional, registros administrativos informales y comunicación organizacional, los cuales se desarrollan a continuación.

9.1.1 Organización cotidiana de actividades

Las entrevistas evidenciaron que la organización cotidiana de actividades se desarrolla principalmente en función de las necesidades operativas del establecimiento, la ocupación de habitaciones y las demandas de los huéspedes. La coordinación diaria se apoya en comunicación directa y toma de decisiones inmediatas, lo que favorece la capacidad de adaptación del negocio. Sin embargo, la dependencia de mecanismos informales también genera desafíos relacionados con planificación, distribución de responsabilidades y seguimiento de tareas. Estos hallazgos sugieren la necesidad de fortalecer procesos

organizativos que permitan mantener la flexibilidad operativa sin afectar la coordinación institucional.

9.1.2 Flexibilidad organizacional

Los colaboradores manifestaron que las funciones suelen adaptarse según las necesidades del servicio, especialmente durante períodos de alta ocupación. Esta flexibilidad favorece la continuidad operativa y refleja una cultura organizacional basada en colaboración y apoyo mutuo. No obstante, cuando esta práctica se vuelve permanente puede generar sobrecarga laboral y dificultades en la distribución equilibrada de responsabilidades, evidenciando la necesidad de fortalecer la organización interna del establecimiento

9.1.3 Registros administrativos informales

La información administrativa del establecimiento se gestiona principalmente mediante llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp, anotaciones manuales y cuadernos de registro. Aunque estos mecanismos han permitido mantener la operatividad del negocio y responder de forma ágil a las necesidades cotidianas, también presentan limitaciones relacionadas con seguimiento, organización y consulta de información. Por ello, los hallazgos sugieren la conveniencia de fortalecer los mecanismos de registro mediante herramientas sencillas que faciliten la coordinación y gestión administrativa.

9.1.4 Comunicación organizacional

La comunicación interna se desarrolla principalmente mediante interacción directa, llamadas telefónicas y aplicaciones de mensajería. Estos mecanismos favorecen la coordinación diaria y la resolución rápida de situaciones operativas. Sin embargo, algunos participantes señalaron retrasos ocasionales en la transmisión de información relacionada con reservas, habitaciones y solicitudes de clientes. Aunque no representan problemas permanentes, estas situaciones evidencian oportunidades para fortalecer la comunicación organizacional y mejorar la coordinación institucional.

9.2 Calidad del servicio

Constituye una categoría fundamental dentro de la investigación, debido a que permite comprender cómo los clientes perciben la experiencia ofrecida por la Posada Doña

Chella. Los hallazgos evidencian que la valoración del servicio se encuentra estrechamente vinculada con la atención brindada por el personal, la cercanía en el trato y la capacidad de respuesta frente a las necesidades de los huéspedes. Asimismo, muestran que la calidad del servicio mantiene una relación directa con la organización interna y las dinámicas administrativas del establecimiento.

9.2.1 Atención cordial y trato familiar

Uno de los hallazgos más consistentes identificados durante el proceso de análisis se relaciona con la valoración positiva que clientes y colaboradores realizan respecto al trato brindado dentro de la Posada Doña Chella.

Las experiencias compartidas durante las entrevistas reflejan que la atención ofrecida por el personal constituye uno de los aspectos mejor percibidos dentro del establecimiento. De manera recurrente, los participantes destacaron elementos relacionados con amabilidad, respeto, disposición para ayudar y cercanía durante la prestación del servicio. Este hallazgo adquiere especial relevancia debido a que permite comprender que la experiencia construida por los clientes no se encuentra determinada únicamente por aspectos tangibles del servicio. En numerosos casos, las personas evalúan su estancia a partir de las interacciones que desarrollan con quienes forman parte del establecimiento y de la forma en que son atendidas durante su permanencia.

Las narrativas obtenidas durante las entrevistas sugieren que la Posada Doña Chella ha logrado construir un ambiente caracterizado por relaciones cercanas y un trato personalizado hacia los huéspedes. Esta característica parece responder tanto al tamaño del establecimiento como a la cultura de servicio desarrollada por quienes participan en su funcionamiento cotidiano. A diferencia de estructuras hoteleras más grandes donde las interacciones suelen estar altamente estandarizadas, dentro de la Posada Doña Chella los clientes perciben una atención más directa y familiar. Esta cercanía favorece la generación de confianza, fortalece la experiencia del servicio y contribuye a que los huéspedes desarrollen percepciones positivas sobre el establecimiento.

Desde una perspectiva administrativa, este hallazgo representa una fortaleza estratégica importante. En un entorno turístico donde numerosos establecimientos compiten por atraer y fidelizar clientes, la calidad de las relaciones humanas puede convertirse en un elemento diferenciador capaz de influir significativamente sobre la satisfacción del usuario.

De esta forma, las experiencias compartidas por colaboradores permiten comprender que esta atención cordial no surge únicamente como resultado de procedimientos establecidos, sino también del compromiso y disposición que el personal demuestra hacia quienes utilizan los servicios del establecimiento. Por tanto, la atención cordial y el trato familiar constituyen una de las principales fortalezas identificadas durante la investigación, debido a que contribuyen positivamente a la experiencia del cliente y fortalecen la imagen del establecimiento dentro de su contexto de operación.

9.2.2 Capacidad de respuesta

Otro de los aspectos identificados dentro de la categoría calidad del servicio corresponde a la capacidad de respuesta desarrollada por la Posada Doña Chella frente a las necesidades y requerimientos de sus clientes.

En términos generales, los participantes perciben una disposición positiva por parte del personal para atender solicitudes, resolver inquietudes y brindar apoyo cuando surgen necesidades relacionadas con el servicio. Esta percepción aparece asociada no solamente a la atención brindada por áreas específicas, sino también al compromiso mostrado por los colaboradores para responder oportunamente a las demandas que se presentan durante la estancia de los huéspedes.

El análisis realizado permite comprender que la capacidad de respuesta constituye un elemento estrechamente relacionado con la satisfacción del cliente. Cuando las solicitudes son atendidas de manera oportuna y efectiva, los huéspedes desarrollan una percepción más favorable sobre la calidad del servicio recibido. En este sentido, las experiencias recopiladas muestran que la disposición para ayudar y la rapidez en la atención representan factores valorados positivamente por quienes utilizan los servicios del establecimiento. No obstante, las narrativas obtenidas durante el trabajo de campo también permiten identificar que esta capacidad de respuesta puede verse influenciada por determinadas condiciones operativas presentes dentro del negocio. Algunos participantes señalaron que durante períodos de alta ocupación o momentos donde las actividades aumentan considerablemente, pueden presentarse dificultades para mantener el mismo nivel de rapidez en la atención de todas las solicitudes.

Desde esta perspectiva, las demoras ocasionales identificadas durante períodos de mayor demanda no parecen responder a falta de compromiso por parte de los colaboradores,

sino a las limitaciones operativas que surgen cuando el volumen de trabajo supera la capacidad habitual de respuesta del personal disponible. Se contempla una relación directa entre este hallazgo y otros aspectos identificados previamente dentro de la investigación. Elementos como la flexibilidad organizacional, la comunicación interna y la disponibilidad de personal influyen significativamente sobre la capacidad del establecimiento para responder de manera eficiente a las necesidades de los clientes.

Esta conexión evidencia que la calidad del servicio no puede entenderse como una categoría aislada, sino como el resultado de múltiples procesos administrativos y operativos que interactúan continuamente dentro de la organización. A pesar de estas situaciones, las experiencias compartidas por los participantes muestran que la percepción general respecto a la capacidad de respuesta del establecimiento continúa siendo favorable. Los clientes reconocen el esfuerzo realizado por el personal para resolver necesidades y atender solicitudes, incluso en momentos donde la carga operativa es mayor.

Por tanto, la capacidad de respuesta identificada durante la investigación representa simultáneamente una fortaleza institucional y una oportunidad de mejora. Por una parte, evidencia el compromiso del personal y la disposición existente para atender las necesidades de los huéspedes; por otra, revela la importancia de fortalecer mecanismos administrativos y operativos que permitan sostener dicha capacidad de manera más eficiente y constante dentro del funcionamiento cotidiano de la Posada Doña Chella.

9.3 Necesidades de mejora institucional

Además de las fortalezas identificadas, el análisis permitió reconocer diversas oportunidades de mejora relacionadas con recursos humanos, infraestructura y organización interna. Estas necesidades se encuentran interrelacionadas y ejercen influencia sobre diferentes aspectos del funcionamiento institucional, constituyendo elementos relevantes para la formulación de la propuesta de optimización administrativa.

9.3.1 Insuficiencia de personal

Dicha situación influye sobre diferentes aspectos del funcionamiento cotidiano de la Posada Doña Chella. Durante períodos de alta ocupación o momentos donde coinciden múltiples actividades operativas, la carga laboral tiende a incrementarse significativamente, generando la necesidad de redistribuir tareas y asumir responsabilidades adicionales para

mantener la continuidad del servicio. Desde una perspectiva organizacional, este hallazgo no refleja únicamente una necesidad relacionada con cantidad de personal. También permite comprender cómo la disponibilidad de recursos humanos influye sobre la coordinación institucional, la distribución de funciones y la capacidad de respuesta frente a las exigencias propias del negocio.

Las narrativas obtenidas durante las entrevistas muestran que los colaboradores suelen responder a esta situación mediante apoyo mutuo y colaboración entre áreas, aspecto que anteriormente fue identificado como una fortaleza institucional. Sin embargo, el análisis también evidencia que esta dinámica puede generar sobrecarga laboral cuando se mantiene de forma constante o durante períodos prolongados. Esto repercute indirectamente sobre la calidad del servicio, particularmente en momentos donde el volumen de actividades supera la capacidad operativa disponible. Aunque los participantes reconocen el esfuerzo realizado por los colaboradores para atender adecuadamente a los clientes, las experiencias compartidas sugieren que una mayor disponibilidad de recursos humanos contribuiría a distribuir mejor las responsabilidades y fortalecer la eficiencia operativa del establecimiento.

9.3.2 Infraestructura física y parqueo

Este déficit aparece de manera recurrente dentro de las percepciones relacionadas con comodidad y funcionalidad del servicio. Aunque no constituye un elemento que determine por sí solo la valoración general del establecimiento, sí representa un aspecto que influye sobre la experiencia de quienes utilizan sus servicios. El análisis realizado permite comprender que las limitaciones asociadas con el espacio de parqueo responden en gran medida a características físicas propias del establecimiento y al crecimiento progresivo de las necesidades operativas vinculadas con la actividad turística. Se debe catalogar como una situación que refleja la necesidad de adaptar determinados espacios a las exigencias actuales del servicio y a las expectativas de los clientes.

Las percepciones obtenidas durante las entrevistas sugieren que el fortalecimiento de aspectos relacionados con organización y aprovechamiento de espacios podría contribuir a mejorar la comodidad, accesibilidad y experiencia general de quienes visitan el establecimiento

9.3.3 Necesidad de fortalecer la organización interna

Este hallazgo no surge de una única situación específica, sino de la interacción entre diferentes elementos identificados a lo largo de la investigación, tales como mecanismos de coordinación, distribución de funciones, registros administrativos utilizados y comunicación organizacional. Las narrativas obtenidas durante las entrevistas muestran que la Posada Doña Chella ha logrado mantener su funcionamiento mediante prácticas administrativas adaptadas a las necesidades cotidianas del negocio. Sin embargo, también evidencian la existencia de oportunidades para fortalecer determinados procesos que permitan una gestión más organizada y eficiente.

La necesidad de fortalecer la organización interna no implica sustituir la flexibilidad que caracteriza al establecimiento ni modificar aquellos elementos que han contribuido positivamente a su funcionamiento. Por el contrario, implica desarrollar herramientas que permitan aprovechar de manera más eficiente las fortalezas ya existentes, facilitando la coordinación de actividades, el seguimiento de información y la distribución de responsabilidades. Por tanto, este hallazgo constituye uno de los resultados más relevantes del estudio, ya que permite comprender que muchas de las oportunidades de mejora identificadas durante el trabajo de campo pueden abordarse mediante acciones orientadas a fortalecer la gestión administrativa y la organización interna del establecimiento.

10. Discusión

10. 1 Interpretación de datos

La investigación permitió comprender que la realidad administrativa de la Posada Doña Chella se encuentra marcada por una combinación de fortalezas organizacionales y oportunidades de mejora que interactúan constantemente dentro de su funcionamiento cotidiano. Los hallazgos evidencian que muchas de las prácticas observadas responden a mecanismos de adaptación desarrollados por el establecimiento para atender las exigencias propias de su contexto de operación. La flexibilidad en la distribución de funciones, la comunicación directa y la disposición del personal para colaborar favorecen la continuidad del servicio y la capacidad de respuesta ante situaciones cambiantes.

