

**Inicio 02/05/2013 - Finalización 30/04/2017**

**Director:** Sebastián, José Luis

**Co-Director:** Pralong, Héctor

**Título:** La dirección y la gestión en los establecimientos MIPYMES de alojamiento

**Integrantes:** GALA, VALERIA; SILVA, RODRIGO

**Instituto o Centro:** Observatorio en Sistemas de Gestión Organizacional

**Resumen:** Durante el período 2013-2015 hemos podido identificar más de cuarenta establecimientos de alojamiento en la ciudad de Victoria como así también a partir de actividades comprendidas en diferentes planes de becas de alumnos, radicados en el proyecto se registraron los atractivos turísticos de la región y los servicios complementarios a la actividad turística. También se avanzó en definiciones locales, regionales e internacionales sobre los parámetros asociados a la gestión de la calidad de los procesos de producción y prestación de los servicios de alojamiento, material que se encuentra en etapa de análisis y elaboración para la presentación de al menos dos publicaciones durante el 2015. Este relevamiento nos ha permitido en el marco de los objetivos planteados originalmente establecer cuatro categorías de análisis para los establecimientos de alojamiento de la región, a partir de sus sistemas de gestión. Esto ha sido posible a partir de la implementación de las visitas técnicas que se realizaron a los establecimientos con las cuales se pudieron establecer los parámetros iniciales para la definición de las mismas. Consideramos que se ha podido avanzar adecuadamente con el plan de trabajo propuesto y la información recabada nos ha posibilitado plantear la profundización del estudio, enfocándolo en el período 2015-2017 en el análisis de los procesos de producción dirección y gestión para cada uno de las tipologías identificadas.

Con la doble tarea de, por un lado, identificar y describir los procesos producción dirección y gestión que se ejecutan sistemáticamente en los establecimientos de cada una de las categorías reconocidas, y por el otro realizar un análisis comparativo de su ejecución en aquellos procesos presentes en más de una de las categorías identificadas.

Además, pretendemos avanzar en la identificación de factores clave que puedan ayudar a determinar la eficiencia de estos procesos y su relación con el sistema de dirección y gestión presente.

Por último, retomando uno de los objetivos particulares del proyecto inicial, intentar a partir de este análisis proponer un conjunto de parámetros que posibiliten proyectar mejoras de procesos, servicios y productos.