

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



MEMORIA ACADEMICA LABORAL

“DISEÑO DE ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL HOTEL ORURO S.R.L.”

Autor:

Rudy Rolando Condori

Tutor:

Lic. Freddy Raúl Coche Mamani

LA PAZ – BOLIVIA

2020

DEDICATORIA

Durante este tiempo, buenos y malos momentos ayudaron a fortalecer mi carácter, me brindaron una perspectiva de la vida mucho más amplia y me han enseñado a ser más cauteloso, pero sin dejar de ser auténtico. Este trabajo se lo dedico a mi querida madre la cual supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento y por la confianza que depositó en mí y como no agradecer a mi querido tutor y/o Lic. Freddy Raúl Coche Mamani por la enseñanza a diario la cual me ayudo de gran manera concluir este trabajo. Gracias porque siempre, aunque lejos, has estado a mi lado.

¡Con mucho cariño!

AGRADECIMIENTO

Primeramente, me gustaría agradecer a Dios por su infinita bondad, y por haber estado conmigo en los momentos que más los necesitaba, por darme salud, fortaleza, responsabilidad y sabiduría, por haberme permitido culminar un peldaño más de mis metas, y porque tengo la certeza y el gozo de que siempre van a estar conmigo. A la Universidad Mayor de San Andrés, a sus autoridades y Licenciados, por abrir sus puertas y darme la confianza necesaria para triunfar en la vida y transmitir sabiduría para mi formación profesional. A todos mis docentes no sólo de la carrera sino de toda la vida, mil gracias porque con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación han logrado que pueda terminar mis estudios con éxito.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I	5
GENERALIDADES DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL	5
1.1 DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL.....	5
CAPITULO II	7
ACTIVIDAD PROFESIONAL PARA LA SOLUCION DE PROBLEMAS ...	7
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
2.2 IDENTIFICACION Y DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	7
2.3 OBJETIVO.....	8
2.3.1 General	8
2.3.2 Especifico.....	8
2.4 DESCRIPCION ESPECÍFICA DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL EN RELACION CON LA SOLUCION DEL PROBLEMA.....	8
CAPITULO III	9
ALCANCES DE LA SOLUCION DEL PROBLEMA	10
3.1 MARCO CONCEPTUAL	10
3.2 MARCO LEGAL (Cámara hotelera boliviana).....	12

3.3 MARCO TEORICO	19
CAPITULO IV	20
DESCRIPCION DE LA SOLUCION DEL PROBLEMA.....	20
4.1 DESARROLLO DE LA SOLUCION	20
4.2 PROCESO DE LA SOLUCION.....	22
4.2.1 MISION	25
4.2.2 DE VISION	25
4.3 CARACTERISTICAS GENERALES DE CATEGORIZACION	25
4.4 FACTORES EXTERNOS	27
4.5 ANALISIS FODA	30
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES	42
ANEXOS	43
BIBLIOGRAFÍA.....	63

RESUMEN EJECUTIVO

La presente Memoria Académica Laboral pretende exponer las experiencias adquiridas por el autor durante el trabajo desempeñado como administrador de la empresa hotelera "Hotel Oruro S.R.L." y esto combinado con la formación académica adquirida en la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés permitieron realizar la estrategia organizacional dando un modelo y estructura de los perfiles de puesto con el recurso humano para adecuar una posición específica dentro del organigrama del Hotel Oruro S.R.L.

En este sentido el objeto de este presente trabajo es la elaboración de un correcto diseño de estructura administrativo para la empresa hotelera, bajo un modelo de asignación de objetivos, para lo que el autor plantea nuevas políticas administrativas para cada tipo de área, que estén acorde a las expectativas de la empresa de Hotel Oruro S.R.L.,

INTRODUCCIÓN

El Hotel Oruro S.R.L. fue fundado el 5 de febrero de 1974, en la ciudad de La Paz por los señores Agustín Aguilar Ballón, Hugo Zabaleta Avilés y Severino Montaña Zambrana. Éste último vendió su acción a los dos primeros mencionados el año siguiente, quedando como socios solamente los señores Agustín Aguilar Ballón y Hugo Zabaleta Avilés. Con el pasar del tiempo los socios fallecieron siendo así que sus hijos e hijas quedaron como herederos de toda la empresa hotelera, llegando a conformar diez nuevos socios del Hotel Oruro S.R.L.

Los señores Hugo Edmundo Zavaleta Loayza, Luis Fernando Zavaleta Loayza, Miguel Armando Zavaleta Loayza, Felicidad Nelly Aguilar Rocha de Navarro, Julia Antonieta Aguilar Rocha de Bernal, Teresa Victoria Aguilar Rocha Vda. De Espejo Mary Esperanza Aguilar Rocha de Castellón, Martha Basilia Aguilar Rocha de Zurita, Eduardo Gerónimo Aguilar Rocha y Edmundo Norberto Aguilar Rocha son los socios en la actualidad de la empresa hotelera, de tal manera que su cuota de capital corresponde al 10% por cada socio.

Hotel Oruro S.R.L., inicia sus actividades con 56 habitaciones, entre habitaciones simples, dobles, triples, cuádruples, matrimoniales y familiares, siendo su capacidad máxima de 104 personas.

La empresa inaugura a su vez la flota Pullman Bus Bolivia ya que el lugar donde se encuentra (Plaza Alonso de Mendoza) era en ese entonces la terminal departamental de

la ciudad de La Paz, para entonces fue una de los primeros hoteles que contaba con un ascensor. Es así que había la promoción de comprar el boleto de flota y acceder a un descuento en el costo de una habitación. De esta manera el hotel fue conocido por los viajeros, una vez que cambió la ubicación de la terminal de buses los ingresos bajaron muy notablemente por la ubicación de la empresa.

A lo largo de los años, son innumerables las empresas exitosas que han sobrevivido sin tener necesariamente procesos sustentados y herramientas administrativas, esto debido a que los propietarios no tenían conocimiento de la materia o porque es más cómodo percibir utilidades sin dedicar mucho tiempo a los aspectos administrativos del negocio.

Sin embargo, a través de los tiempos en un mundo más globalizado, la tecnología y la competencia inducen a las empresas no solo a satisfacer la demanda de un bien y/o servicio, sino a cumplir y mejorar los requerimientos del cliente.

Las empresas hoteleras se esfuerzan por realizar campañas cada vez más originales e innovadoras, gastando tiempo y presupuesto en la capacitación del personal para mejorar el servicio al cliente, pero la creatividad de nada sirve si no se tiene un buen equipo de trabajo.

La presente memoria laboral está diseñada en función de la experiencia que fui adquiriendo en los más de 7 años que llevo trabajando en el Hotel Oruro S.R.L., en un principio como recepcionista y actualmente con administrador de dicha empresa

hotelera.

Todos los conocimientos adquiridos durante la formación profesional en la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés y la experiencia profesional adquirida en los años posteriores fueron fundamentales para realizar el diseño de la estructura administrativa de la empresa.

Cuando asumí el cargo de “Administrador del Hotel Oruro S.R.L.” se estableció que la empresa no contaba con una misión, visión y manual de funciones, se carecía de un diseño de estructura, ya que en su momento el personal tenía turnos y funciones rotativas y mixtas, de tal manera que unos trabajaban más horas que otros, el pago de salarios era efectivo sin algún comprobante y/o planilla y por ende no estaban afiliados a la AFP-s ni contaban con la CNS, por otra parte la administración era rotativa por los diez socios mencionados por el lapso de un mes cada uno, siendo así que se carecía de actualización de certificados y manejo correcto del área de mantenimiento, por ello no era nada favorable para la empresa, en tal sentido no llegaban a informarse a cabalidad las deficiencias y necesidades tanto del personal como de la empresa para mejorar el servicio de hospedaje.

Estas y otras deficiencias observadas por mi persona me motivaron para tomar la decisión de realizar un Diseño de la Estructura Administrativa de Hotel Oruro S.R.L. bajo un modelo de asignación de objetivos y así guiar a los doce empleados en la actualidad para su mejor desempeño en cada función que realicen.

En la presente Memoria Académica Laboral se propone un Diseño de Estructura Administrativa con el fin de organizar la empresa, demostrando que la aplicación de conocimientos técnicos y la experiencia profesional pueden ser adecuadamente combinados.

En el marco de todo lo anteriormente descrito, se propone realizar un diseño de la estructura administrativa, parte fundamental para la gestión de Hotel Oruro S.R.L., ubicado en la ciudad de La Paz, que consiste en conocer las funciones correctas de cada área y la subordinación, ya que es un recurso vital en el desarrollo de servicios y estrategias para un bien común.