Desde la perspectiva de la investigadora, el trabajo de campo permitió reconocer que la gestión administrativa de un establecimiento turístico de pequeña escala no puede analizarse únicamente desde modelos administrativos rígidos. La interacción con colaboradores y clientes facilitó una comprensión más cercana de las dinámicas organizacionales presentes en la Posada Doña Chella, destacando la importancia de la experiencia práctica, las relaciones de colaboración y el compromiso del personal para sostener el funcionamiento institucional.

La información obtenida demuestra que el establecimiento ha logrado mantener sus operaciones mediante prácticas organizativas adaptadas a sus condiciones particulares. No obstante, también evidencia oportunidades para fortalecer aspectos relacionados con organización interna, distribución de responsabilidades, gestión de información y coordinación de actividades, elementos que pueden contribuir a una operación más eficiente y sostenible. En este sentido, las oportunidades de mejora identificadas no buscan sustituir las prácticas que han favorecido el funcionamiento de la Posada Doña Chella, sino complementarlas mediante herramientas administrativas que permitan consolidar sus fortalezas y fortalecer la calidad del servicio. Por tanto, la discusión permite reconocer que el establecimiento cuenta con una base organizacional sólida para su desarrollo futuro, sustentada en la atención personalizada, el compromiso de sus colaboradores y su capacidad de adaptación, aunque también enfrenta desafíos cuya atención puede favorecer su sostenibilidad y eficiencia a largo plazo.

10.2 Propuesta de optimización para Posada Doña Chella

La presente propuesta de optimización administrativa surge a partir de los resultados obtenidos durante la investigación desarrollada en la Posada Doña Chella, ubicada en el municipio de Siuna. Su formulación responde a las necesidades identificadas durante el diagnóstico realizado con colaboradores y clientes, así como al análisis de las dinámicas organizacionales presentes en el establecimiento. Los hallazgos evidenciaron fortalezas relacionadas con el compromiso del personal, la capacidad de adaptación y la atención brindada a los huéspedes. Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora vinculadas con la organización administrativa, la comunicación interna, la gestión de información y la coordinación de actividades.

En este contexto, la propuesta busca fortalecer las prácticas existentes mediante herramientas administrativas sencillas, viables y ajustadas a las condiciones reales del negocio, contribuyendo al fortalecimiento de la organización interna y de la calidad del servicio.

10.2.1 Fundamentación de la propuesta

La propuesta de optimización administrativa se fundamenta en la relación existente entre gestión administrativa, organización institucional y calidad del servicio. Los resultados obtenidos evidenciaron que la Posada Doña Chella ha logrado mantener su funcionamiento mediante mecanismos organizativos construidos desde la experiencia práctica, la colaboración entre colaboradores y la capacidad de adaptación a las necesidades del servicio.

No obstante, el análisis también permitió identificar oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación interna, la gestión de información, los registros administrativos y la coordinación de actividades. Aunque los mecanismos actualmente utilizados han resultado funcionales para las condiciones del establecimiento, existen posibilidades de fortalecerlos mediante herramientas administrativas básicas que faciliten el seguimiento de información y la organización del trabajo. También, los clientes destacaron la atención recibida, la amabilidad del personal y el ambiente familiar como fortalezas importantes del establecimiento. Por ello, la propuesta busca fortalecer la organización administrativa sin alterar la dinámica de trabajo que caracteriza a la Posada Doña Chella,

contribuyendo simultáneamente al fortalecimiento de la calidad del servicio y de la experiencia del huésped.

10.2.2 Relación de la propuesta con los resultados de la investigación

La presente propuesta se encuentra directamente vinculada con los hallazgos obtenidos durante la investigación. Las acciones planteadas responden a necesidades identificadas en materia de organización administrativa, comunicación institucional, gestión de información y calidad del servicio. Los resultados evidenciaron la necesidad de fortalecer mecanismos relacionados con registros administrativos, coordinación interna y distribución de responsabilidades, aspectos que se abordan mediante herramientas orientadas a mejorar la organización del trabajo y el seguimiento de actividades. Además, la investigación destacó la importancia de preservar las fortalezas asociadas con la atención al cliente, la capacidad de respuesta y el ambiente familiar que caracteriza a la Posada Doña Chella. En consecuencia, la propuesta incorpora acciones destinadas tanto al fortalecimiento administrativo como a la consolidación de la calidad del servicio.

10.2.3 Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Fortalecer la gestión administrativa de la Posada Doña Chella mediante la implementación de herramientas organizativas orientadas a mejorar la coordinación interna, optimizar la gestión de información y contribuir al fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Objetivos específicos

- Fortalecer la organización administrativa interna mediante mecanismos que permitan una mejor distribución de funciones y planificación de actividades.
- Mejorar la comunicación y coordinación institucional a través de herramientas que faciliten el flujo de información entre las diferentes áreas del establecimiento.
- Optimizar los procesos de registro y seguimiento de información administrativa relacionada con reservas, actividades operativas y atención a clientes.
- Fortalecer la calidad del servicio mediante acciones orientadas al seguimiento de sugerencias, mejora continua y satisfacción del cliente.

- Contribuir al desarrollo organizacional de la Posada Doña Chella mediante acciones viables, contextualizadas y acordes con los recursos disponibles.

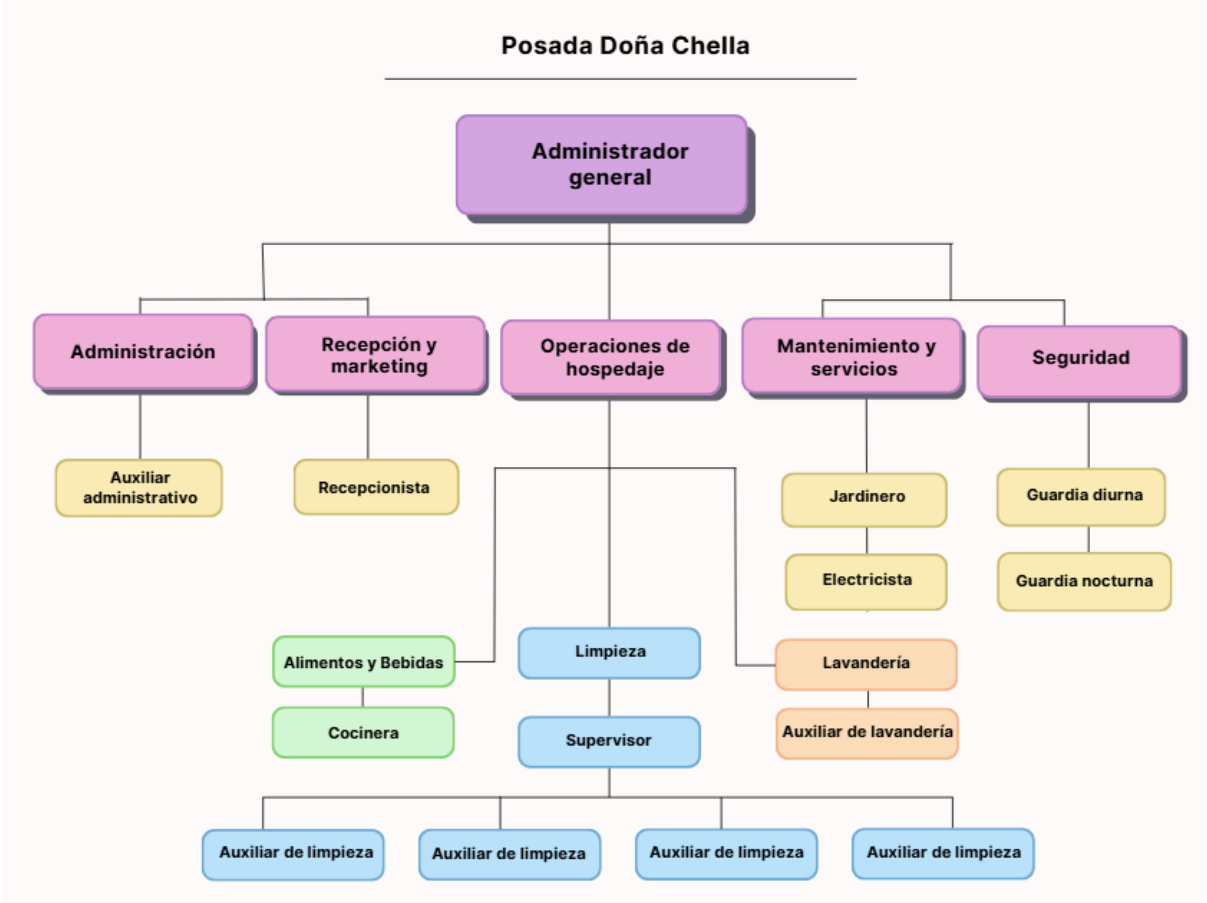
10.2.4 Componente I. Fortalecimiento de la organización administrativa interna

Acción 1. Implementación de la estructura organizacional

Objetivo de la acción: Establecer una estructura organizacional funcional que facilite la distribución de responsabilidades, fortalezca la coordinación entre las diferentes áreas de trabajo y contribuya a una gestión administrativa más eficiente dentro de la Posada Doña Chella.

Tabla 4.

Organigrama funcional propuesto



La estructura organizacional propuesta responde a un modelo funcional, diseñado de acuerdo con las características operativas de una microempresa dedicada al servicio de hospedaje. Su finalidad es organizar las actividades del establecimiento mediante áreas funcionales claramente definidas, favoreciendo la coordinación del trabajo, la comunicación interna y la adecuada distribución de responsabilidades.

Aunque la Posada Doña Chella cuenta con una estructura de personal reducida, el organigrama propuesto permite identificar las funciones indispensables para el funcionamiento del establecimiento, posibilitando que un mismo colaborador desempeñe más de un cargo cuando las necesidades operativas lo requieran. Esta propuesta fortalece la organización administrativa sin afectar la flexibilidad que caracteriza al negocio.

Acción 2. Elaboración de fichas ocupacionales

Estas fichas permiten delimitar las responsabilidades, establecer los perfiles requeridos y orientar el desempeño de cada colaborador, contribuyendo a una mejor coordinación de las actividades y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tabla 5.

Ficha ocupacional de administrador general

Datos del Cargo	
Carga	Administrador General
Área	Dirección General
Jefe inmediato	Propietario
Carga personal	Todo el personal
Objetivo del cargo	Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades administrativas y operativas de la Posada Doña Chella, garantizando el adecuado funcionamiento del establecimiento y la calidad del servicio.
Perfil requerido	Profesional o técnico en Administración, Turismo o áreas afines. • Experiencia en administración hotelera. • Liderazgo. • Manejo básico de herramientas informáticas.
Funciones principales	• Planificar las actividades administrativas. • Coordinar las áreas del establecimiento. • Supervisar el personal. • Administrar recursos. • Convocar reuniones. • Promotor de acciones de mejora continua.
Competencias	• Liderazgo • Organización • Comunicación efectiva • Trabajo en equipo • Orientación al cliente

Tabla 6.

Ficha ocupacional de auxiliar administrativo

Datos del Cargo	
Carga	Auxiliar Administrativo
Área	Administración
Jefe inmediato	Administrador General
Objetivo del cargo	Brindar apoyo en la gestión administrativa del establecimiento mediante el control documental, registros administrativos y apoyo en actividades financieras básicas.
Perfil requerido	• Bachiller o técnico en administración. • Manejo básico de programas informáticos. • Organización y responsabilidad
Funciones principales	• Organizar y archivar la documentación administrativa. • Registrador de ingresos y egresos básicos. • Apoyar en el control de caja. • Elaborar informes administrativos. • Apoyar en el control de inventarios. • Gestionar compras menores.
Competencias	• Organización. • Responsabilidad. • Honestidad. • Discreción. •

Tabla 7.

Ficha ocupacional de recepcionista

Datos del Cargo	
Carga	Recepcionista
Área	Recepción y Marketing
Jefe inmediato	Administrador General
Objetivo del cargo	Brindar cordial atención y oportuna a los huéspedes durante el proceso de reserva, ingreso, permanencia y salida del establecimiento, promoviendo además los servicios ofrecidos por la Posada.
Perfil requerido	• Bachiller. • Experiencia en atención al cliente. • Manejo básico de computadora y redes sociales. • Excelente comunicación.
Funciones principales	• Gestionar reservas. • Realizar el check-in y check-out. • Atender llamadas telefónicas y consultas. • Brindar información a los huéspedes. • Administrar el WhatsApp Business y las redes sociales. • Publicar promociones del establecimiento. • Coordinar con el Supervisor de Hospedaje la disponibilidad de habitaciones.

Tabla 8.

Ficha ocupacional de supervisor de housekeeping

Datos del Cargo	
Carga	Supervisor de Hospedaje
Área	Operaciones de Hospedaje
Jefe inmediato	Administrador General
Objetivo del cargo	Coordinar las actividades relacionadas con el hospedaje, supervisando los procesos de limpieza, lavandería y alimentos y bebidas para garantizar un servicio eficiente y de calidad.
Perfil requerido	• Experiencia en operaciones hoteleras. • Liderazgo. • Organización. • Responsabilidad.
Funciones principales	• Coordinar las actividades del área de hospedaje. • Supervisar la limpieza de habitaciones. • Verifique la disponibilidad de habitaciones. • Coordinador del servicio de lavandería. • Supervisar el servicio de alimentos y bebidas. • Reportar incidencias al Administrador General.
Competencias	• Liderazgo. • Organización. • Trabajo en equipo. • Resolución de problemas.

Tabla 9.

Ficha ocupacional de cocinera

Datos del Cargo	
Carga	Cocinera
Área	Operaciones de Hospedaje
Jefe inmediato	Supervisor de Hospedaje
Objetivo del cargo	Preparar los alimentos ofrecidos por el establecimiento garantizando calidad, higiene y satisfacción de los huéspedes.
Perfil requerido	• Experiencia en preparación de alimentos. • Conocimientos básicos sobre manipulación higiénica. • Responsabilidad.
Funciones principales	• Prepare desayunos y demás alimentos ofrecidos. • Mantener limpia la cocina. • Controlar los insumos del área. • Reportar necesidades de abastecimiento. • Aplicar normas de higiene alimentaria.
Competencias	• Organización. • Responsabilidad. • Trabajo en equipo.

Tabla 10.

Ficha ocupacional de auxiliar de limpieza

Datos del Cargo	
Carga	Auxiliar de Limpieza
Área	Operaciones de Hospedaje
Jefe inmediato	Supervisor de Hospedaje
Objetivo del cargo	Mantener limpias y ordenadas las habitaciones y áreas comunes, garantizando condiciones adecuadas para la atención de los huéspedes.
Perfil requerido	• Experiencia en limpieza. • Responsabilidad. • Orden.
Funciones principales	• Limpiar habitaciones. • Limpiar áreas comunes. • Cambiar ropa de cama y toallas. • Reponer comodidades. • Reportar daños encontrados. • Apoyar otras actividades del área cuando sea necesario.
Competencias	• Responsabilidad. • Organización. • Atención al detalle.

Tabla 11.

Ficha ocupacional de auxiliar de lavandería

Datos del Cargo	
Carga	Auxiliar de Lavandería
Área	Operaciones de Hospedaje
Jefe inmediato	Supervisor de Hospedaje
Objetivo del cargo	Realice el lavado, secado y organización de la ropa de cama, toallas y demás textiles utilizados por el establecimiento.
Perfil requerido	• Experiencia básica en lavandería. • Responsabilidad. • Organización.
Funciones principales	• Lavar la ropa de cama y toallas. • Clasificar textiles. • Mantenga limpia el área de lavandería. • Reportar deterioro de blancos. • Apoyar en actividades relacionadas con el hospedaje cuando sea necesario.
Competencias	• Organización. • Responsabilidad. • Orden.

Tabla 12.

Ficha ocupacional de técnico de mantenimiento

Datos del Cargo	
Carga	Técnico de Mantenimiento
Área	Mantenimiento y Servicios
Jefe inmediato	Administrador General
Objetivo del cargo	Garantizar el funcionamiento adecuado de las instalaciones y equipos mediante actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.
Perfil requerido	• Conocimientos básicos en mantenimiento general. • Responsabilidad. • Capacidad de resolución.
Funciones principales	• Realizar mantenimiento preventivo. • Atender reparaciones menores. • Revisar instalaciones eléctricas e hidráulicas. • Reportar necesidades de reparación mayor. • Mantenga herramientas y equipos en buen estado.
Competencias	• Proactividad. • Organización. • Responsabilidad.

Tabla 13.

Ficha ocupacional de jardinero

Datos del Cargo	
Carga	Jardinero
Área	Mantenimiento y Servicios
Jefe inmediato	Administrador General
Objetivo del cargo	Mantener en óptimas condiciones las áreas verdes y espacios exteriores de la Posada Doña Chella.
Perfil requerido	• Experiencia básica en jardinería. • Responsabilidad. • Compromiso.
Funciones principales	• Realizar mantenimiento de jardines. • Podar árboles y arbustos. • Cuida las plantas. • Mantenga limpios los espacios exteriores. • Reportar necesidades de mantenimiento del área.
Competencias	• Responsabilidad. • Organización. • Compromiso.

Tabla 14.

Ficha ocupacional de guardia de seguridad

Datos del Cargo	
Carga	Guardia de Seguridad
Área	Seguridad
Jefe inmediato	Administrador General
Observación	La carga podrá desempeñarse en turnos diurnos o nocturnos, de acuerdo con la programación establecida por la administración.
Objetivo del cargo	Garantizar la seguridad de los huéspedes, colaboradores e instalaciones mediante acciones de vigilancia, control de acceso y prevención de incidentes.
Perfil requerido	• Experiencia en vigilancia o seguridad. • Responsabilidad. • Buenas relaciones interpersonales.
Funciones principales	• Controlar el ingreso y salida de personas. • Realizar rondas de vigilancia. • Reportar incidentes al Administrador General. • Brindar apoyo e información a los huéspedes. • Colaborar en situaciones de emergencia.
Competencias	• Honestidad. • Responsabilidad. • Atención. • Disciplina.

Acción 3. Estandarización de los procedimientos administrativos

La estandarización de los procedimientos permitirá que los colaboradores desarrollen sus funciones de manera ordenada, coordinada y conforme a criterios previamente establecidos, favoreciendo la eficiencia de los procesos internos y la calidad del servicio brindado a los huéspedes. En las microempresas de hospedaje es frecuente que un mismo colaborador desempeñe diversas funciones, lo que puede generar diferencias en la forma de ejecutar las actividades o dificultades en la coordinación entre las áreas de trabajo. Ante esta realidad, los procedimientos administrativos estandarizados constituyen una guía práctica que facilita la organización de las operaciones, mejora la comunicación interna, optimiza el uso de los recursos y contribuye a mantener la continuidad del servicio.

Los procedimientos que se presentan a continuación fueron diseñados con base en las necesidades identificadas durante el diagnóstico realizado en la Posada Doña Chella y abarcan las actividades esenciales para el funcionamiento del establecimiento. Su implementación durante el período de agosto a octubre de 2026 contribuirá al fortalecimiento de la organización administrativa y servirá como apoyo para el desempeño del personal y la incorporación de nuevos colaboradores. A continuación se detallan los procedimientos a seguir:

Procedimiento para la gestión de reservas

La gestión de reservas estará a cargo del Recepcionista, quien recibirá las solicitudes de hospedaje por medio de llamadas telefónicas, WhatsApp, redes sociales o atención presencial. Una vez recibida la solicitud, verificará la disponibilidad de habitaciones y registrará la información correspondiente en el sistema o libro de control utilizado por el establecimiento. Confirmada la reserva, comunicará oportunamente al Supervisor de Hospedaje la ocupación prevista, con el fin de garantizar la preparación de las habitaciones antes de la llegada del huésped.

Procedimiento para el ingreso y salida de huéspedes

El Recepcionista será responsable de recibir al huésped, verificar la reserva y realizar el registro correspondiente. Posteriormente, brindará información sobre los servicios, horarios y normas internas del establecimiento. Al finalizar la estadía, realizará el proceso de salida, verificará el estado de la habitación en coordinación con el Supervisor de Hospedaje y actualizará la disponibilidad para futuras reservas.

Procedimiento para la limpieza y preparación de habitaciones

El Supervisor de Hospedaje coordinará diariamente las actividades de limpieza con el Auxiliar de Limpieza, priorizando las habitaciones desocupadas y aquellas con ingreso programado. El procedimiento comprenderá el aseo general, cambio de ropa de cama y toallas, reposición de amenidades y revisión del estado del mobiliario y equipos. Una vez finalizada la limpieza, el Supervisor verificará que la habitación cumpla con los estándares establecidos e informará al Recepcionista que se encuentra disponible.

Procedimiento para el servicio de lavandería

El Auxiliar de Lavandería realizará la recolección, clasificación, lavado, secado y organización de la ropa de cama, toallas y demás textiles utilizados en el establecimiento. Asimismo, mantendrá el control de los blancos disponibles e informará al Supervisor de Hospedaje cualquier deterioro o necesidad de reposición para garantizar la continuidad del servicio.

Procedimiento para el servicio de alimentos y bebidas

La Cocinera organizará diariamente la preparación de los alimentos programados, verificando previamente la disponibilidad de insumos y manteniendo las condiciones de higiene del área de cocina. Una vez preparados los alimentos, coordinará con el Supervisor de Hospedaje el horario de servicio para los huéspedes e informará oportunamente las necesidades de abastecimiento cuando sea necesario.

Procedimiento para el mantenimiento de las instalaciones

El Técnico de Mantenimiento realizará inspecciones periódicas a las instalaciones, equipos y mobiliario del establecimiento con el propósito de identificar oportunamente fallas o necesidades de reparación. Cuando se detecten daños que afecten el funcionamiento de la Posada, informará al Administrador General para coordinar las acciones correctivas correspondientes y dar seguimiento hasta su solución.

Procedimiento para el reporte de incidencias

Todo colaborador que detecte una situación que pueda afectar la seguridad, el funcionamiento del establecimiento o la atención a los huéspedes deberá comunicarla de forma inmediata a su jefe inmediato y al Administrador General mediante el grupo institucional de WhatsApp o de manera verbal cuando la situación requiera atención inmediata. Posteriormente, el Administrador General dará seguimiento a la incidencia hasta su resolución y verificará que las acciones implementadas eviten su repetición.

Procedimiento para la atención de quejas y sugerencias

Las quejas, reclamos o sugerencias presentadas por los huéspedes serán recibidas inicialmente por el Recepcionista, quien escuchará atentamente al cliente, registrará la información y procurará brindar una solución inmediata cuando esta se encuentre dentro de sus funciones. Cuando la situación requiera una decisión administrativa, será comunicada al

Administrador General, quien analizará el caso, coordinará las acciones correspondientes y dará seguimiento hasta garantizar una respuesta oportuna al huésped.

Procedimiento para la coordinación interna del personal

La coordinación entre las diferentes áreas funcionales será dirigida por el Administrador General mediante reuniones semanales de trabajo y el uso del grupo institucional de WhatsApp como medio oficial de comunicación. En estos espacios se compartirán las reservas programadas, distribución de actividades, novedades operativas, necesidades de mantenimiento, seguimiento a incidencias y cualquier otra información necesaria para garantizar el adecuado funcionamiento del establecimiento y la continuidad de las operaciones.

Resultado esperado: La aplicación de los Procedimientos Administrativos Estandarizados permitirá fortalecer la organización administrativa de la Posada Doña Chella mediante la ejecución uniforme de las principales actividades del establecimiento. Asimismo, favorecerá la coordinación entre las áreas funcionales, reducirá la duplicidad de tareas, optimizará el tiempo de respuesta ante las necesidades operativas y contribuirá a mejorar la calidad del servicio ofrecido a los huéspedes, promoviendo una gestión más eficiente durante el período de implementación de la propuesta.

10.2.5 Componente II. Fortalecimiento de la comunicación interna

La comunicación interna constituye un elemento fundamental para el adecuado funcionamiento de cualquier organización, ya que facilita la coordinación de las actividades, fortalece el trabajo en equipo y favorece la toma oportuna de decisiones. En establecimientos de hospedaje de pequeña escala, como la Posada Doña Chella, mantener una comunicación clara y permanente entre los colaboradores resulta indispensable para garantizar la continuidad de las operaciones y ofrecer un servicio de calidad a los huéspedes.

Durante el diagnóstico realizado se identificó que la comunicación entre los colaboradores se desarrolla principalmente de forma verbal y de acuerdo con las necesidades que surgen durante la jornada laboral. Aunque este mecanismo permite resolver situaciones inmediatas, también puede generar omisión de información, dificultades en la coordinación de actividades y retrasos en la atención de algunas incidencias. Teniendo como objetivo

fortalecer la comunicación interna de la Posada Doña Chella mediante la implementación de mecanismos formales de coordinación que favorezcan el intercambio oportuno de información, el trabajo colaborativo y la adecuada ejecución de las actividades administrativas y operativas.

El Protocolo de Comunicación Interna establece los mecanismos mediante los cuales circulará la información entre las diferentes áreas funcionales de la Posada Doña Chella, promoviendo una comunicación clara, oportuna y organizada.

➔ Responsable de la comunicación interna

La coordinación y supervisión de la comunicación interna estará a cargo del Administrador General, quien será responsable de transmitir las orientaciones generales, coordinar las actividades semanales, dar seguimiento a las incidencias reportadas y garantizar que la información llegue oportunamente a todos los colaboradores.

Asimismo, cada responsable de área deberá comunicar oportunamente al Administrador General cualquier situación que afecte el desarrollo normal de las operaciones, permitiendo la toma de decisiones de forma rápida y efectiva.

➔ Canales oficiales de comunicación

Para facilitar el intercambio de información, la Posada Doña Chella utilizará los siguientes canales oficiales:

Comunicación presencial: Se utilizará para la coordinación inmediata de las actividades diarias, la atención de situaciones operativas y la resolución de necesidades que requieran una respuesta inmediata.