CAPITULO I

GENERALIDADES DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

1.1 DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

La Memoria Académica Laboral correspondiente es referida a las actividades realizadas por su autor, en el puesto de “Administrador del Hotel”, dependiente de la Gerencia del Hotel Oruro S.R.L., desde diciembre de 2012 a la Fecha.

El puesto de administrador del hotel, es responsable de administrar todas las áreas que tiene el hotel, además de ser el responsable del 100% de los ingresos, al tener ese tipo de responsabilidad también tiene la función de distribuir las ganancias a los socios, cumplir los objetivos de corto, mediano y largo plazo.

El año que mi persona ingreso a la empresa pude notar deficiencia en la parte administrativa, desde la falta de una misión, visión y objetivos. La mala toma de decisiones y el poco conocimiento desencadenaba en una serie de multas tales como ser AFP's, CNS, Fundempresa, Ministerio de Trabajo e Impuestos, ya que no contaban con personal especializado en estas áreas.

En tal sentido asumí la administración desde cero, con todas las multas y sanciones que se habían generado. A medida que fue pasando el tiempo se pudo subsanar y actualizar todo tramite pero a su vez también era evidente que el personal no podía

ejercer su función correctamente y esto hacia que la empresa este desorganizada. En ese entonces el personal no tenía sus funciones asignadas con claridad y todos trabajaban en el área que el mismo día se le asignara, también solo se cancelaba mediante una papeleta de pago con un sobre cerrado y no así se generaba una planilla de trabajo tal como lo indica el ley general de trabajo para su presentación juntamente con el registro oblijo del empleador.

CAPITULO II

ACTIVIDAD PROFESIONAL PARA LA SOLUCION DE PROBLEMAS

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se Identificó que el Hotel Oruro S.R.L. requiere de manera urgente una Estructura Organizacional que defina el orden jerárquico con la implementación de un diseño de la estructura administrativa que especifique las funciones laborales de cada área, por ello es indispensable que se elabore un organigrama que contribuya a identificar el rol del trabajador con el objetivo de crear un ambiente profesional adecuado.

El Diseño de la estructura administrativa especifica la función laboral de los empleados de una empresa, por lo tanto, este esquema hace referencia a la parte interna de la organización, es recomendable aplicar este esquema en las organizaciones para incrementar la eficiencia en su funcionamiento.

Mediante todo lo expuesto en el presente trabajo, se pretende mostrar los beneficios de implementar una estructura administrativa que delimite las funciones de los trabajadores del Hotel Oruro S.R.L., con ello se pretende mejorar el clima organizacional y en consecuencia la atención al público para así incrementar número de huéspedes.

2.2 IDENTIFICACION Y DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La necesidad de ordenar e implementar el diseño de la estructura administrativa en el Hotel Oruro S.R.L. Es de vital importancia que una empresa tenga un eje a donde llegar y un buen equipo de trabajo en los años de servicios de la empresa careció de un mando administrativo con la planificación, organización, dirección y control. De tal manera el personal no se encontraba direccionado a un fin común.

2.3 OBJETIVO

2.3.1 General

El objetivo general del trabajo es el siguiente:

Diseño de la estructura administrativa de Hotel Oruro S.R.L.

2.3.2 Especifico

Los objetivos específicos que coadyuvaran al logro del objetivo general son los siguientes:

Elaborar un diseño de estructura funcional para del Hotel Oruro S.R.L.

Elaborar un manual de funciones direccionada al bien de la empresa.

Desarrollar procesos administrativos en función debilidades de la organización.

2.4 DESCRIPCION ESPECÍFICA DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

EN RELACION CON LA SOLUCION DEL PROBLEMA

Mi persona trabajando en la empresa en el área administrativa pudo notar muchas deficiencias, la falta de orientación y reducción de costos llevo a que la empresa tenga una mala organización. Para lo cual se recomienda iniciar con una reingeniería e implementación de áreas de trabajo y funciones claras para mejorar el funcionamiento de la empresa, la visión, misión, organigrama y manuales de funciones conllevan a una administración eficiente para llegar a cumplir nuestras metas a corto, mediano y largo plazo para el Hotel Oruro S.R.L.

Los argumentos desarrollados en este trabajo contribuyen a mejorar los aspectos internos de la empresa hotelera, mediante este trabajo de titulación se podrá analizar la importancia del diseño de la estructura administrativa de Hotel Oruro S.R.L., que permita ampliar conocimientos al personal para su mejor función y a su vez el incremento del índice de huéspedes en el Hotel Oruro S.R.L., con el objetivo de conocer las funciones que cada trabajador que deberá ejercer en el ámbito laboral.

Con la finalidad de crear un ambiente adecuado dentro de las instalaciones del Hotel Oruro S.R.L., cada empleado debe hacer respetar su rol por ello se pretende diseñar un organigrama y manual que beneficie tanto a la empresa hotelera como al trabajador que ejerce sus funciones diariamente. Y a su vez contribuir con la optimización de la administración en el Hotel Oruro S.R.L., mediante esta trabajo se logrará conocer los aspectos necesarios para toda empresa hotelera.

CAPITULO III

ALCANCES DE LA SOLUCION DEL PROBLEMA

3.1 MARCO CONCEPTUAL

El emprendimiento turístico en Bolivia representa una importante actividad para el progreso y desarrollo del país, siendo así que su aporte asciende a un promedio de 802 millones de dólares anuales con una cantidad de turistas extranjeros alcanza 1.141.860 en el año 2019 según datos oficiales del Instituto Nacional de Estadística (I.N.E). Es por ello que con la finalidad de fortalecer los conocimientos y ampliar las iniciativas en este sector se realizan análisis, estudios e investigaciones de gran trascendencia. Para impulsar el turismo no solo se imparten capacitaciones a los emprendedores turísticos, sino que además las alcaldías como el Gobierno Autónomo de la ciudad de La Paz ofrece incentivos y premiaciones a los ideas de calidad y emprendimientos planteados por pequeñas y grandes empresas turísticas y hoteleras entre otros.

El limitado alcance de información de los turistas y el buen trato con información oportuna impide que el turista y hospedado realicen sus actividades con eficiencia, por ello se implementara un diseño administrativos para cada empresa.

Es importante dar a conocer que cada área es sumamente importante y que el trabajador debe ser orientado a dar la mayor respuesta instantánea del huésped. Actualmente, se elabora un diseño para la mejora de la empresa y de tal manera aumentar las ventas generando ingresos con mayor rapidez.

La tarea básica de la administración es hacer las cosas por medio de las personas de manera eficaz y eficiente"

La administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales"

(Idalberto Chiavenato 2007)

Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar: Es decir, realizar un conjunto de actividades o funciones de forma secuencial, que incluye:

Planificación: Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros.

Organización: Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

Dirección: Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

Control: Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño

con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas.

(Idalberto Chiavenato 2007)

Las organizaciones son entidades sociales que están dirigidas a las metas, están diseñadas como sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno.

En una estructura funcional, las actividades se agrupan por función común del nivel inferior al superior de la organización.

En una estructura funcional se consolidan los conocimientos y habilidades humanas con respecto de las actividades específicas, ofreciendo conocimientos profundos de valor para la organización. Esta estructura es más eficaz cuando el vasto conocimiento experto (expertise) es fundamental para alcanzar las metas organizacionales, cuando la organización se debe controlar y coordinar a través de la jerarquía y cuando la eficiencia es importante. La estructura puede ser bastante efectiva si la coordinación.

(Richard L. Daft 2010)

La organización formal es una estructura intencional de funciones, el ámbito de control de la administración es la cantidad de personas que un gerente puede supervisar con efectividad.

(Harold koontz 2012)

3.2 MARCO LEGAL (Cámara hotelera boliviana)

Para iniciar una actividad hotelera debe registrarse en la Cámara Hotelera Boliviana y cumplir con los requisitos debidamente guiados por el “Reglamento específico de establecimientos de hospedaje”.

REGLAMENTO ESPECÍFICO

CONDICIONES GENERALES Capítulo 1

Artículo 1°.- (Objeto) El presente Reglamento establece el marco normativo para el funcionamiento y supervisión de los Establecimientos de Hospedaje Turístico en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia en el marco de lo establecido por la Ley N° 292 General de Turismo “Bolivia Te Espera” y el Decreto Supremo N° 2609.