➔ Grupo institucional de WhatsApp

El grupo institucional de WhatsApp constituirá el principal medio digital de comunicación entre los colaboradores. Su utilización permitirá compartir información relacionada con:

- Reservas confirmadas.
- Disponibilidad de habitaciones.
- Distribución de actividades diarias.

- Reporte de incidencias.
- Solicitudes de mantenimiento.
- Cambios de turnos autorizados.
- Recordatorios administrativos.
- Avisos de reuniones.

El uso del grupo será exclusivamente para asuntos relacionados con las actividades laborales, procurando mantener una comunicación respetuosa, clara y oportuna.

➔ Reuniones semanales de coordinación

Con el propósito de fortalecer la planificación y el seguimiento de las actividades, el Administrador General realizará una reunión semanal con todos los colaboradores.

Las reuniones se efectuarán preferiblemente al inicio de la semana laboral, con una duración aproximada de treinta minutos, permitiendo evaluar los resultados obtenidos durante la semana anterior y organizar las actividades correspondientes a la siguiente.

Durante cada reunión se abordarán, entre otros, los siguientes aspectos:

- Revisión de las actividades realizadas.
- Reservas programadas para la semana.
- Estado de ocupación del establecimiento.
- Incidencias presentadas.
- Necesidades de mantenimiento.
- Requerimientos de abastecimiento.
- Actividades especiales.
- Distribución de responsabilidades.

Las principales decisiones adoptadas durante la reunión serán comunicadas a todo el personal mediante el grupo institucional de WhatsApp cuando sea necesario.

➔ Comunicación de incidencias

Toda incidencia relacionada con el funcionamiento del establecimiento deberá comunicarse de forma inmediata al Administrador General. Cuando la situación requiera atención inmediata, la comunicación se realizará de forma verbal y posteriormente será informada mediante el grupo institucional de WhatsApp para conocimiento de los colaboradores

involucrados. En los casos que no representen una emergencia, el reporte podrá efectuarse directamente mediante el grupo institucional, indicando de forma breve la situación presentada, el área afectada y las acciones realizadas.

➔ Flujo de la comunicación interna

La información institucional será transmitida inicialmente por el Administrador General hacia los responsables de cada área funcional, quienes posteriormente comunicarán las orientaciones correspondientes al personal bajo su responsabilidad. De igual manera, cualquier situación identificada por los colaboradores será informada al responsable del área y posteriormente al Administrador General para su análisis y seguimiento. Este flujo permitirá mantener una comunicación organizada, reducir la pérdida de información y facilitar la coordinación entre las diferentes áreas del establecimiento.

La implementación de este permitirá fortalecer la coordinación entre las áreas funcionales de la Posada Doña Chella, mejorar el flujo de información entre los colaboradores y favorecer la ejecución oportuna de las actividades administrativas y operativas. Asimismo, contribuirá a optimizar la atención a los huéspedes, reducir errores derivados de fallas de comunicación y promover un ambiente de trabajo colaborativo durante el período de implementación de la propuesta.

10.2.6 Componente III. Fortalecimiento de la mejora continua

Esta constituye un proceso sistemático orientado al perfeccionamiento permanente de las actividades administrativas y operativas de una organización, mediante la evaluación constante de los procesos, la actualización de conocimientos del personal y la implementación de acciones que contribuyan al incremento de la eficiencia y la calidad del servicio. En el sector de hospedaje, este enfoque resulta indispensable para responder oportunamente a las necesidades de los huéspedes, optimizar el uso de los recursos disponibles y fortalecer la competitividad del establecimiento.

Los resultados obtenidos durante el diagnóstico evidenciaron la necesidad de consolidar las acciones propuestas en materia de organización administrativa, comunicación interna y estandarización de procedimientos. Asimismo, se identificó que el fortalecimiento de las competencias del personal representa un elemento clave para garantizar la correcta aplicación

de las herramientas administrativas diseñadas y promover una cultura organizacional basada en la mejora permanente.

En este contexto, la presente propuesta incorpora un programa de mejora continua, orientado a fortalecer las capacidades del talento humano mediante actividades de capacitación, seguimiento y evaluación, favoreciendo la actualización de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el compromiso de los colaboradores con los objetivos institucionales. De igual manera, este programa permitirá verificar la implementación de las acciones propuestas, identificar oportunidades de mejora y realizar los ajustes necesarios para garantizar la sostenibilidad de los cambios introducidos en la gestión administrativa de la Posada Doña Chella. La ejecución de este componente se desarrollará durante el período comprendido entre agosto y octubre de 2026, mediante un conjunto de actividades planificadas que contribuirán al fortalecimiento de la organización administrativa y al mejoramiento continuo de la calidad del servicio brindado a los huéspedes.

Tabla 15.

Programa de Mejora Continua para la Posada Doña Chella

Actividad	Objetivo	Responsable	Apoyo externo	Período	Participantes
Capacitación sobre organización administrativa	Socializar la estructura organizacional, las fichas ocupacionales y los Procedimientos Administrativos	Administrador General	No aplica	Agosto 2026	Todo el personal

	Estandarizados para fortalecer la organización del trabajo.				
Capacitación sobre atención al cliente y comunicación interna	Fortalecer las competencias del personal en atención al cliente, comunicación efectiva, trabajo en equipo y manejo de quejas y sugerencias.	Administrador General	Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR)*	Septiembre 2026	Todo el personal
Capacitación sobre higiene, seguridad y prevención de riesgos	Actualizar al personal en buenas prácticas de higiene, manipulación de alimentos, seguridad ocupacional y atención de emergencias.	Administrador General	MINSA, INATEC o Benemérito Cuerpo de Bomberos de Nicaragua*	Octubre 2026	Todo el personal
Reuniones semanales de seguimiento	Dar seguimiento a la implementación de la propuesta, revisar incidencias, coordinar actividades y fortalecer la comunicación entre las áreas funcionales.	Administrador General	No aplica	Agosto – Octubre 2026	Todo el personal
Evaluación de la implementación	Valorar el cumplimiento de las acciones propuestas, identificar oportunidades de mejora y establecer acciones de seguimiento.	Administrador General	No aplica	Octubre 2026	Todo el personal

Nota: *La participación de las instituciones externas estará sujeta a la disponibilidad de sus programas de capacitación y a las gestiones realizadas por la administración de la Posada Doña Chella.*

Cronograma de implementación de la propuesta

Dado que la presente investigación tiene un carácter propositivo y no contempla la puesta en práctica de las acciones planteadas, se presenta un cronograma de referencia que puede servir como guía para una futura implementación en la Posada Doña Chella. Su finalidad es organizar las actividades de manera gradual, permitiendo que estas puedan incorporarse progresivamente sin afectar el funcionamiento habitual del establecimiento.

La distribución del tiempo se elaboró tomando en cuenta las características de cada acción propuesta, la disponibilidad del personal y la realidad operativa de un establecimiento de hospedaje de pequeña escala como la Posada Doña Chella. Por ello, se estima un período inicial de tres meses para el desarrollo de la propuesta, dando prioridad a aquellas actividades orientadas al fortalecimiento de la organización interna, la mejora de la comunicación entre los colaboradores y el incremento de la calidad del servicio brindado a los huéspedes.

Tabla 16.

Diagrama de Gantt

Actividades	Responsable	Agosto	Septiembre	Octubre
Socialización de la estructura organizacional	Administrador General			
Implementación del organigrama funcional	Administrador General			
Socialización de las fichas ocupacionales	Administrador General			
Implementación de los Procedimientos Administrativos Estandarizados	Administrador General y colaboradores			
Implementación del Protocolo de Comunicación Interna	Administrador General			
Reuniones semanales de coordinación	Administrador General			
Capacitación sobre organización administrativa	Administrador General			
Capacitación sobre atención al cliente y comunicación interna	Administrador General / INTUR*			
Capacitación sobre higiene, seguridad y prevención de riesgos	MINSA, INATEC o Bomberos*			
Seguimiento de la implementación	Administrador General			
Evaluación de resultados	Administrador General			

La programación de las actividades responde a una lógica de implementación progresiva. Durante el primer mes se priorizan acciones orientadas al fortalecimiento de la organización administrativa interna, debido a que estas constituyen la base para el desarrollo de las demás estrategias propuestas. En el segundo mes se incorporan actividades

relacionadas con la comunicación y coordinación institucional, promoviendo una mayor integración entre los colaboradores y favoreciendo el intercambio oportuno de información. Finalmente, durante el tercer mes se consolidan aquellas acciones dirigidas al fortalecimiento de la calidad del servicio y al seguimiento de la satisfacción del cliente, procurando generar condiciones favorables para una mejora continua dentro de la Posada Doña Chella.

Es importante señalar que estos indicadores no representan resultados obtenidos por la investigación, sino criterios de referencia que podrían ser utilizados para valorar el desempeño de la propuesta. Constituyen criterios de referencia para valorar el avance y cumplimiento de las acciones propuestas, en caso de que la propuesta sea implementada.

Presupuesto estimado para la implementación de la propuesta

La implementación de la propuesta de optimización administrativa en la Posada Doña Chella implica la realización de actividades orientadas a mejorar la organización del trabajo, fortalecer la comunicación entre los colaboradores y establecer mecanismos básicos para el seguimiento de las operaciones diarias. Para ello, se requiere una inversión destinada principalmente a la elaboración e impresión de documentos administrativos, la adquisición de materiales de apoyo para las reuniones de coordinación y la incorporación de elementos sencillos que contribuyan a una mejor atención al cliente y al orden interno del establecimiento.

Tomando en consideración que la Posada Doña Chella es un negocio familiar de pequeña escala, con una estructura organizativa reducida y recursos financieros limitados, el presupuesto propuesto fue elaborado con criterios de austeridad y funcionalidad. En este sentido, se priorizaron acciones que puedan ejecutarse con materiales de fácil acceso y costos moderados, evitando la contratación de servicios especializados o la adquisición de equipos que representen una inversión elevada para el establecimiento. La estimación presentada contempla los recursos considerados necesarios para el desarrollo de las acciones incluidas en la propuesta y tiene como propósito orientar la planificación de los gastos que podrían derivarse de su eventual implementación en la Posada Doña Chella.

Tabla 17.

Presupuesto estimado para la implementación de la propuesta de optimización administrativa

Concepto	Cantidad	Costo unitario (C$)	Subtotal (C$)
Impresión del organigrama	1	C$300,00	C$300,00
Impresión de fichas ocupacionales	10	C$50,00	C$500,00
Impresión de Procedimientos Administrativos Estandarizados	10	C$60,00	C$600,00
Materiales de oficina (papel, carpetas, bolígrafos, marcadores)	1	C$1,00	C$1,00

El presupuesto estimado para la implementación de la presente propuesta fue elaborado considerando las características operativas y financieras de la Posada Doña Chella, la cual se clasifica como una microempresa del sector de hospedaje. En este sentido, las acciones propuestas fueron diseñadas bajo criterios de racionalidad, procurando optimizar los recursos existentes y minimizar los costos de implementación sin afectar el alcance de las mejoras planteadas.

La mayor parte de las actividades contempladas en la propuesta serán ejecutadas por el Administrador General, quien asumirá la coordinación de la implementación, la socialización de la estructura organizacional, las fichas ocupacionales, los Procedimientos Administrativos Estandarizados, el Protocolo de Comunicación Interna y el Programa de Mejora Continua. Esta condición reduce significativamente los costos asociados a la contratación de personal externo o consultores especializados.

Los recursos financieros contemplados se destinan principalmente a la elaboración e impresión de documentos administrativos, adquisición de materiales de oficina, papelería para las jornadas de capacitación y reuniones de trabajo, así como a la provisión de refrigerios para los participantes durante las actividades de formación. Asimismo, se incorpora una partida para imprevistos, con el propósito de cubrir gastos menores que puedan surgir durante el proceso de implementación y garantizar el desarrollo continuo de las actividades programadas.

En cuanto a las capacitaciones especializadas, la propuesta contempla la posibilidad de gestionar el acompañamiento de instituciones públicas como el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), el Instituto Nacional Tecnológico (INATEC), el Ministerio de Salud (MINSA) o el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Nicaragua, las cuales desarrollan programas de capacitación dirigidos a pequeñas empresas y prestadores de servicios turísticos. La participación de estas instituciones estará sujeta a la disponibilidad de sus programas y a las gestiones que realice la administración de la Posada, permitiendo disminuir los costos de capacitación y fortalecer las competencias del personal.