Artículo 2°.- (Ámbito de aplicación) I. Quedan sujetos a las previsiones del presente reglamento todos los establecimientos que presten servicios de hospedaje turístico, dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

II. Quedan exentos de este ámbito de aplicación los establecimientos que presten servicios de hospedaje transitorio.

Artículo 3.- (Categorización de los Establecimientos de Hospedaje) La Autoridad Competente en Turismo del nivel central del Estado en el marco de sus competencias y responsabilidades, establece en los módulos técnicos las siguientes clasificaciones y categorías para Establecimientos de Hospedaje:

CLASE	CATEGORIA
-------	-----------

Hoteles	DE 1 A 5 ESTRELLAS
Apart Hoteles	DE 3 A 5 ESTRELLAS
Resorts	DE 3 A 5 ESTRELLAS
Hoteles Boutique	DE 4 A 5 ESTRELLAS
Hostales y/o Residenciales	DE 1 A 3 ESTRELLAS
Alojamientos	TIPO A & B
Lodges	CATEGORIA UNICA
Hotel Rural	CATEGORIA UNICA
Hostería	CATEGORIA UNICA
Áreas de Camping	CATEGORIA UNICA

Artículo 6.- (Definiciones)

1. Hoteles: Establecimientos planificados para prestar servicios permanentes de hospedaje a los huéspedes durante su estadía, incluyendo servicios de alimentos, bebidas, recreación y otros complementarios de acuerdo a sus categorías.

2. Apart Hoteles: Establecimientos planificados para prestar servicios de hospedaje tipo departamento completamente amoblado, equipado e independiente, que incluye servicios complementarios de acuerdo a su categoría.

3. Resorts: Establecimientos planificados que combinan servicios de hospedaje con actividades recreacionales destinadas al goce del tiempo libre, generalmente alejados de centros urbanos.

4. Hoteles Boutique: Establecimientos de hospedaje que poseen concepto y estilo

propios, servicios innovadores y diseño exclusivo, en ambientes que ofrecen confort e intimidad al huésped en un marco de servicios personalizados.

5. Hoteles Rurales: Establecimientos emplazados en el área rural que prestan el servicio de hospedaje, alimentación y otros complementarios, acordes a las condiciones del área rural, así como a los usos y costumbres de la localidad donde se encuentren.

6. Hostales y/o residenciales: Establecimientos que prestan servicios de alojamiento en unidades habitacionales con baños privados y/o compartidos y que brindan el servicio de desayuno.

7. Alojamientos: Establecimientos que prestan el servicio de hospedaje en unidades habitacionales con o sin baño privado en condiciones de servicio básicas.

8. Lodges: Establecimientos que de manera permanente prestan servicios de hospedaje y alimentación en cabañas, unidades habitacionales, bungalows u otros ambientes construidos acorde al entorno geográfico de su emplazamiento.

9. Hostería: Establecimientos que prestan servicios de alojamiento preferiblemente en habitaciones semi-privadas o comunes, al igual que sus baños y que pueden disponer además, de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos.

10. Huésped: Persona natural o jurídica a cuyo favor se presta el servicio de hospedaje una vez haya sido aceptado y registrado por el Establecimiento de Hospedaje.

11. Contrato de Hospedaje: Documento físico o virtual que será entregado al huésped al momento de hacer el registro por el Establecimiento de Hospedaje Turístico con las condiciones generales que se establecen en el presente reglamento.

12. Confirmación de Reserva: Documento físico o virtual que emite el Establecimiento de Hospedaje Turístico al huésped al momento de confirmar la reserva por cualquier medio.

13. Contratos de tiempo compartido o Time Share: Acuerdos entre el Establecimientos de Hospedaje Turístico y el huésped para utilizar los servicios de hospedaje e instalaciones por un número determinado de veces o años de acuerdo a contrato específico.

14. Tarjetas de Registro: Mecanismo en el cual los Establecimientos de Hospedaje Turístico deben registrar a sus huéspedes al momento del ingreso.

15. Check-in: Proceso mediante el cual se asienta la llegada de un huésped-turista a un Establecimiento de Hospedaje Turístico

16. Check-out: Proceso mediante el cual el huésped a la conclusión de su estadía, en recepción del Establecimiento de Hospedaje Turístico procede a la cancelación de todas las cuentas pendientes y hace la entrega de las llaves de la habitación.

17. SIRETUR: Sistema implementando por la Autoridad Competente en Turismo que establece los mecanismos, instrumentos y procedimientos aplicables al registro, categorización y Certificación de los prestadores de Servicios Turísticos.

18. Hospedaje transitorio: Establecimientos planificados para prestar servicios de hospedaje por horas o estancias de corta duración.

CAPITULO II

DE LA AUTORIZACIÓN Y REGISTRO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES TURÍSTICOS

Artículo 7.- (Del Sistema de Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turismo).- En el Marco de sus competencias la Autoridad Competente en Turismo a través del Sistema de Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turismo, previo cumplimiento de los requisitos procederá a la inscripción de quienes realicen actividades turísticas de acuerdo al artículo 18 de la Ley N° 292 de fecha 25 de septiembre de 2012 Ley General de Turismo “BOLIVIA TE ESPERA”.

Artículo 8.- (De los requisitos establecidos por las Entidades Territoriales Autónomas). Para operar los Servicios de Hospedaje Turísticos sean estos nacionales, internacionales o constituidas en alianzas estratégicas, deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en el presente Reglamento, sin perjuicio de otras establecidas por las Entidades Territoriales Autónomas (ETAs) en el marco de sus competencias.

CAPITULO IV OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 15.- (Registro de huéspedes) Los Establecimientos de Hospedaje están obligados verificar la identidad de los huéspedes y consignar sus datos en Tarjetas de Registro que deben contener la siguiente información:

- 1) Fecha de ingreso/Salida
- 2) Nombre y apellidos
- 3) Nacionalidad
- 4) Procedencia/Destino
- 5) Edad
- 6) Documento de identidad

- 7) Número de habitación que ocupará
- 8) Motivo de viaje: Negocio/turismo
- 9) El documento migratorio presentado debe contener el respectivo sello de migración

Las tarjetas de Registro pueden estar en dos idiomas: inglés/español.

CAPITULO VI DERECHOS Y OBLIGACIONES.

CAPITULO XIII

DE LA ESCALA DE SANCIONES

Artículo 58.- (De la escala y progresividad de las infracciones) Los establecimientos de Hospedaje Turístico que incurran en las infracciones tipificadas por el presente reglamento, serán sancionados de la siguiente forma:

Infracciones Leves

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Primera vez | Apercibimiento escrito |
| Segunda vez | Un salario mínimo nacional |
| Tercera vez | Dos salarios mínimo nacional |
| Cuarta vez y por las siguientes veces | Tres salarios mínimos nacionales. |

Infracciones Graves

- | | |
|-------------|----------------------------------|
| Primera vez | Tres salarios mínimos nacionales |
|-------------|----------------------------------|

Segunda vez Cuatro salarios mínimos nacionales

Tercera vez Cinco salarios mínimos nacionales Cuarta vez y por las siguientes

veces Seis salarios mínimos nacionales

Infracciones Muy graves

Primera vez Seis salarios mínimos

Segunda vez Siete salarios mínimos

Tercera vez Ocho salarios mínimos Cuarta vez y por las siguientes

veces Nueve salarios mínimos

Artículo 59.- (De la aplicación de sanciones progresivas) A efectos de la aplicación de las sanciones progresivas, se entenderá como sanción pecuniaria progresiva y/o sucesiva, la que fuera registrada en contra del Establecimiento de Hospedaje Turístico

3.3 MARCO TEORICO

Uno de los hoteles más grandes a nivel nacional es el hotel Radisson quien el año 2016 hizo una reingeniería y la implementación de un nuevo diseño de una estructura administrativa, la nueva administración del centro de hospedaje aclaró que la operación no afecta el patrimonio de los 187 copropietarios, que conservan el 90% del complejo de hospedaje cinco estrellas. José María Reyes, nuevo gerente general de hotel Radisson, despejó las dudas que se generaron en torno a la operación. En específico, confirmó que el empresario Juan Valdivia adquirió el paquete accionario correspondiente al 50% de la

administración del centro hotelero, no así la propiedad. Hay un 10% del hotel que pertenece a la empresa Nulife Hoteles SRL, que actualmente gestiona la operación. De ese 10%, un 50% fue adquirido por Valdivia.

Reingeniería fue fundamental para que aumentaran sus ganancias ya que se mejoró mucho en el servicio y dando así un valor agregado.

En este sentido se puede aclarar que una empresa debe contar con una estructura administrativa adecuada ya que depende de ello para que la organización sea más lucrativa.

CAPITULO IV

DESCRIPCION DE LA SOLUCION DEL PROBLEMA

4.1 DESARROLLO DE LA SOLUCION

A nivel local o regional el área hotelera se ve inmersa en diversas críticas por la mala

administración en la que se encuentran la mayoría de estas empresas, en la actualidad el Hotel Oruro S.R.L.L está ubicado en el centro de la ciudad de La Paz, el mismo que no contaba con un organigrama establecido que permita mostrar las funciones de cada trabajador, la propuesta del diseño de una estructura administrativa contribuye a establecer las directrices en las que cada trabajador debe destacarse facilitando el desenvolvimiento del personal en el área interna.

Este trabajo muestra el orden jerárquico como también fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta el Hotel Oruro S.R.L., esta empresa cuenta con una infraestructura cómoda y agradable para quienes visitan sus instalaciones, por ello el obtener un diseño de la estructura administrativo mediante el análisis va a permitir respetar la jerarquía de los empleados mejorando factiblemente el ambiente laboral de la organización hotelera.

La implementación de un diseño de una estructura sirve para que el hotel en mención pueda llevar un control exacto de las funciones de cada colaborador respetando sus puestos de trabajo, dentro de la propuesta se muestra la misión y visión a fin de guiar y trabajar de la mano en empleado y empleador

Toda organización constituye un conjunto de elementos que tienen como finalidad cumplir un objetivo de acuerdo a un plan. “En esta definición hay tres puntos básicos: Primero, hay un propósito u objetivo para el que está proyectado el sistema; Segundo, hay un proyecto o conjunto establecido de elementos; Tercero, las entradas de

información energía y materiales se emplean para que el sistema pueda funcionar".
(Chiavenato, 2007)

4.2 PROCESO DE LA SOLUCION

El Proceso que ayudara a la mejor administración de la empresa hotelera será planear, organizar, dirigir y controlar. Es decir, realizar un conjunto de actividades o funciones de forma secuencial, que incluye:

Planificación

La planificación es una acción fundamental para saber tomar decisiones, ejecutar proyectos, viabilizar programas, mejorar la economía y llevar un mejor orden del estado empresarial, efectivamente acciones que deben estar de acuerdo a los objetivos planeados.

La planificación es una actividad pre ordenada, lo cual significa que antes de actuar se debe analizar y escoger entre varias alternativas de decisión para reducir las luego a unas pocas que estén de acuerdo con los medios y los recursos que efectivamente disponemos para llevar a cabo el plan, de una manera ordenada, es decir, con sentido de lógica y de racionalidad.

En tal sentido, la planificación es instrumento que sirve para lograr objetivos, metas a través de recursos y medios con lo que dispone la empresa o el empresario tienen. Plan que tiene que producir efectos inmediatos en todo ámbito, ya sea esto en lo social,

económico y en lo empresarial, afecto también que cambia las actividades de los organizadores y administradores.

Organización

La organización es una actividad que requiere disponibilidad y coordinación en cualquier empresa pequeña o grande, que permite redistribuir los recursos con lo que cuenta la empresa o sociedad, y es fundamental para mejorar en todo aspecto socio empresarial y económico, contribuyendo a enfocarse mejor en el aspecto administrativo, en las relaciones humanas interna y externa de la empresa.

Dirección

Se conoce como dirección en la gestión administrativa a la aplicación de los conocimientos, para dirigir, guiar y optar por mejores decisiones, para cumplir con las metas, objetivos y estrategias planteadas en la empresa. Además, cuenta con dos principios básicos que son resolver conflictos interno y externo dentro de la empresa, y ganar experiencia, experimentación, indagación y mejores decisiones, por medio de resolución del conflicto.

Direccionar implica, motivar, guiar, dirigir, ordenar y mediar conflicto, con el fin de que los trabajadores dentro de la empresa cumplan con sus funciones y actividades correctamente, además la dirección de la parte más fundamental en cualquier organización inteligente, empresarial o sociedad.

Control

El control es una acción que la administración en una empresa lleva a cabo para dirigir mejor sus actividades, cuyo objetivo es garantizar y ofrecer mejores acciones y disociaciones para cumplir o alcanzar los objetivos deseados. Además controlar es revisar cautelosamente que todas funciones de forma que se lo espera, en caso contrario recurren a mejorar las acciones ideales para mejorar dichas funciones.

La motivación es otro punto que se mejorar en el Hotel Oruro S.R.L., ya que es aquello que origina una propensión hacia un comportamiento específico, este impulso a actuar puede provocar un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del personal. Motivación se asocia con el sistema de cognición.

El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento, cada vez que aparece una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, que lleva al trabajador a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el trabajador satisfará la necesidad y por ende descargará la tensión provocada por aquélla. Una vez satisfecha la necesidad, deja de ser motivadora de comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad y esto ayudara a una mejor prestación de servicio de hospedaje departe del Hotel Oruro S.R.L.

4.2.1 MISION

Somos una empresa hotelera con alto sentido de responsabilidad social y sostenibilidad turística, que ofrece servicios personalizados de calidad con un valor agregado, satisfaciendo las necesidades de los huéspedes.

4.2.2 DE VISION

Ser líderes en la industria con comodidad, amabilidad, soluciones inmediatas y versatilidad, garantizando un servicio de alta calidad.

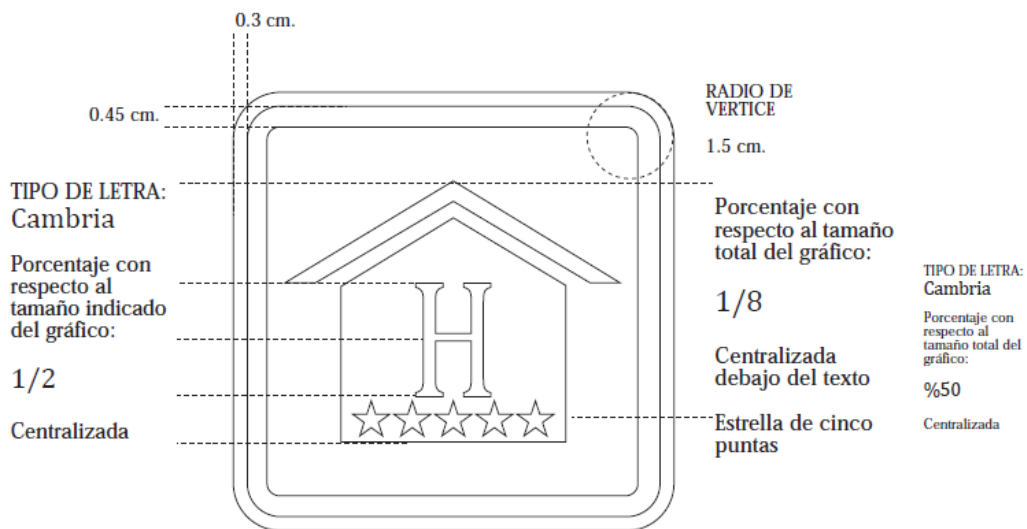
4.3 CARACTERISTICAS GENERALES DE CATEGORIZACION

Ítem	CATEGORIZACIÓN				
	5*** **	4*** *	3***	2**	1*
Unidades Habitacionales					
- Número mínimo de habitaciones	30	20	15	10	10
- Número de suites (incluida dentro del número de habitaciones)	4	3	1	Opcional	Opcional
- Número de habitaciones adecuadas para silla de ruedas	1	1	1	Opcional	Opcional
Instalaciones Recreacionales					
- Piscina, Sauna seco y vapor, y/o hidromasaje	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
- Gimnasio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Áreas Comunes					
- Restaurante	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
- Cafeterías	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Ítem	CATEGORIZACIÓN				
	5*** **	4*** *	3***	2**	1*
	gatorio	gatorio	gatorio	gatorio	orio
- Bar	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
- Salones	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
Áreas y servicios en exteriores					
- Estacionamiento privado o terciarizado	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
- Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
- Si el estacionamiento está en un edificio fuera del hotel, contar con vallet parking	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
Unidades complementarias					
- Provisión de Wi-Fi para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Área de Business Center	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional
Otras condiciones generales					
- Contrato de hospedaje en cada habitación de acuerdo los lineamientos mínimos establecidos por la Autoridad Competente	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Organigrama del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Sistema permanente para el registro diario de huéspedes de acuerdo a formato nacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Plan de manejo de emergencias (contra incendios, desastres naturales y/o otros acontecimientos)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Ítem	CATEGORIZACIÓN				
	5*** **	4*** *	3***	2**	1*
- Personal capacitado en manejo de situaciones de emergencia e incendios (con certificación de Bomberos)	70 %	70 %	60 %	50 %	50%
- Personal con conocimiento básico de primeros auxilios (con certificación)	70 %	70 %	60 %	50 %	50%
- Servicios de hospedaje que acepten mascotas	Op cional	Op cional	Op cional	Op cional	Opcion al
- Servicio de venta de enseres de aseo personal (no incluidos en los amenities) de acuerdo a política de la empresa	Op cional	Op cional	Op cional	Op cional	Opcion al