En consecuencia, el presupuesto propuesto representa una inversión viable y acorde con la capacidad económica de la Posada Doña Chella, ya que prioriza el aprovechamiento de los recursos humanos disponibles, limita la adquisición de materiales a lo estrictamente necesario y promueve el acceso a programas de formación institucional. De esta manera, se

favorece la sostenibilidad de la propuesta y se incrementan las posibilidades de su implementación durante el período comprendido entre agosto y octubre de 2026, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión administrativa y a la mejora de la calidad del

Viabilidad de la propuesta

La propuesta de optimización de la gestión administrativa fue diseñada considerando las características organizativas, operativas y económicas de la Posada Doña Chella, con el propósito de que su implementación resulte factible dentro de las condiciones reales del establecimiento. Las acciones planteadas se fundamentan en herramientas administrativas de fácil aplicación, orientadas al fortalecimiento de la estructura organizacional, la estandarización de los procedimientos administrativos, la mejora de la comunicación interna y el desarrollo continuo de las competencias del personal, sin requerir modificaciones estructurales complejas ni inversiones de gran magnitud.

Desde el punto de vista operativo, la propuesta es viable porque responde a la realidad de una microempresa de hospedaje, cuya dinámica de trabajo se caracteriza por una estructura organizacional flexible y por la participación de colaboradores que, en determinados momentos, pueden asumir funciones complementarias de acuerdo con las necesidades del establecimiento. En este sentido, el organigrama funcional, las fichas ocupacionales y los Procedimientos Administrativos Estandarizados fueron diseñados para fortalecer la organización del trabajo, facilitar la coordinación entre las diferentes áreas y optimizar la ejecución de las actividades diarias sin alterar el funcionamiento normal de la Posada.

Asimismo, la implementación gradual de las acciones, establecida en el cronograma de actividades correspondiente al período comprendido entre **agosto y octubre de 2026**, permite incorporar progresivamente cada uno de los componentes de la propuesta. Esta planificación favorece el proceso de adaptación del personal y reduce la posibilidad de afectar la continuidad de los servicios ofrecidos a los huéspedes durante el proceso de implementación.

Desde la perspectiva económica, la propuesta presenta un alto nivel de viabilidad, ya que el presupuesto estimado contempla únicamente los recursos indispensables para su ejecución. La mayor parte de las actividades será coordinada por el Administrador General utilizando los recursos humanos existentes en la Posada, por lo que la inversión se concentra principalmente en materiales de oficina, reproducción de documentos, jornadas de capacitación y actividades de seguimiento. De igual manera, la posibilidad de gestionar el

apoyo de instituciones como el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), el Instituto Nacional Tecnológico (INATEC), el Ministerio de Salud (MINSA) o el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Nicaragua para el desarrollo de capacitaciones especializadas contribuye a reducir los costos de implementación y fortalece la sostenibilidad financiera de la propuesta.

Desde el punto de vista humano, la viabilidad se sustenta en la disposición observada por los colaboradores para participar en acciones orientadas al fortalecimiento de la organización administrativa, así como en el compromiso evidenciado durante el desarrollo de sus actividades cotidianas. Estas condiciones representan un factor favorable para la adopción de nuevas prácticas administrativas, el fortalecimiento del trabajo en equipo y la consolidación de una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

En consecuencia, se considera que la propuesta es técnica, operativa, económica y humanamente viable, debido a que responde a las necesidades identificadas durante el proceso investigativo, se ajusta a las capacidades de la Posada Doña Chella y plantea acciones realistas que pueden implementarse progresivamente, favoreciendo el fortalecimiento de la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado a los huéspedes.

Beneficios esperados de la propuesta

La implementación de la presente propuesta permitirá fortalecer la gestión administrativa de la Posada Doña Chella mediante la incorporación de herramientas organizacionales orientadas a mejorar la planificación, coordinación y ejecución de las actividades administrativas y operativas. La implementación del organigrama funcional y de las fichas ocupacionales contribuirá a una mayor claridad en la distribución de responsabilidades, favoreciendo que cada colaborador conozca sus funciones, su nivel de dependencia y su participación dentro de la estructura organizacional.

Asimismo, la aplicación de los procedimientos administrativos estandarizados permitirá uniformar la ejecución de las principales actividades del establecimiento, disminuyendo la improvisación en los procesos, facilitando la coordinación entre las áreas funcionales y promoviendo una mayor eficiencia en el desarrollo de las operaciones diarias. Esta estandarización favorecerá también la inducción de nuevos colaboradores y contribuirá a mantener criterios homogéneos en la prestación del servicio.

En relación con la comunicación organizacional, la implementación del protocolo de comunicación interna fortalecerá el flujo de información entre los colaboradores mediante la utilización de canales oficiales, como el grupo institucional de WhatsApp y las reuniones semanales de coordinación. Estas acciones favorecerán una comunicación más oportuna, la reducción de errores derivados de la comunicación informal y una mejor articulación entre las diferentes áreas funcionales del establecimiento.

Por otra parte, el programa de mejora continua permitirá fortalecer las competencias del personal mediante actividades de capacitación, seguimiento y evaluación, promoviendo la actualización permanente de conocimientos y el desarrollo de habilidades relacionadas con la organización administrativa, la atención al cliente, la comunicación interna, la higiene y la seguridad ocupacional. Esto contribuirá a consolidar una cultura organizacional orientada al aprendizaje permanente y al mejoramiento continuo de los procesos.

Desde la perspectiva del servicio, la propuesta favorecerá una atención más organizada y eficiente, fortaleciendo la capacidad del establecimiento para responder oportunamente a las necesidades de los huéspedes, mejorar la calidad del servicio y consolidar la imagen de la Posada Doña Chella como un establecimiento comprometido con la satisfacción de sus clientes.

En términos generales, los beneficios esperados trascienden la incorporación de herramientas administrativas específicas, ya que se orientan al fortalecimiento integral de la organización, al mejor aprovechamiento de los recursos disponibles, al incremento de la eficiencia operativa y a la consolidación de condiciones que favorezcan la sostenibilidad y competitividad de la Posada Doña Chella en el mediano y largo plazo.

Consideraciones finales de la propuesta

La propuesta de optimización de la gestión administrativa para la Posada Doña Chella fue formulada a partir de los hallazgos obtenidos durante el proceso investigativo, respondiendo de manera directa a las necesidades identificadas en materia de organización administrativa, comunicación interna y fortalecimiento de los procesos operativos. Su diseño integra herramientas administrativas prácticas y adaptadas a las características de una microempresa de hospedaje, con el propósito de contribuir al mejoramiento de la gestión institucional sin alterar la esencia ni la dinámica de funcionamiento que caracteriza al establecimiento.

La incorporación de un organigrama funcional, fichas ocupacionales, Procedimientos Administrativos Estandarizados, un Protocolo de Comunicación Interna y un Programa de Mejora Continua constituye una propuesta integral orientada a fortalecer la organización del trabajo, optimizar la coordinación entre las áreas funcionales y promover una cultura organizacional basada en la planificación, la cooperación y el mejoramiento permanente. Estas herramientas fueron diseñadas para ser implementadas de manera progresiva durante el período comprendido entre agosto y octubre de 2026, de acuerdo con el cronograma establecido y las posibilidades operativas y financieras de la Posada.

Asimismo, la propuesta reconoce que el éxito de su implementación dependerá del compromiso de la administración y de la participación activa de los colaboradores, quienes desempeñan un papel fundamental en la consolidación de las mejoras planteadas. En este sentido, la capacitación continua, la comunicación efectiva y el seguimiento periódico de las acciones implementadas representan elementos esenciales para garantizar la sostenibilidad de los cambios y favorecer el fortalecimiento de la gestión administrativa.

Finalmente, la propuesta constituye una alternativa técnica, viable y pertinente para contribuir al desarrollo organizacional de la Posada Doña Chella, al integrar acciones concretas que fortalecen la estructura administrativa, optimizan los procesos internos y promueven una atención más organizada y eficiente. Su implementación permitirá consolidar una gestión administrativa orientada a la calidad, al mejor aprovechamiento de los recursos disponibles y al fortalecimiento de la competitividad del establecimiento, preservando al mismo tiempo el ambiente familiar y la atención personalizada que distinguen a la Posada Doña Chella.

11. Conclusiones

La investigación permitió comprender las dinámicas administrativas presentes en la Posada Doña Chella, identificando fortalezas y oportunidades de mejora que influyen en el funcionamiento cotidiano del establecimiento y en la calidad del servicio brindado a los huéspedes. Los hallazgos evidenciaron que la Posada Doña Chella cuenta con fortalezas relacionadas con la atención cordial, el ambiente familiar y el compromiso demostrado por los colaboradores en el desarrollo de sus funciones. Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora vinculadas con la organización administrativa, la distribución de funciones, la comunicación interna y la estandarización de los procedimientos, aspectos que inciden en la eficiencia de las actividades y en la coordinación del trabajo.

A partir del diagnóstico realizado, fue posible formular una propuesta de optimización de la gestión administrativa ajustada a las características, recursos y necesidades específicas de la Posada Doña Chella. La propuesta fue estructurada en tres componentes orientados al fortalecimiento de la organización administrativa, la comunicación interna y la mejora continua, incorporando herramientas como un organigrama funcional, fichas ocupacionales, Procedimientos Administrativos Estandarizados, un Protocolo de Comunicación Interna y un Programa de Mejora Continua, concebidos para fortalecer la organización del establecimiento y contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio. La propuesta fue diseñada bajo criterios de practicidad, viabilidad y pertinencia, considerando las condiciones operativas y económicas de una microempresa de hospedaje, lo que favorece su implementación gradual durante el período establecido. Asimismo, las acciones planteadas promueven una mayor claridad en la distribución de responsabilidades, fortalecen la coordinación entre las áreas funcionales y favorecen el desarrollo de una gestión administrativa más organizada y eficiente.

Finalmente, se reconoce que los resultados obtenidos corresponden al contexto particular de la Posada Doña Chella y, por tanto, no pretenden generalizarse a otros establecimientos de hospedaje. Asimismo, la investigación se limitó al diseño de una propuesta de optimización administrativa, sin contemplar su implementación práctica, por lo que los efectos derivados de su aplicación deberán ser objeto de futuras evaluaciones.

12. Recomendaciones

Con base en los hallazgos obtenidos y en la propuesta de optimización de la gestión administrativa formulada, se recomienda a la administración de la Posada Doña Chella implementar de manera gradual las acciones propuestas, siguiendo el cronograma establecido para el período comprendido entre agosto y octubre de 2026, con el propósito de facilitar el proceso de adaptación del personal y garantizar la continuidad de las operaciones del establecimiento. Se recomienda formalizar la estructura organizacional mediante la aplicación del organigrama funcional, las fichas ocupacionales y los Procedimientos Administrativos Estandarizados, con el fin de fortalecer la distribución de responsabilidades, mejorar la coordinación entre las áreas funcionales y contribuir a una gestión administrativa más organizada y eficiente.

Asimismo, se sugiere mantener la aplicación del Protocolo de Comunicación Interna como mecanismo permanente para fortalecer el intercambio de información entre los colaboradores, promoviendo el uso del grupo institucional de WhatsApp y las reuniones semanales de coordinación como canales oficiales de comunicación para la planificación, seguimiento y evaluación de las actividades del establecimiento.

De igual manera, resulta pertinente dar continuidad al Programa de Mejora Continua mediante el desarrollo periódico de actividades de capacitación, seguimiento y evaluación que fortalezcan las competencias del personal y favorezcan la actualización permanente de conocimientos relacionados con la atención al cliente, la organización administrativa, la comunicación interna, la higiene y la seguridad ocupacional. Es indispensable establecer mecanismos de evaluación periódica que permitan valorar el nivel de cumplimiento de las acciones propuestas, identificar oportunidades de mejora y realizar los ajustes necesarios de acuerdo con las necesidades y posibilidades reales de la Posada Doña Chella, favoreciendo así la sostenibilidad de los cambios implementados.

En cuanto a futuras investigaciones, se sugiere desarrollar estudios orientados a evaluar la implementación práctica de propuestas de optimización de la gestión administrativa en microempresas de hospedaje, con el propósito de analizar su impacto en la eficiencia organizacional, la calidad del servicio, la satisfacción de los huéspedes y la competitividad de este tipo de establecimientos turísticos.

13. Referencias Bibliográficas

Alemán Sevilla, F. A., & García Rugama, G. F. (2025). *Innovación en el proceso administrativo en la empresa Destination Travel and Tours en el periodo de noviembre–febrero 2025* [Informe de investigación para optar al título de Licenciatura en Administración de Empresas]. Universidad Central de Nicaragua.

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.

Crespo Guillén, V. B. (2025). *Modelo de gestión administrativa para Paute Lodge Hotel & Suites* (Tesis de maestría). Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador.

Delgado Benavides, J. A. (2022). *Calidad de los servicios y gestión empresarial en el sector de la hostelería. Caso Hostal Lazybones 2022* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León.

Fernández Ronquillo, M. A., Guevara Piedra, W. J., & Solís Beltrán, G. (2014). Competencias de los microempresarios. *Universidad, Ciencia y Tecnología, 18*(72), 256–263.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Instituto Nacional de Información de Desarrollo (INIDE). (2020). *Caracterización socioeconómica del municipio de Siuna*. Gobierno de Nicaragua.

Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson.

Lumbi Betanco, J. X. (2025). *Optimización de la estructura organizativa de un hotel boutique mediante análisis organizacional para la mejora de la gestión del talento humano* (Monografía). Universidad Internacional para el Desarrollo Sostenible, Managua, Nicaragua.

Martínez Miguélez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Paradigma, 27*(2), 7–33.

Moreno Pino, M. R., Pupo Cruz, D., & Arencibia García, Y. (2024). La mejora integral de la calidad del servicio alojamiento turístico. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional, 6*(21), 1–16. https://doi.org/10.51896/rilco.v6i21.411

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2023). *Tourism and sustainable development goals: Progress and perspectives*. UNWTO.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Puclla Muñoz, L., & Ccama Quispe, R. (2023). *Gestión empresarial y calidad de servicio de las empresas hoteleras en el distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco 2022* (Tesis de licenciatura). Universidad Líder Peruana.

Soledispa-Rodríguez, X. E., Pionce-Choez, J. M., & Sierra-González, M. C. (2022). *La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas*. Dominio de las Ciencias, 8(Especial 1), 280–294. https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571

14. Anexos

Entrevistas aplicadas a colaboradores y clientes

Guía de Entrevista Semiestructurada para Colaboradores

Esta entrevista tiene como objetivo conocer cómo funciona la organización interna de la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de forma confidencial. No hay respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su experiencia y opinión.

Cargo: Administrador
Edad: 42 años
Género: Masculino

1. ¿Cómo se planifican y organizan las actividades diarias dentro de la Posada Doña Chella? Respuesta: Generalmente las actividades se organizan desde temprano según las reservas del día, las salidas de huéspedes y las necesidades que vayan surgiendo. No existe un cronograma formal escrito; muchas cosas se coordinan verbalmente. Se revisa qué habitaciones necesitan limpieza, si hay alimentación programada y qué pendientes hay con clientes. En ocasiones la planificación cambia porque aparecen situaciones inesperadas o porque el personal disponible es limitado.

2. ¿Cada colaborador tiene funciones claras o se van asignando según la necesidad? Respuesta: Hay funciones definidas de manera general, pero en la práctica muchas veces las tareas se redistribuyen según la necesidad del momento. Debido a la falta de personal, algunos colaboradores terminan realizando actividades fuera de su cargo. Por ejemplo, personal de atención al cliente puede apoyar en reservas o limpieza cuando hay alta ocupación.

3. ¿Qué tipo de registros utilizan para controlar reservas, clientes o actividades del establecimiento? Respuesta: Principalmente se utilizan registros manuales, anotaciones en cuadernos y comunicación por WhatsApp. Algunas reservas quedan registradas en teléfono o mensajes. Tenemos un sistema digital para llevar control integral de clientes, habitaciones o actividades operativas.

4. ¿Cómo se toman las decisiones y se resuelven los problemas cuando surgen situaciones inesperadas? Respuesta: Las decisiones generalmente se toman de manera inmediata entre administración y responsables presentes en ese momento. Cuando surge un inconveniente con un cliente, una reserva o una situación operativa, primero se busca resolverlo rápidamente para evitar afectar el servicio. Muchas veces las soluciones dependen de la experiencia práctica más que de protocolos establecidos.

5. ¿Cómo describiría la atención que se brinda a los clientes? Respuesta: Considero que se procura brindar una atención cordial y respetuosa. Se intenta resolver solicitudes lo más rápido posible y hacer que el cliente se sienta cómodo.

6. ¿Qué dificultades suelen presentarse en la coordinación y comunicación entre las actividades del trabajo? Respuesta: Una dificultad frecuente es la comunicación entre áreas cuando hay demasiadas tareas al mismo tiempo. A veces no toda la información llega rápido a quien corresponde, especialmente con reservas, alimentación o cambios de habitaciones.

7. ¿En qué aspectos cree que se podría mejorar la atención al cliente? Respuesta: Se podría mejorar fortaleciendo la capacitación del personal, mejorando la organización interna y estableciendo procedimientos más claros para atención, reservas y seguimiento de solicitudes.

8. ¿Cuáles considera que son los principales problemas del funcionamiento de la Posada Doña Chella? Respuesta: Los principales problemas son la falta de personal suficiente para cubrir todas las actividades, la asignación de tareas fuera de las funciones establecidas y la falta de un espacio de parqueo adecuado para los clientes.

9. ¿Considera que la cantidad de personal es suficiente para realizar las actividades diarias? Respuesta: No siempre. Hay días en que el personal logra cubrir las actividades, pero en temporadas más ocupadas la carga de trabajo aumenta y resulta evidente la necesidad de más apoyo.

10. Si pudiera hacer mejoras inmediatas, ¿cuáles serían? Respuesta: Contratar más personal operativo, organizar mejor la distribución de funciones, implementar un sistema de registro de reservas y mejorar el área de parqueo.

Cierre de la entrevista

Guía de Entrevista Semiestructurada para Colaboradores

Esta entrevista tiene como objetivo conocer cómo funciona la organización interna de la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de forma confidencial. No hay respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su experiencia y opinión.

Cargo: Atención al Cliente
Edad: 60 años
Género: Femenino

1. ¿Cómo se planifican y organizan las actividades diarias dentro de la Posada Doña Chella? Respuesta: Las actividades normalmente se revisan al inicio del turno. Se mira cuántos clientes hay hospedados, si hay ingresos o salidas y qué solicitudes pendientes existen. Muchas veces la organización depende del movimiento del día.

2. ¿Cada colaborador tiene funciones claras o se van asignando según la necesidad? Respuesta: Sí existen funciones, pero cuando hay mucho trabajo se asignan tareas según la necesidad.

3. ¿Qué tipo de registros utilizan para controlar reservas, clientes o actividades del establecimiento? Respuesta: Se manejan registros manuales y bastante comunicación por llamadas y WhatsApp. También está el sistema digital, algunas reservas se apuntan en cuadernos.

4. ¿Cómo se toman las decisiones y se resuelven los problemas cuando surgen situaciones inesperadas? Respuesta: Primero se comunica el problema a la administración. Si es algo urgente relacionado con clientes, se busca resolver inmediatamente tratando de evitar molestias o retrasos.

5. ¿Cómo describiría la atención que se brinda a los clientes? Respuesta: Diría que la atención es amable,cercana y familiar ya que a la mayoría de nuestros clientes los conocemos. Se intenta hacer sentir cómodos a los clientes, aunque a veces la carga laboral dificulta responder tan rápido como uno quisiera.

6. ¿Qué dificultades suelen presentarse en la coordinación y comunicación entre las actividades del trabajo? Respuesta: A veces la información sobre habitaciones disponibles, limpieza o cambios no se comparten con suficiente rapidez.

7. ¿En qué aspectos cree que se podría mejorar la atención al cliente? Respuesta: En tiempos de respuesta, organización de reservas y capacitación en servicio al cliente.

8. ¿Cuáles considera que son los principales problemas del funcionamiento de la Posada Doña Chella? Respuesta: Falta personal, muchas tareas recaen sobre pocas personas y existe limitación de parqueo para huéspedes.

9. ¿Considera que la cantidad de personal es suficiente para realizar las actividades diarias? Respuesta: No completamente.

10. Si pudiera hacer mejoras inmediatas, ¿cuáles serían? Respuesta: Aumentar personal, y organizar mejor funciones.
Cierre de la entrevista

Guía de Entrevista Semiestructurada para Colaboradores

Esta entrevista tiene como objetivo conocer cómo funciona la organización interna de la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de forma confidencial. No hay respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su experiencia y opinión.

Cargo: Personal de Limpieza
Edad: 35 años
Género: Femenino

1. ¿Cómo se planifican y organizan las actividades diarias dentro de la Posada Doña Chella? Respuesta: Normalmente se organizan dependiendo de las habitaciones ocupadas y de las salidas de huéspedes. Desde temprano nos avisan qué habitaciones hay que limpiar, preparar o revisar.

2. ¿Cada colaborador tiene funciones claras o se van asignando según la necesidad? Respuesta: Pues si hay funciones relacionadas con limpieza, pero muchas veces toca ayudar en otras cosas. En ocasiones me ha tocado apoyar con atención al cliente.

3. ¿Qué tipo de registros utilizan para controlar reservas, clientes o actividades del establecimiento?Respuesta:Nosotros en limpieza generalmente nos guiamos por la información que nos comparte administración o atención al cliente sobre entradas, salidas y habitaciones disponibles.

4. ¿Cómo se toman las decisiones y se resuelven los problemas cuando surgen situaciones inesperadas? Respuesta:Cuando surge un problema se comunica al administrador o al encargado del momento.

5. ¿Cómo describiría la atención que se brinda a los clientes? Respuesta:La atención es amable y se trata de ayudar siempre que el cliente necesite algo. Muchas veces el cliente pide apoyo directamente y uno intenta responder rápido.

6. ¿Qué dificultades suelen presentarse en la coordinación y comunicación entre las actividades del trabajo?Respuesta: A veces no se avisa con suficiente tiempo sobre nuevas reservas, cambios de habitación o solicitudes especiales de huéspedes y eso nos atrasa a la hora de tener todo listo.

7. ¿En qué aspectos cree que se podría mejorar la atención al cliente?Respuesta:Creo que se puede mejorar teniendo más organización y que haya más gente que ayude.

8. ¿Cuáles considera que son los principales problemas del funcionamiento de la Posada Doña Chella?Respuesta: A veces las tareas se acumulan y nos toca hacerlas aunque ya tengamos bastante trabajo y terminamos saliendo más tarde de la hora.

9. ¿Considera que la cantidad de personal es suficiente para realizar las actividades diarias?Respuesta:No siempre. Hay momentos en que sí se logra, pero cuando hay muchos clientes el trabajo aumenta bastante.

10. Si pudiera hacer mejoras inmediatas, ¿cuáles serían?Respuesta:Contratar más apoyo en limpieza, organizar mejor y tal vez comprar materiales que nos ayude a hacer el trabajo más rápido. Cierre de la entrevista

Guía de Entrevista Semiestructurada para Colaboradores

Esta entrevista tiene como objetivo conocer cómo funciona la organización interna de la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de forma confidencial. No hay respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su experiencia y opinión.

Cargo: Personal de Limpieza
Edad: 29 años
Género: Femenino

1.¿Cómo se planifican y organizan las actividades diarias dentro de la Posada Doña Chella?Respuesta:La organización depende del movimiento del día. Primero se atienden habitaciones con salida de clientes y luego se revisan las demás cosas.

2.¿Cada colaborador tiene funciones claras o se van asignando según la necesidad?Respuesta:Las funciones existen, pero muchas veces se asignan tareas según lo que haga falta. Me ha tocado apoyar en carga de equipaje, atender clientes o ayudar en otras áreas.

3.¿Qué tipo de registros utilizan para controlar reservas, clientes o actividades del establecimiento?Respuesta:Nosotros trabajamos más por indicaciones verbales del encargado o administración.

4.¿Cómo se toman las decisiones y se resuelven los problemas cuando surgen situaciones inesperadas?Respuesta:Se informa a administración y se busca una solución rápida.

5.¿Cómo describiría la atención que se brinda a los clientes?Respuesta:La atención es buena y respetuosa, aunque algunas veces la rapidez puede verse afectada por la carga de trabajo.

6.¿Qué dificultades suelen presentarse en la coordinación y comunicación entre las actividades del trabajo?Respuesta:En ocasiones hay poca coordinación cuando se cambian las reservas o cuando surgen cosas inesperadas.

7. ¿En qué aspectos cree que se podría mejorar la atención al cliente?Respuesta:Yo diría que nos avisen con tiempo los cambios,como algunos clientes vienen bastante ya se sabe como les gustan las cosas o algo que necesitan,entonces prepararlo desde antes para agilizar todo.

8.¿Cuáles considera que son los principales problemas del funcionamiento de la Posada Doña Chella?Respuesta:Falta personal, y también un mejor espacio de parqueo, porque escucho que a veces se quejan de eso porque si está lleno les quedan largo los carros.

9.¿Considera que la cantidad de personal es suficiente para realizar las actividades diarias?Respuesta:No, especialmente en días que se llena todo.

10. Si pudiera hacer mejoras inmediatas, ¿cuáles serían? Respuesta:Contratar a más gente aunque sea en las fechas que viene más gente.
Cierre de la entrevista

Guía de Entrevista Semiestructurada para Colaboradores

Esta entrevista tiene como objetivo conocer cómo funciona la organización interna de la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de forma confidencial. No hay respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su experiencia y opinión.

Cargo: Cocinera
Edad: 46 años
Género: Femenino

1.¿Cómo se planifican y organizan las actividades diarias dentro de la Posada Doña Chella?Respuesta:La planificación se realiza según cantidad de huéspedes, y necesidades del día. Se organiza lo que se va a preparar y se revisa que tenemos de ingredientes.