SEÑALÍSTICA



4.4 FACTORES EXTERNOS

- Cámara Hotelera
- Ministerio de Trabajo

- Ministerio de Cultural. (Tradición)
- La ciudad como sede de gobierno G.A.M.L.P.
- Clima
- Competencia
- Huésped
- Los funcionarios como clientes externos
- Otros factores

CAMARA HOTELERA

Tiene como objetivo proteger, jerarquizar y profesionalizar los servicios y al personal del hotel, su afiliación es un requisito para el funcionamiento, requiere de un costo extra mensual y disponibilidad de tiempo de parte del hotel para participar de las actividades.

MINISTERIO DE TRABAJO

Es el encargado de la gestión de las políticas del poder ejecutivo nacional en materia de relaciones laborales, empleo y de la seguridad social; propone, diseña, elabora, administra y fiscaliza las políticas para todas las áreas del trabajo, el empleo y las relaciones laborales, la capacitación laboral y la seguridad social, la actualización y seguimiento a la normativa debe ser constante y oportuna a fin de poder tomar decisiones adecuadas.

MINISTERIO DE CULTURAS

La ciudad de La Paz se caracteriza por ser una ciudad turística, posee gran cantidad de museos que atraen turistas de todas partes del mundo, genera un significativo movimiento económico y da la oportunidad de generar ingreso al hotel, sin embargo, también se consideran los peligros y cuidados que se deben tener al ingresar huéspedes de nacionalidad extranjera sin identificación.

LA CIUDAD COMO SEDE DE GOBIERNO G.A.M.D.L.P

Es la sede principal del poder ejecutivo boliviano y la oficina y sede de funciones del presidente del Estado Plurinacional de Bolivia. El edificio se emplaza al frente de la plaza Murillo de la ciudad de La Paz y diagonal izquierda del Palacio Legislativo, en donde funciona el Parlamento de Bolivia, motivo por el cual gran cantidad de personas se ven obligadas a permanecer por más de 3 a 4 días en la ciudad realizando trámites o por motivos de trabajo, generando de esta manera un nuevo nicho de mercado para el hotel.

Sin embargo, esta situación es perjudicial cuando los problemas sociales (marchas, bloqueos, manifestaciones) toman la ciudad, causando pánico a turistas, quienes por seguridad se ven obligados a dejar la ciudad.

CLIMA

La ciudad de La Paz está localizada al oeste de Bolivia, tiene una temperatura promedio de 8 grados centígrados, un clima de montaña con inviernos secos y fríos con nevadas ocasionales y veranos frescos debido a las lluvias; esta situación genera mayor costo en ropa de cama (frazadas, edredones, sábanas) se debe prever más de tres rotaciones en ropa de cama, ya que el clima provoca mayores tiempos de secado.

Al ser una ciudad fría y en el afán de brindar un mejor servicio, el hotel incrementa sus costos por consumo de agua caliente.

HUESPDE

Según la información proporcionada por Hotel Oruro S.R.L., la mayor parte de los huéspedes son clientes tradicionales que por varios años toman los servicios del hotel; sin embargo existen huéspedes ocasionales que gracias a la ubicación toman también los servicios del hotel, entre estos tenemos a

tramitadores, turistas y comerciantes.

LOS FUNCIONARIOS COMO CLIENTES INDIRECTOS

- Mientras se generaba el trabajo de campo para poder realizar el análisis de la situación actual, se tuvo la oportunidad de conversar con diferentes funcionarios, quienes se encuentran desmotivados debido a la constante rotación de personal, a los cambios que han percibido a partir de la permanencia rotativa de uno de los copropietarios.
- Los funcionarios consideran que han aprendido a realizar su trabajo con el paso de los años, la experiencia los ha formado y no les agrada la idea de cambiar su estilo de trabajo, piensan que por muchos años no fue necesario y ahora tampoco, se ha percibido una actitud defensiva.

4.5 ANALISIS FODA

Es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos formulados.

FORTALEZAS

- Ubicación estratégica, pues gracias a su localización cercana permite a los huéspedes tener rápido acceso a locales comerciales, mercados municipales, museos, estadio, alcaldía, gobernación, aduana, terminal de

buses, templo de San Francisco, etc.

- Infraestructura propia y adecuada para el rubro
- Sistema hotelero que permite controlar la disponibilidad de habitaciones y los ingresos por venta del servicio
- Prestigio y tradición por ser uno de los primeros hoteles de la ciudad de La Paz
- Legalidad de acuerdo a su categoría
- Cartera de clientes
- Servicios extras sin costo adicional (wifi, guardarropa)
- Parte de los activos renovados

DEBILIDADES

- No existe trabajo en equipo, cada funcionario cumple su rutina diaria sin un manual de procedimientos que determine la secuencia y relación del trabajo
- Existencia de personal con algunas falencias de formación profesional. Por lo general se trata de empleados y funcionarios con muchos años en la actividad, quienes poseen un sinnúmero de mañas que no hacen al buen servicio, se percibe la existencia de algún poder informal muy fuerte
- Informalidad con el manejo de la base de datos de clientes
- Cultura organizacional deteriorada
- Organigrama no definido, no se muestran líneas de mando
- No cuenta con el perfil adecuado para cada puesto
- El manual de funciones es general, incompleto y antiguo
- No se ha determinado la misión, visión, objetivos, metas, principios y valores, por lo tanto el hotel no tiene un norte determinado por el cual deba trabajar
- Rotación de personal constante que debilita la continuidad de trabajo
- Carece de control en el uso de material de imprenta, tanto en el llenado como en la cantidad de material que se usa

- Falta de identificación del personal con la empresa
- Duplicidad de funciones y pérdida de tiempo

OPORTUNIDADES:

- Departamento con mucha tradición turística para toda época del año
- Cuenta con clientes fijos y satisfechos
- Departamento con gran movimiento económico generado por diferentes nichos de mercado
- Ubicación privilegiada

- Capacitación al personal tanto de parte de la Cámara Hotelera como de otros medios
- Demanda laboral
- Implementación de una visión empresarial
- Implementar procedimientos y políticas que normen el funcionamiento operativo del hotel

AMENAZAS:

- Aparición de nuevos competidores con precios más atractivos e infraestructura moderna
- La coyuntura política del país afecta en la economía del hotel, especialmente en caso de manifestaciones, huelgas o paros

- Disposiciones o normativas que afecten la economía del hotel
- El rechazo al cambio de parte del personal genera actitudes agresivas
- El personal desmotivado tiende a tener actitudes de infidelidad ante la empresa, pérdida de documentos o filtro de información

CUADRO N° 1

	FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
ASPECTOS POSITIVOS	<p>FORTALEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ubicación estratégica (centro de la ciudad) ➤ Infraestructura propia y adecuada. ➤ Experiencia en el servicio y tradición. ➤ Legalidad acorde a su categoría. ➤ Seguridad electrónica ➤ Portafolio de clientes ➤ Parte de los activos renovados 	<p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tiene Cartera de clientes ➤ Incremento del movimiento económico ➤ Capacitación del Personal ➤ Demanda del mercado laboral ➤ Implementación de una visión empresarial ➤ Implementación de nuevos procedimientos y políticas.
ASPECTOS NEGATIVOS	<p>DEBILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal sin formación para el cargo. ➤ Ausencia de capacidad administrativa. ➤ Ausencia de un proceso de planificación. ➤ Falta de métodos de control. ➤ Falta de procedimiento de contratación, reclutamiento e inducción del nuevo personal ➤ Falta de trabajo en equipo. ➤ Duplicidad de funciones y pérdida de tiempo ➤ Falta de identificación de parte de los funcionarios. ➤ Informalidad en el manejo de la información. ➤ Organigrama no definido ➤ No existe manual de funciones para cada puesto. ➤ Falta de visión empresarial. ➤ Falta de compromiso de parte de los copropietarios. ➤ Faltas de políticas de estandarización de precios. ➤ Pérdida de documentos 	<p>AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Infidelidad del personal ➤ Personal desmotivado ➤ Rechazo al cambio ➤ Trabajo mecanizado ➤ Nuevos competidores ➤ Problemas sociales.