2.¿Cada colaborador tiene funciones claras o se van asignando según la necesidad?Respuesta:Tengo funciones relacionadas con cocina, pero varias veces me ha tocado apoyar en otras actividades cuando falta personal.

3. ¿Qué tipo de registros utilizan para controlar reservas, clientes o actividades del establecimiento?Respuesta:La información de los huéspedes normalmente se recibe desde la administración, no me involucro en esa parte.

4. ¿Cómo se toman las decisiones y se resuelven los problemas cuando surgen situaciones inesperadas?Respuesta:Si surge alguna situación con alimentos, pedidos o clientes, me lo hace saber administración para resolver rápido, la mayoría de ellos sale temprano por que van de camino o a trabajar entonces tengo que tener todo listo.

5. ¿Cómo describiría la atención que se brinda a los clientes?Respuesta:Para mí busca ser cordial y servicial. Siempre se intenta cumplir con las necesidades dentro de las posibilidades del establecimiento.

6. ¿Qué dificultades suelen presentarse en la coordinación y comunicación entre las actividades del trabajo?Respuesta:A veces la información sobre horarios, número de huéspedes o cambios no llega con suficiente anticipación.

7. ¿En qué aspectos cree que se podría mejorar la atención al cliente?Respuesta:Más coordinación y mayor rapidez en algunas solicitudes por que en la cocina solo estoy yo, entonces es bastante complicado a veces.

8. ¿Cuáles considera que son los principales problemas del funcionamiento de la Posada Doña Chella?Respuesta:La verdad que no miro muchas cosas en las que se de un mal servicio,más que todo en el área de limpieza que no dan con el tiempo.

9. ¿Considera que la cantidad de personal es suficiente para realizar las actividades diarias?Respuesta:No del todo. Hay días en que hace falta más apoyo.

10. Si pudiera hacer mejoras inmediatas, ¿cuáles serían?Respuesta:Tener un menú más variado tal vez, porque a veces algunas cosas se escasean o están más caras.
Cierre de la entrevista

Guía de Entrevista Semiestructurada para Colaboradores

Esta entrevista tiene como objetivo conocer cómo funciona la organización interna de la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será

tratada de forma confidencial. No hay respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su experiencia y opinión.

Cargo: Guardia de Seguridad
Edad: 43 años
Género: Masculino

1. ¿Cómo se planifican y organizan las actividades diarias dentro de la Posada Doña Chella?Respuesta:Se organizan por turnos y según movimiento de clientes y vehículos, eso es lo que me toca a mí.

2.¿Cada colaborador tiene funciones claras o se van asignando según la necesidad?Respuesta:Aunque mi función es la seguridad, algunas veces debo apoyar en otras cositas, como llevarle la maletita al cliente, cosas así.

3.¿Qué tipo de registros utilizan para controlar reservas, clientes o actividades del establecimiento?Respuesta:En mi caso reviso la información que comparte administración sobre los clientes y el movimiento esperado para organizar bien los vehículos por orden de llegada.

4. ¿Cómo se toman las decisiones y se resuelven los problemas cuando surgen situaciones inesperadas?Respuesta:Primero se reporta al administrador y luego se actúa según la situación.

5. ¿Cómo describiría la atención que se brinda a los clientes?Respuesta:Buena, respetuosa y disponible a ayudar.

6. ¿Qué dificultades suelen presentarse en la coordinación y comunicación entre las actividades del trabajo?Respuesta:A veces no se comparte toda la información a tiempo y se me hace un desastre porque el parqueo es chiquito y entonces algún vehículo no puede salir y se complica la cosa.

7. ¿En qué aspectos cree que se podría mejorar la atención al cliente?Respuesta:Pues considero que se atiende bastante bien a la gente que nos visita, más que nada el tema de comunicar a tiempo las cosas.

8. ¿Cuáles considera que son los principales problemas del funcionamiento de la Posada Doña Chella?Respuesta:La falta de parqueo grande y con algún muro de protección sería muy bueno que se hiciera.

9. ¿Considera que la cantidad de personal es suficiente para realizar las actividades diarias?Respuesta:Algunas veces no, pero las muchachas se las arreglan.

10. Si pudiera hacer mejoras inmediatas, ¿cuáles serían?Respuesta:Mejorar el parqueo, creo que ya dije eso, pero sería bueno en verdad.Cierre de la entrevista

Guía de Entrevista Semiestructurada para Colaboradores

Esta entrevista tiene como objetivo conocer cómo funciona la organización interna de la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de forma confidencial. No hay respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su experiencia y opinión.

Cargo: Guardia de Seguridad
Edad: 51 años
Género: Masculino

1. ¿Cómo se planifican y organizan las actividades diarias dentro de la Posada Doña Chella?Respuesta:Las actividades dependen del turno, movimiento de gente que viene o se va y necesidades del día.

2.¿Cada colaborador tiene funciones claras o se van asignando según la necesidad?Respuesta:Eso está definido, cada quien sabe lo que tiene que hacer.

3.¿Qué tipo de registros utilizan para controlar reservas, clientes o actividades del establecimiento?Respuesta:Principalmente los registros manejados por administración.

4. ¿Cómo se toman las decisiones y se resuelven los problemas cuando surgen situaciones inesperadas?Respuesta:Se comunica inmediatamente a los responsables y se busca solucionar sin afectar o molestar al cliente.

5. ¿Cómo describiría la atención que se brinda a los clientes?Respuesta:Yo digo que es bastante buena, todos aquí son personas amables y tratamos de dar lo mejor de nosotros.

6.¿Qué dificultades suelen presentarse en la coordinación y comunicación entre las actividades del trabajo?Respuesta:La falta de coordinación en momentos que está lleno.

7.¿En qué aspectos cree que se podría mejorar la atención al cliente?Respuesta:Más organización, aunque así como estamos funcionamos bien pero nunca está demás.

8. ¿Cuáles considera que son los principales problemas del funcionamiento de la Posada Doña Chella?Respuesta:Falta de parqueo , para nosotros los guardias eso.

9.¿Considera que la cantidad de personal es suficiente para realizar las actividades diarias?Respuesta:Se hace todo pues, pero falta su gente a veces.

10. Si pudiera hacer mejoras inmediatas, ¿cuáles serían?Respuesta:Sería buscar un espacio más cómodo para los vehículos, eso nos facilita a nosotros cuidarlos bien y evitar robos,eso nos hace quedar mal con la gente.
Cierre de la entrevista

Guía de Entrevista Semiestructurada para Clientes

Esta entrevista tiene como objetivo conocer su experiencia como cliente en la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de manera confidencial. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su opinión.

Procedencia: Managua
Motivo de visita: Trabajo
Tiempo de estancia: 2 noches
¿Es primera vez en la posada?: No

1. ¿Cómo describiría su experiencia general en la Posada Doña Chella?Respuesta:Mi experiencia ha sido buena. Ya me he hospedado varias veces por trabajo y me siento cómodo porque el ambiente es tranquilo y el personal ya conoce a muchos de los clientes frecuentes.

2. ¿Cómo realizó su reserva?Respuesta:La hice por WhatsApp.

3. ¿La reserva se cumplió tal como se le indicó?Respuesta:Sí, cuando llegué la habitación estaba disponible como me habían informado.

4. ¿Cómo fue el trato recibido por parte del personal?Respuesta:Fue amable y respetuoso. Siempre tratan de ayudar y atender rápido.

5. ¿El personal respondió de forma rápida cuando necesitó algo?Respuesta:Sí, aunque una vez tuve que esperar un poco porque había bastante movimiento en la posada.

6. ¿Cómo percibió la experiencia del servicio durante su estadía?Respuesta:La experiencia fue positiva. Para viajes cortos de trabajo cumple con lo necesario.

7. ¿Qué aspectos físicos considera que deberían mejorar?Respuesta:El parqueo. Cuando hay varios vehículos se vuelve un poco complicado.

8. ¿La información que le brindaron fue clara y confiable?Respuesta:Sí, la información fue clara desde la reserva hasta mi salida.

9. ¿Recomendaría la Posada Doña Chella a otras personas?Respuesta:Sí, especialmente para personas que vienen por trabajo.

10.¿Qué aspectos cree que deberían mejorar en Posada Doña Chella? Respuesta:Mejorar el parqueo y reforzar un poco más la rapidez de atención cuando hay mucha ocupación.
Cierre de la entrevista

Guía de Entrevista Semiestructurada para Clientes

Esta entrevista tiene como objetivo conocer su experiencia como cliente en la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de manera confidencial. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su opinión.

Procedencia: Rosita
Motivo de visita: Reunión laboral

Tiempo de estancia: 1 noche
¿Es primera vez en la posada?: No

1. ¿Cómo describiría su experiencia general en la Posada Doña Chella?Respuesta:Ha sido buena. Normalmente cuando viajo a Siuna por trabajo me hospedo aquí.

2. ¿Cómo realizó su reserva? Respuesta:Por llamada telefónica.

3. ¿La reserva se cumplió tal como se le indicó? Respuesta:Sí, todo estaba listo.

4. ¿Cómo fue el trato recibido por parte del personal? Respuesta:Muy cordial. El trato es uno de los aspectos que más me gusta del lugar.

5. ¿El personal respondió de forma rápida cuando necesitó algo?Respuesta:Sí, aunque noté que había poco personal en ciertos momentos.

6. ¿Cómo percibió la experiencia del servicio durante su estadía?Respuesta:Fue buena, cómoda y adecuada.

7. ¿Qué aspectos físicos considera que deberían mejorar?Respuesta:El área de parqueo y algunos espacios comunes.

8. ¿La información que le brindaron fue clara y confiable?Respuesta:Sí.

9. ¿Recomendaría la Posada Doña Chella a otras personas?Respuesta:Sí, porque brinda confianza y buen trato.

10. ¿Qué aspectos cree que deberían mejorar en Posada Doña Chella?Respuesta:Mayor espacio de parqueo y quizás que contesten más rápido cuando uno llama para preguntar si hay habitación disponible.
Cierre de la entrevista

Guía de Entrevista Semiestructurada para Clientes

Esta entrevista tiene como objetivo conocer su experiencia como cliente en la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será

tratada de manera confidencial. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su opinión.

Procedencia: Waslala
Motivo de visita: Capacitación de trabajo
Tiempo de estancia: 3 noches
¿Es primera vez en la posada?: No

1. ¿Cómo describiría su experiencia general en la Posada Doña Chella?Respuesta:Ha sido una experiencia satisfactoria. Llevo varias visitas hospedándome aquí.

2. ¿Cómo realizó su reserva?Respuesta:Por WhatsApp.

3. ¿La reserva se cumplió tal como se le indicó?Respuesta:Sí.

4. ¿Cómo fue el trato recibido por parte del personal?Respuesta:La señora que atiende cuando se entra es bien amable y da esa sensación de confianza.

5. ¿El personal respondió de forma rápida cuando necesitó algoRespuesta:?Sí, nunca he tenido ningún inconveniente en ese sentido.

6. ¿Cómo percibió la experiencia del servicio durante su estadía?Respuesta:Buena, tranquila y adecuada por si uno tiene alguna reunión de trabajo. Además es bien privado, eso me gusta mucho también.

7. ¿Qué aspectos físicos considera que deberían mejorar?Respuesta:El parqueo y quizás ampliar algunos espacios.

8.¿La información que le brindaron fue clara y confiable?Respuesta:Sí, sin inconvenientes.

9.¿Recomendaría la Posada Doña Chella a otras personas?Respuesta:Sí, principalmente para colegas o personas en general que vienen a conocer el municipio.

10. ¿Qué aspectos cree que deberían mejorar en Posada Doña Chella?Respuesta:Más personal disponible cuando hay mayor cantidad de huéspedes.Cierre de la entrevista

Guía de Entrevista Semiestructurada para Clientes

Esta entrevista tiene como objetivo conocer su experiencia como cliente en la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de manera confidencial. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su opinión.

Procedencia: Puerto Cabezas (Bilwi)
Motivo de visita: Trabajo institucional
Tiempo de estancia: 2 noches
¿Es primera vez en la posada?: No

1.¿Cómo describiría su experiencia general en la Posada Doña Chella?Respuesta:Positiva. Me he quedado varias veces y generalmente recibo buena atención.

2. ¿Cómo realizó su reserva?Respuesta:Por WhatsApp. Me gusta porque uno no se complica tanto buscando en aplicaciones y cosas así, lo mantienen simple y le ahorra tiempo a uno.

3. ¿La reserva se cumplió tal como se le indicó?Respuesta:Sí.

4. ¿Cómo fue el trato recibido por parte del personal?Respuesta:Muy bueno.

5. ¿El personal respondió de forma rápida cuando necesitó algo?Respuesta:Sí, aunque a veces depende la hora, ya en la noche más que todo son los vigilantes que están.

6. ¿Cómo percibió la experiencia del servicio durante su estadía?Respuesta:Buena experiencia, adecuada para viajes acá cerca.