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia


TIPO DE HABITACION	CARACTERISTICAS	FOTO
		
Simple Tipo "B"	<ul style="list-style-type: none"> • Baño compartido, agua caliente. • Televisión Cable • Desayuno • Internet WIFI 	
Disponibilidad: Piso 1 - Pza. No 5 y 8, Piso 2 - Pza. No 15 y 18, Piso 3 - Pza. No 35 y 38, Piso 4 - Pza. No 45 y 48, Piso 5 - Pza. No 55 y 58, Piso 6 - Pza. No 65 y 68		Precio: Bs. 70.-

CUADRO N° 3


Fuente: Elaboración propia

CUADRO N° 4

Fuente: Elaboración propia

TIPO DE HABITACION	CARACTERISTICAS	FOTO
Doble Tipo "A"	<ul style="list-style-type: none"> • Baño privado, agua caliente. • Televisión Cable • Desayuno • Internet WIFI 	
Disponibilidad: Piso 1 - Pza. No 2, Piso 2 - Pza. No 12, Piso 3 - Pza. No 32, Piso 4 - Pza. No 42, Piso 5 - Pza. No 52, Piso 6 - Pza. No 62		Precio: Bs. 170.-


CUADRO Nº 5

TIPO DE HABITACION	CARACTERISTICAS	FOTO
Doble Tipo "B"	<ul style="list-style-type: none"> • Baño compartido, agua caliente. • Televisión Cable • Desayuno • Internet WIFI 	
Disponibilidad: Piso 1 - Pza. No 4 y 9, Piso 2 - Pza. No 24 y 29, Piso 3 - Pza. No 34 y 39, Piso 4 - Pza. No 44 y 49, Piso 5 - Pza. No 54 y 59, Piso 6 - Pza. No 64 y 69.		Precio: Bs. 130.-

Fuente: Elaboración propia

CUADRO Nº 6

Fuente: Elaboración propia

TIPO DE HABITACION	CARACTERISTICAS	FOTO
Triple Tipo "A"	<ul style="list-style-type: none">• Baño privado, agua caliente.• Televisión Cable• Desayuno• Internet WIFI	
Disponibilidad: Piso 1 - Pza. No 6 y 10, Piso 2 - Pza. No 26 y 20, Piso 3 - Pza. No 36 y 30, Piso 4 - Pza. No 46 y 40 Piso 5 - Pza. No 56 y 50 Piso 6 - Pza. No 66 y 60.		Precio: Bs. 230.-

CUADRO N° 7

Fuente: Elaboración propia

CAPACIDAD DEL HOTEL


El hotel cuenta con de 44 habitaciones, con capacidad para 114 personas, distribuidas de la siguiente manera:

CUADRO Nº 8

Ítem	Tipo de Habitación	No de Habitaciones	Capacidad (Personas)
1.	Matrimoniales Tipo "A"	6	12
2.	Simplees Tipo "B"	2	12
3.	Doble Tipo "A"	6	12
4.	Doble Tipo "B"	12	24
5.	Triple Tipo "A"	12	36
6.	Triple Tipo "B"	6	18
TOTALES		44	114

Fuente: Hotel Oruro S.R.L.

CUADRO Nº 9

 HOTEL ORURO S.R.L.	REGISTRO		Código:PRO-COM-001-REG-01	
	PLANILLA DE HOSPEDAJE Y		Versión: 01	
	RESERVAS			




PLANILLA DE HOSPEDAJE Y RESERVAS									
FECHA:									No.
TURNO:									0000001
No. Pieza	Nombre y Apellido	Hora de Ingreso	No. Día	Importe Diario	Total	Pago a Cta.	Saldo	Estado	Valor Recepcion
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
20									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									

CUADRO N° 10

 HOTEL ORURO S.R.L.	REGISTRO		Código: PRO-PRS-001-REG-01
	PLANILLA DE HOSPEDAJE		
	INDIVIDUAL		Versión: 01
PLANILLA DE HOSPEDAJE INDIVIDUAL			<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;"> Hab. </div>
Nombre:		Estado Civil:	
Nacionalidad:		No Tel. / Celular:	
Profesion/Ocupacion		Procedencia:	
Pasaporte		Destino:	
C.I.		Edad:	
Fecha de Ingreso		Fecha de Salida	
Costo por Noche		Total	
			FIRMA

Fuente: Elaboración propia

CUADRO N°11

 REGISTRO		
 HOTEL ORURO S.R.L.	REGISTRO	Código: PRO-COM-02-REG-01
	RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 01
RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS		
.....		
Gracias por su colaboración, para mejorar nuestro servicios.		

CUADRO N°12

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Una vez terminada la situación se concluye que el problema detectado en el Hotel Oruro S.R.L., se solucionará con la aplicación de las estrategias propuestas en el diseño de una estructura administrativa.

La distribución y caracterización del Hotel Oruro S.R.L., es de vital importancia en el momento de diagnosticar la situación actual del problema identificado en la empresa hotelera, de la misma manera con la identificación de los atractivos y fortalezas del hotel se aprovechó de mejor manera en la implementación de una estructura administrativa.

La función Administradora en el modelo de gestión empresarial implica la capacidad para conducir personas, un don especial con el que cuenta el administrador del Hotel, quien tiene la capacidad técnica profesional espontánea para dirigir al equipo del trabajo.

El objetivo fundamental del diseño de una estructura administrativa va a mejorar los ingresos, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo.

RECOMENDACIONES

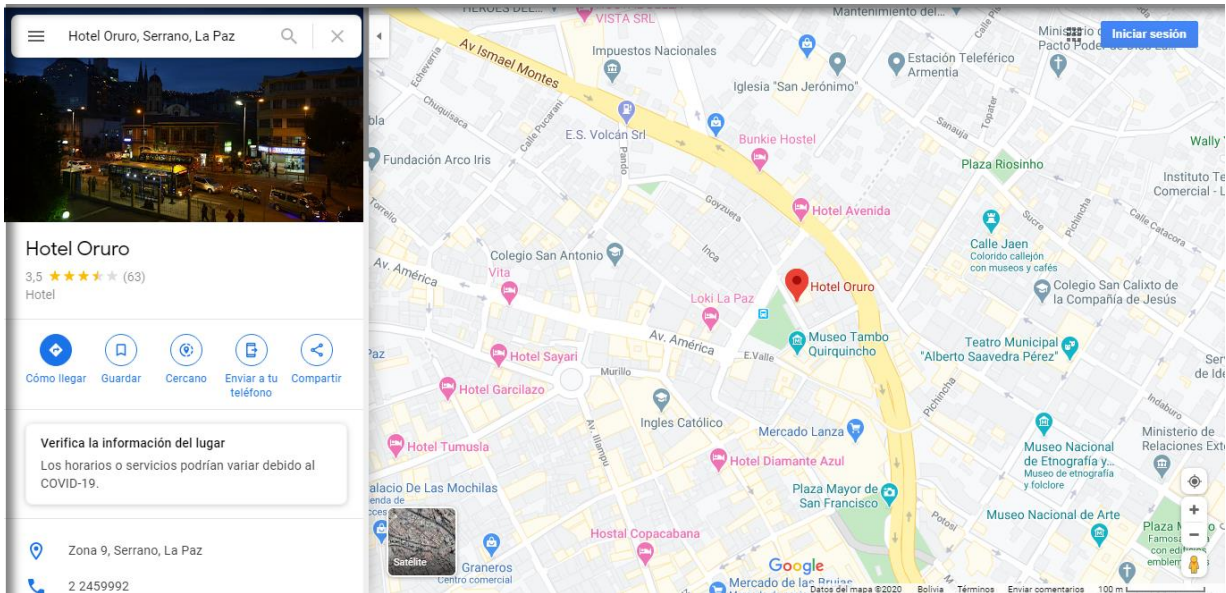
Es importante implementar un diseño de una estructura administrativa en el Hotel Oruro S.R.L., ya que de esta manera todo el personal se regirá al mismo y promoverán un óptimo y recomendado servicio.

Si no se contrata a nuevo personal con experiencia en el área el hotel se puede capacitar al personal actual brindando nuevas formas de aprendizaje en dicha área y complementarían la experiencia con la teoría.

Es recomendable hacer alianzas estratégicas con otros establecimientos turísticos puesto que de esta manera se logrará una mejor promoción y posicionamiento en el mercado.

ANEXOS

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL HOTEL ORURO S.R.L.



HOTEL ORURO S.R.L.



Fuente: Hotel Oruro S.R.L...

RECEPCION Y HABITACIONES



Fuente: Hotel Oruro S.R.L...

MANUAL DE FUNCIONES PARA HOTEL ORURO S.R.L.

PERFIL DE PUESTO

TITULO DE CARGO: Gerente General.

UBICACIÓN: Gerencia General.

SUPERIOR INMEDIATO: Consejo de Accionistas.

RESPONSABILIDAD POR PERSONAS: Administración, staf auxiliar, contador y abogada.

MANUAL DE FUNCIONES "GERENCIA".-

Controlar actividades planificadas comparándolas con lo realizado.

Observar que los huéspedes y clientes en la empresa estén bien atendidos.

Supervisar que todo marche correctamente y el huésped este conforme con el servicio.

Revisar y firmar los contratos y convenios en los que la empresa deba recibir o prestar algún servicio.

Analizar los problemas de la empresa, en el aspecto financiero, administrativo, personal entre otros.

Supervisar constantemente los desperfectos q suceda en el hotel.

Vigilar el buen desempeño en el área de recepción

Planear las acciones que se realicen en la empresa.

Resolver asuntos legales que tenga la empresa.

PERFIL DE PUESTO

TITULO DE CARGO: Administrador

UBICACIÓN: Gerencia General.

SUPERIOR INMEDIATO: Gerente General.

RESPONSABILIDAD POR PERSONAS: Staf auxiliar, contador, abogada, recepcionistas, mantenimiento y cafetería.

MANUAL DE FUNCIONES "Administrador".-

Supervisar mantenimiento y limpieza de la empresa.

Controlar el desempeño laboral del personal.

Hacerse responsable de algún reclamo, sugerencia o incomodidad del huésped al hotel.

Organizar eventos tradicionales o extras que realiza el hotel de bienvenida o cumpleaños.

Tener documentación al día como ser: facturas, control de número de habitaciones, notas de ventas, gastos e ingresos de la empresa.

Analizar, evaluar los estados financieros mensuales y anuales de la empresa.

Pagar salarios al personal de la empresa.

Dictar las medidas administrativas que fueran necesarias para el mejor manejo de los recursos de la empresa.

Gestionar ante las dependencias públicas, municipios u otros los permisos, licencias, concesiones, convenios y contratos necesarios para la realización de los objetivos de la empresa.

Reclutar, seleccionar y contratar personal idóneo y adecuado para la empresa.

PERFIL DE PUESTO

TITULO DE CARGO: Contador

UBICACIÓN: Gerencia General.

SUPERIOR INMEDIATO: Gerente general y Administrador.

RESPONSABILIDAD POR PERSONAS: Recepcionistas

MANUAL DE FUNCIONES "Contador" .-

Llenado de formularios.

Pago de impuestos nacionales.

Pago de impuestos de inmueble.

Alta y bajas del personal asegurado.

Realización de planillas de sueldos y salarios

Pago de aportes "AFP. Futuro de Bolivia y previsión".

Descargos Iva y It.

PERFIL DE PUESTO

TITULO DE CARGO: Abogada

UBICACIÓN: Gerencia General.

SUPERIOR INMEDIATO: Gerente general y Administrador.

RESPONSABILIDAD POR PERSONAS: Personal de la empresa

MANUAL DE FUNCIONES "Abogada".-

- Manejo de documentación legal en orden.
- Abalar a la empresa en trámites judiciales.
- Proporcionar información legal actualizada a la empresa.

PERFIL DE PUESTO

TITULO DE CARGO: Staf

UBICACIÓN: Gerencia General.

SUPERIOR INMEDIATO: Gerente general, Administrador y Contador.

RESPONSABILIDAD POR PERSONAS: Personal de la empresa

MANUAL DE FUNCIONES "staf".-

Manejo de documentación legal en orden.

Abalar a la empresa en trámites judiciales.

Proporcionar información legal actualizada a la empresa.

PERFIL DE PUESTO

TITULO DE CARGO: Recepcionista.

UBICACIÓN: Recepción.

SUPERIOR INMEDIATO: Gerente General, Administrador y Contador.

RESPONSABILIDAD POR PERSONAS: Mantenimiento, Gobernanta, Camarera de piso y Cafetería.

MANUAL DE FUNCIONES "Recepcionistas".-

Recibir a los huéspedes de una forma agradable.

Hacer la reservación de los servicios que se soliciten.

Entregas y recibir las llaves y controles de las habitaciones.

Llenar los formatos para el control de los huéspedes.

Supervisar que los cuartos estén habilitados, que no haga falta nada de lo que debe tener cada habitación.

Recaudar y controlar los ingresos obtenidos por los servicios prestados por la empresa.

Tener actualizado el inventario de los productos que se venden en el área de recepción.

Realizar las llamadas telefónicas necesarias, para brindar un excelente servicio y verificar que el área siempre este limpio y en buen estado.

Controlar y coordinar todas las reservas.

Mantener relaciones cordiales con el público en general.

Hacer el pedido de los productos que se hayan acabado o se estén agotando es esa area.

Resolver dudas que le surjan al despacho contable durante la revisión de la documentación enviada como ser facturas y recibos.

Asistir y aprovechar la capacitación que la empresa planea para esa área.

Realizar partes policiales y planillas trimestrales. Demostrar trabajo eficiente y eficaz a los huéspedes.

EXAMEN PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL

MONBRE: TEL/CEL:

EDAD:

CI:



Experiencia laboral en algún

Hotel:.....

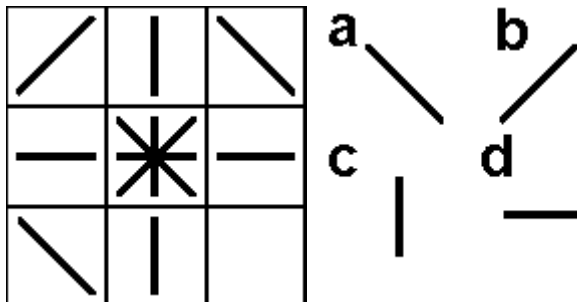
A continuación se insinúa llenar los siguientes test para poder medir la eficiencia y eficacia de su persona:

TEST PSICOTÉCNICO

Principio del formulario

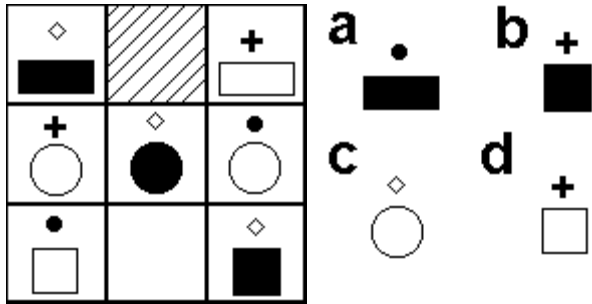
Rellenar la casilla vacía a la izquierda con la figura más lógica (a b c d) de la derecha.

1.



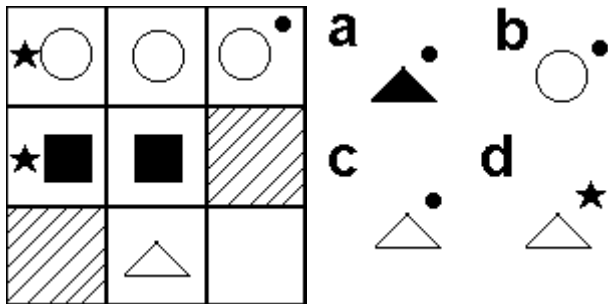
a b c d

2.

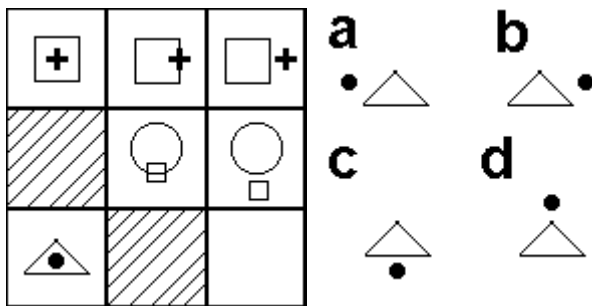


a b c d

3.