7. ¿Qué aspectos físicos considera que deberían mejorar?Respuesta:El área de estacionamiento y tal vez más espacio en donde uno come el desayuno.

8. ¿La información que le brindaron fue clara y confiable?Respuesta:Sí, fue clara.

9. ¿Recomendaría la Posada Doña Chella a otras personas?Respuesta:Por supuesto que sí,aunque hospedarse por recreación creo que le hacen falta áreas donde compartir.

10. ¿Qué aspectos cree que deberían mejorar en Posada Doña Chella?Respuesta:El parqueo es bien importante.
Cierre de la entrevista

Guía de Entrevista Semiestructurada para Clientes

Esta entrevista tiene como objetivo conocer su experiencia como cliente en la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de manera confidencial. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su opinión.

Procedencia: Managua
Motivo de visita: Laboral
Tiempo de estancia: 2 noches
¿Es primera vez en la posada?: No

1. ¿Cómo describiría su experiencia general en la Posada Doña Chella?Respuesta:Mi experiencia ha sido favorable. Ya conozco la dinámica del lugar porque me hospedo frecuentemente.

2. ¿Cómo realizó su reserva?Respuesta:Por llamada.

3. ¿La reserva se cumplió tal como se le indicó?Respuesta:Sí.

4. ¿Cómo fue el trato recibido por parte del personal?Respuesta:Bueno, amable y servicial.

5. ¿El personal respondió de forma rápida cuando necesitó algo?Respuesta:Sí, aunque hubo una pequeña demora con una solicitud.

6. ¿Cómo percibió la experiencia del servicio durante su estadía?Respuesta:Buena, cómoda y práctica para viajes de trabajo.

7. ¿Qué aspectos físicos considera que deberían mejorar?Respuesta:Si uno no conoce la entrada de la posada se pierde, no hay nada que te indique en donde es el acceso.

8. ¿La información que le brindaron fue clara y confiable?Respuesta:Sí,en ese sentido jamás he tenido algún problema,por eso me gusta mucho el lugar.

9. ¿Recomendaría la Posada Doña Chella a otras personas?Respuesta:Claro que si, es un ambiente muy cómodo para trabajar por que no hay ningún ruido, es tranquilo.

10. ¿Qué aspectos cree que deberían mejorar en Posada Doña Chella?Respuesta:Ampliar parqueo, fortalecer personal y mejorar tiempos de respuesta en horas pico. Cierre de la entrevista

Guía de Entrevista Semiestructurada para Clientes

Esta entrevista tiene como objetivo conocer su experiencia como cliente en la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de manera confidencial. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su opinión.

Procedencia: Managua
Motivo de visita: Trabajo
Tiempo de estancia: 3 noches
¿Es primera vez en la posada?: No

1.¿Cómo describiría su experiencia general en la Posada Doña Chella?Respuesta:Mi experiencia ha sido positiva. Llevo varios viajes laborales hospedándome aquí porque me resulta práctico para mis actividades. Considero que es un lugar tranquilo, cómodo para estadías cortas y con un ambiente bastante familiar. Además, el personal suele reconocer a los clientes recurrentes, lo cual genera confianza.

2. ¿Cómo realizó su reserva?Respuesta:Realicé mi reserva por WhatsApp.

3. ¿La reserva se cumplió tal como se le indicó?Respuesta:Sí, se cumplió correctamente. Cuando llegué ya tenían registrada mi reserva y la habitación estaba disponible.

4.¿Cómo fue el trato recibido por parte del personal?Respuesta:El trato fue amable, respetuoso y atento. En general he observado disposición para ayudar cuando surge alguna necesidad. Aunque la persona no sea del área en el que uno tiene la necesidad, buscan cómo ayudar.

5. ¿El personal respondió de forma rápida cuando necesitó algo?Respuesta:Sí, aunque en una ocasión tuve que esperar un poco por una solicitud relacionada con la habitación. Entiendo que había bastante movimiento y poco personal disponible.

6. ¿Cómo percibió la experiencia del servicio durante su estadía?Respuesta:La experiencia fue buena. Para quienes viajamos constantemente por trabajo, uno valora mucho la tranquilidad, la limpieza y la rapidez en resolver necesidades básicas. En general me sentí cómodo durante mi estancia.

7. ¿Qué aspectos físicos considera que deberían mejorar?Respuesta:El parqueo definitivamente. Cuando coinciden varios clientes con vehículos se vuelve un poco limitado.

8. ¿La información que le brindaron fue clara y confiable?Respuesta:Sí, toda la información relacionada con reserva, costos y servicios fue clara.

9. ¿Recomendaría la Posada Doña Chella a otras personas?Respuesta:Sí la recomendaría, especialmente a colegas o personas que viajan frecuentemente a Siuna por motivos laborales, además el precio está muy bueno.

10. ¿Qué aspectos cree que deberían mejorar en Posada Doña Chella?Respuesta:Creo que hacer un lobby o un área exclusiva para los huéspedes, por que a veces cuando uno entra a la tienda, que es donde dan las llaves y eso, está muy lleno de personas comprando. Cierre de la entrevista

Guía de Entrevista Semiestructurada para Clientes

Esta entrevista tiene como objetivo conocer su experiencia como cliente en la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de manera confidencial. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su opinión.

Procedencia: Rosita
Motivo de visita: Trabajo minero
Tiempo de estancia: 2 noches
¿Es primera vez en la posada?: No

1. ¿Cómo describiría su experiencia general en la Posada Doña Chella?Respuesta:Ha sido una experiencia satisfactoria. Ya me he hospedado varias veces aquí porque por mi trabajo viajo con frecuencia a Siuna. Me parece un lugar organizado dentro de sus posibilidades y con buena atención.

2. ¿Cómo realizó su reserva?Respuesta:Por llamada telefónica.

3. ¿La reserva se cumplió tal como se le indicó?Respuesta:Sí.

4. ¿Cómo fue el trato recibido por parte del personal?Respuesta:Bueno, cordial y respetuoso.

5. ¿El personal respondió de forma rápida cuando necesitó algo?Respuesta:Sí, aunque algunas veces se nota que el personal está atendiendo varias tareas al mismo tiempo.

6. ¿Cómo percibió la experiencia del servicio durante su estadía?Respuesta:La percibí como buena. No he tenido inconvenientes importantes y generalmente encuentro lo que necesito para descansar y continuar mi trabajo.

7. ¿Qué aspectos físicos considera que deberían mejorar?Respuesta:El parqueo y algunos detalles de infraestructura.

8. ¿La información que le brindaron fue clara y confiable?Respuesta:Sí. Eso me da la confianza de seguir siendo cliente.

9. ¿Recomendaría la Posada Doña Chella a otras personas?Respuesta:Sí. Es muy bonito el lugar y queda cerca el pueblo.

10. ¿Qué aspectos cree que deberían mejorar en Posada Doña Chella? Respuesta:Mayor disponibilidad de personal y mejora del espacio de estacionamiento. Cierre de la entrevista

Guía de Entrevista Semiestructurada para Clientes

Esta entrevista tiene como objetivo conocer su experiencia como cliente en la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de manera confidencial. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su opinión.

Procedencia: Puerto Cabezas (Bilwi)
Motivo de visita:Laboral
Tiempo de estancia: 1 noche
¿Es primera vez en la posada?: Sí

1. ¿Cómo describiría su experiencia general en la Posada Doña Chella?Respuesta:Mi experiencia fue buena. Era mi primera vez hospedándome aquí y tuve una percepción positiva del lugar. Encontré un ambiente tranquilo y una atención amable que es lo que se necesita al venir tan cansado.

2. ¿Cómo realizó su reserva?Respuesta:Por WhatsApp.

3. ¿La reserva se cumplió tal como se le indicó?Respuesta:Sí, no hubo ningún problema.

4. ¿Cómo fue el trato recibido por parte del personal?Respuesta:Muy amable desde la llegada hasta la salida.

5. ¿El personal respondió de forma rápida cuando necesitó algo?Respuesta:Sí, respondieron adecuadamente.

6. ¿Cómo percibió la experiencia del servicio durante su estadía?Respuesta:Fue una experiencia agradable. Aunque fue una estancia corta, sentí buena disposición del personal para atender solicitudes.

7. ¿Qué aspectos físicos considera que deberían mejorar?Respuesta:Diría yo que algunos espacios de circulación.

8. ¿La información que le brindaron fue clara y confiable?Respuesta:Sí, fue clara.

9. ¿Recomendaría la Posada Doña Chella a otras personas?Respuesta:Sí, si vuelvo por acá seguro regreso.

10. ¿Qué aspectos cree que deberían mejorar en Posada Doña Chella? Respuesta:Sería bueno tener un área formal para recibirlo.Cierre de la entrevista

Guía de Entrevista Semiestructurada para Clientes

Esta entrevista tiene como objetivo conocer su experiencia como cliente en la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de manera confidencial. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su opinión.

Procedencia: Waslala
Motivo de visita: Trabajo
Tiempo de estancia: 2 noches
¿Es primera vez en la posada?: No

1. ¿Cómo describiría su experiencia general en la Posada Doña Chella?Respuesta:Mi experiencia ha sido buena en términos generales. Soy cliente recurrente porque viajo seguido por trabajo y ya conozco el funcionamiento del lugar. Me parece una opción conveniente porque existe buena atención y el ambiente es tranquilo.

2. ¿Cómo realizó su reserva?Respuesta:Por WhatsApp.

3. ¿La reserva se cumplió tal como se le indicó?Respuesta:Sí.

4. ¿Cómo fue el trato recibido por parte del personal?Respuesta:El trato fue amable y bastante cercano.

5. ¿El personal respondió de forma rápida cuando necesitó algo?Respuesta:Sí, aunque en algunos momentos se percibe que están atendiendo muchas responsabilidades al mismo tiempo.

6. ¿Cómo percibió la experiencia del servicio durante su estadía?Respuesta:La experiencia fue satisfactoria. Considero que el servicio cumple bien para clientes que pasan poco tiempo en el municipio por trabajo.

7. ¿Qué aspectos físicos considera que deberían mejorar?Respuesta:El área de parqueo, porque cuando coinciden varios vehículos se siente limitado.

8. ¿La información que le brindaron fue clara y confiable?Respuesta:Sí, fue clara y consistente.

9. ¿Recomendaría la Posada Doña Chella a otras personas?Respuesta:Sí, especialmente a personas que vienen frecuentemente por trabajo.

10. ¿Qué aspectos cree que deberían mejorar en Posada Doña Chella?Respuesta:Mayor personal operativo, mejoras en parqueo y fortalecer algunos procesos de coordinación interna.
Cierre de la entrevista

Guía de Entrevista Semiestructurada para Clientes

Esta entrevista tiene como objetivo conocer su experiencia como cliente en la Posada Doña Chella. La información será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de manera confidencial. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su opinión.

Procedencia: Managua
Motivo de visita: Supervisión de proyecto social
Tiempo de estancia: 2 noches
¿Es primera vez en la posada?: No

1. ¿Cómo describiría su experiencia general en la Posada Doña Chella?Respuesta:Ha sido una experiencia positiva. Ya me he hospedado varias veces por motivos laborales y uno de los aspectos que más valoro es el trato humano del personal. Existe un ambiente relativamente tranquilo y generalmente el servicio cumple con las expectativas para estadías cortas de trabajo.

2. ¿Cómo realizó su reserva?Respuesta:La hice por llamada telefónica.

3. ¿La reserva se cumplió tal como se le indicó?Respuesta:Sí, se cumplió correctamente.

4. ¿Cómo fue el trato recibido por parte del personal?Respuesta:Muy amable. Considero que el personal hace un esfuerzo por brindar buena atención a pesar de que algunas veces parece haber bastante carga laboral.

5. ¿El personal respondió de forma rápida cuando necesitó algo?Respuesta:Sí, aunque hubo una solicitud que tomó un poco más de tiempo de lo esperado.

6. ¿Cómo percibió la experiencia del servicio durante su estadía?Respuesta:La experiencia fue buena. Como cliente recurrente, puedo decir que existe consistencia en el trato y en la atención, aunque también he notado momentos en que el volumen de trabajo parece afectar la rapidez del servicio.

7. ¿Qué aspectos físicos considera que deberían mejorar?Respuesta:El parqueo y algunos espacios relacionados con comodidad para vehículos.

8. ¿La información que le brindaron fue clara y confiable?Respuesta:Sí, sin problemas.

9. ¿Recomendaría la Posada Doña Chella a otras personas? Respuesta: Sí, particularmente para personas que vienen por trabajo y necesitan una estadía corta y funcional.

10. ¿Qué aspectos cree que deberían mejorar en Posada Doña Chella? Respuesta:Considero que sería importante fortalecer el personal disponible, mejorar el parqueo y seguir trabajando en la organización operativa durante períodos de mayor ocupación. Cierre de la entrevista.

Figuras

Figura 1. ***Exteriores de Posada Doña Chella***

Figura 2. ***Área compartida de Posada Doña Chella***