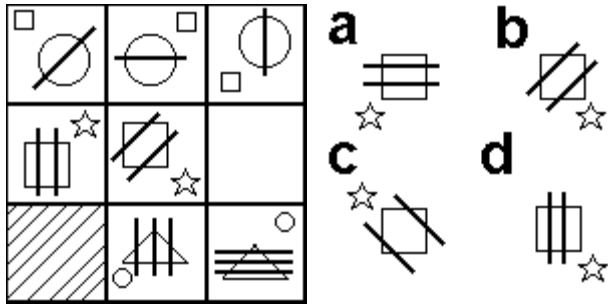


a b c d



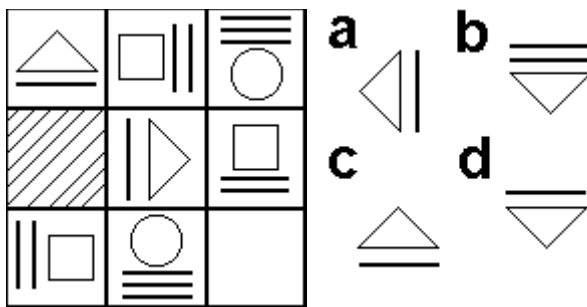
a b c d

5.



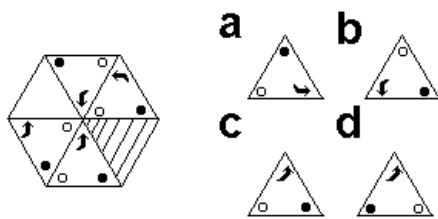
- a b c d

6.



- a b c d

7.



- a b c d

Final del formulario

Test de Ingenio

Principio del formulario

1. ¿Si me encuentro en una maratón y en plena carrera mi persona le gana al segundo, en qué posición llego?

- El primero. El segundo. El tercero El cuarto.

2. ¿Cuántas veces es más rápida la manilla del minuterero que la de las horas en un reloj?

- 6 12 24 60

3. Si el precio de una habitación es aumentado en un 10 por 100 y luego reducido en un 10 por 100, ¿qué sucede?

- No se puede hacer No varía Es menor Es mayor

4. Te levantas a las 9 para ir a trabajar y te vas a dormir a las 8, ¿Cuántas horas duermes?

- 12 13 1 8 0

5. Divide 30 por 0,5 y le sumas 10, ¿resultado?

- 25 65 45 70

6. Entrás en una habitación oscura, con unos fósforos en la mano y no hay electricidad, pero te encuentras una vela, una recarga de gas y una lámpara de petróleo. ¿Qué enciendes primero?

- La lámpara. La vela. La recarga. Un fosforo.

7. Un vigilante nocturno muere de día, ¿Tiene derecho a cobrar una pensión?

- Sí. NO.

Final del formulario

Ejercicios de ortografía

Principio del formulario

1. Después de.....la calle, vio que no había nadie.

- Ojear Hojear

2. Voy auna película en el HOTEL Oruro

- Grabar gravar

3. Ayer no mehacer deporte

- Convino Combino

4. Tuve que saltar la ...para poder entrar a la plaza

- Valla Baya

5. Se hizo una declaración de todos los

- Bienes Vienes

6. La ciencia se tienen que ... en la investigación

Basar Vasar

7. La esponja ...todo el agua

Absorbe Absorve

Problemas matemáticos

1. ¿Cuánto es el 10% de 2.000?:

60 120 600 200

2. Si una habitación simple tiene el costo de 70Bs ¿Cuánto se le debe cobrar por el uso de la habitación por 10 días?:

650 710 700 350

3. Si pasamos de estar en el sótano a subir hasta la planta 15, ¿Cuál ha sido el cambio?:

15 Subimos 15 16 17

1.- EXPLIQUE CUALES SON LOS DIEZ PASOS QUE UN RECEPCIONISTA DEBE ACUDIR PARA LA ATENCION A UN HUESPED.

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

6.....

7.....

8.....

9.....

10.....

2.- ESCRIBA LAS SIGUIENTES PALABRAS EN INGLES: AYMARA

RESERVA =.....

BUENOS DIAS.....

APELLIDO =.....

BUENAS TARDES

CARNET DE IDENTIDAD =.....

BUENAS NOCHES.....

EMPRESA =.....

TAXI.....

LLAVES =.....

ASCENSOR Y/O ELEVADOR.....

MALETA =.....

TAXI =.....

PUERTA =.....

ASCENSOR =.....

ENTREVISTA

Nombre:

Cargo: ____

¿Conoce usted las actuales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del complejo?

En la aplicación de las entrevistas al personal, administrativo y operativo del hotel, se observa un grado alto de desconocimiento de las fortalezas y debilidades de la empresa, debido a la falta de difusión y comunicación entre el gerente y el resto del personal, ya que por falta de capacitación e inexperiencia no están llegando a un objetivo de calidad de una manera adecuada esto fue manifestado por las personas entrevistadas de la empresa.

¿Ha sido objeto de una evaluación del desempeño?

La respuesta obtenida, es que no se ha realizado nunca una evaluación del desempeño al personal y esa información lo corroboran el resto de los empleados del

complejo, donde afirman no haber sido parte de una evaluación parcial ni total el tiempo que están trabajando en el complejo.

¿Qué metas ha identificado usted en el Hotel Oruro S.R.L.?

Al ser una empresa empíricamente, la difusión de los objetivos, compromisos y políticas no las realizan de una manera correcta, es por eso que los empleados desconocen las metas planteadas por propietarios.

¿Es capacitado periódicamente en temas de importancia como atención al cliente?

La mayoría del personal es contratado ocasionalmente, cuando el hotel tenga más demanda, ahí es cuando el nuevo personal entra a trabajar, ocasionando que el nuevo personal no tenga una buena capacitación, por lo que los empleados no tienen bien definidas sus funciones y eso se refleja en la baja prestación del servicio.

¿Ha diseñado la gerencia estrategias para incrementar las ventas?

Del total del personal entrevistado aseguran que no han sido capacitados en ningún tema de interés en el área de servicios turísticos, por lo cual existe una desinformación académica en atención al cliente, y desinterés en la capacitación por parte del personal del complejo, ya que el tiempo es el factor problema en el talento humano. La gente opina

que si se les va a capacitar debe ser dentro del horario de trabajo, ahí es donde existe el conflicto entre directivos y operativos.

¿Conoce usted como está estructurada la organización?

El hotel contaba con una deficiente gestión administrativa ya que no está organizado estructuralmente, y esto genero inconvenientes humano por no saber a dónde acudir en el momento que hay problemas personales, la difusión de la estructura orgánica de la empresa es importante, el desconocimiento de los inmediatos superiores para la resolución de problemas no está bien definido.

¿Realiza usted actividades para las que fue contratado?

Por la falta de asignación de funciones, el mismo personal asegura que realiza otras actividades para las que fue contratado, generando así inconvenientes en las tareas que debe cumplir cada persona.

¿Cuándo usted tiene problemas a donde se dirige?

En el hotel existía un solo representante de los trabajadores, y no se les daba la participación a la administración, por la misma razón el propietario y/o representante legal de la empresa atendía de manera general a las necesidades del personal y no

personalmente, conociendo cuáles son sus inquietudes y posibles soluciones que los mismos trabajadores plantean. Esta pregunta coadyuva para que en el modelo de gestión administrativa planteado exista un organigrama estructural.

¿Cómo fue el proceso de selección por el cual fue usted contratado?

El total del personal entrevistado concuerda entre sí, que no fue contratado a través de ningún proceso de selección, esto facilita la capacitación de las personas por que no están enfocadas en ningún objetivo y sus aspiraciones en la empresa no crecen más allá de obtener una remuneración salarial.

BIBLIOGRAFÍA

IDALVERTO CHIAVENATO, (2007). INTRODUCCION A LA TERIA GENERAL DE LA ADMINSITRACIÓN.

HAROLD KOONTZ, (2012) ADMINISTRACION, UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL

RICHARD L. DAFT (2010) TEORIA Y DISEÑO ORGANOZACIONAL.

INE: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (2019)

CAMARA BOLIVIANA HOTELERA (2012)

[HTTPS://WWW.LOSTIEMPOS.COM/ACTUALIDAD/ECONOMIA/20190929/TURISM O-BOLIVIA](https://www.lostiempos.com/actualidad/economia/20190929/turismo-bolivia)