

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO



LA ERGONOMÍA COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS RECEPCIONISTAS
HOTELEROS DE 3 ESTRELLAS DE LA AV. ILLAMPU Y LA CALLE
SAGÁRNAGA

Proyecto de grado presentado para obtener el título de Licenciatura

POR: JORGE HERIBERTO MAMANI SUNTURA

TUTOR: MG. SC. LUIS ROBERTO AMUSQUÍVAR FERNÁNDEZ

LA PAZ - BOLIVIA

2022

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO

“LA ERGONOMÍA COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS RECEPCIONISTAS HOTELEROS DE 3 ESTRELLAS DE LA AV. ILLAMPU Y LA CALLE SAGÁRNAGA”

Presentado por: Univ. Jorge Heriberto Mamani Suntura. Para optar al grado académico de *Licenciatura en Turismo*

Nota numeral:

Nota literal:

Ha sido aprobado con:

Director a.i. de la Carrera de Turismo: Lic. Nestor Alejandro Tovar Pérez.

Tutor: Mg. sc. Luís Roberto Amusquívar Fernández.

Tribunal: Dra. Margot Cavero Contreras.

Tribunal: Arq. Msc. Jorge Antonio Gutierrez Adatao

La Paz 6 de mayo de 2022

DEDICATORIA

A DIOS:

Por permitirme llegar a este momento especial de mi vida, por estar conmigo en cada paso que doy, por darme la oportunidad de culminar con éxito mi carrera, por fortalecer mi corazón, por guiar e iluminar mi camino y por haber puesto en mi camino a aquellas personas importante en mi vida.

A MIS PADRES Y FAMILIA:

Este proyecto de grado dedico a mi padre, a mi madre y a toda mi familia que siempre está a mi lado, agradecerles por todo su apoyo, por estar atentos en cada cosa que necesito, y por ser el cimiento fundamental para la construcción de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a la Universidad: Mayor de San Andrés (UMSA) por haberme aceptado ser parte de ella.

Un Agradecimiento especial a mi tutor y amigo: Mg. Sc. Luis Roberto Amusquívar Fernández por haberme brindado la oportunidad de acudir a su capacidad, experiencia, conocimiento, gracias a su ayuda se pudo llegar con éxito al presente logro.

Así también agradecer al prestigioso plantel de docentes de la Carrera de Turismo, que transmitieron sus conocimientos, dedicación, y apoyo hacia mi persona.

Por último, no menos importante agradecer a todos los componentes de los Hoteles con quienes tuve la fortuna de trabajar durante la investigación, y una gratitud particular al: HOTEL SAGÁRNAGA y al TRIBUNAL DEPARTAMENTAL DE JUSTICIA (Tribunal de Sentencia Penal 4to El Alto).

Más vale prevenir que lamentar.

Publicación recogida en el año 1500 por el humanista holandés Erasmo de Rotterdam quien publicó 800 proverbios.

RESUMEN DOCUMENTAL

TÍTULO: “LA ERGONOMÍA COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS RECEPCIONISTAS HOTELEROS DE 3 ESTRELLAS DE LA AV. ILLAMPU Y LA CALLE SAGÁRNAGA”

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO: Se precisó el problema de la investigación del proyecto a partir del desconocimiento de los recepcionistas hoteleros de una herramienta de planificación de índole ergonómica laboral.

MÉTODOS EMPLEADOS: El procedimiento que se empleó fue los dos tipos de investigación, es decir: 1. La investigación cuantitativa, empleado una muestra no probabilística o dirigida, a su vez se emplearon las encuestas, estas dirigidas a los empleados hoteleros los recepcionistas. 2. La investigación cualitativa, el cual permitió analizar las concepciones, visiones y experiencias de los recepcionistas hoteleros. Para la metodología de la propuesta se acudió a la técnica del árbol de problemas y árbol de soluciones de los cuales a permitido evaluar el problema, la causa, y su efecto de las variables que intervinieron.

RESULTADOS: Según los resultados de campo, se a podido constatar que el: Plan de acción de procedimientos ergonómicos correctivos, tiene una gran aceptación por parte de los encuestados, ya que es pensado para el mejoramiento de la calidad de vida laboral del recepcionista hotelero.

CONCLUSIONES: La salud en el puesto de trabajo, es una prioridad, una necesidad del recurso humano por disminuir la fatiga, el cansancio y las probables enfermedades que pueda contraer en su vida laboral, por lo cual la capacitación, y el uso correcto de los elementos ergonómicos elevará la calidad de vida laboral de recepcionista hotelero.

PALABRAS CLAVE: Ergonomía laboral, Calidad de vida laboral, Recepcionista hotelero, Capacitación, Salud y seguridad en el trabajo.

CORREO: jorgeherihertom9@gmail.com

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I.....	17
1. ASPECTOS GENERALES.....	18
1.1 Introducción.....	18
1.2 Problema.....	20
1.3 Objetivos.....	21
1.3.1 Objetivo general.....	21
1.3.2 Objetivos específicos.....	21
1.4 Justificación.....	21
CAPÍTULO II.....	23
2. MARCO CONCEPTUAL Y LEGAL.....	24
2.1 Marco conceptual.....	24
2.1.1 Hotelería.....	24
2.1.1.1 Historia hotelera.....	25
2.1.1.2 La evolución espectacular hotelera.....	27
2.1.1.3 Características propias hoteleras.....	28
2.1.1.4 La hotelería en la actualidad.....	33
2.1.2 Ergonomía.....	35
2.1.2.1 Historia de la ergonomía.....	35
2.1.2.2 Técnicas de ergonomía.....	39
2.1.2.3 Ámbitos de la aplicación de la ergonomía.....	41
2.1.2.4 Relación de la ergonomía con la antropometría.....	42
2.1.3 Calidad de vida laboral.....	43

2.1.3.1 Historia.....	44
2.1.3.2 Las dimensiones de la calidad de vida laboral.....	45
2.1.4 Recepción hotelera.....	46
2.1.4.1 Ubicación de la recepción.....	48
2.1.4.2 Estructura organizativa de recepción.....	48
2.1.4.3 Recepcionista.....	49
2.2 Marco legal.....	50
2.2.1 Constitución Política del Estado Plurinacional.....	51
2.2.2 Ley General de Turismo “Bolivia Te Espera”.....	51
2.2.3 Reglamento Específico de Establecimientos de Hospedaje Turístico.....	52
2.2.4 Ley General del Trabajo.....	52
2.2.5 Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar.....	53
2.2.6 Decreto Supremo No 2348.....	53
2.2.7 Código de la Seguridad Social.....	53
2.2.8 Guía Boliviana de Construcción de Edificaciones.....	54
2.2.9 Análisis sucinto del marco legal.....	54
CAPÍTULO III.....	56
3. MARCO METODOLÓGICO.....	57
3.1 Metodología del diagnóstico.....	57
3.1.1 Investigación cuantitativa.....	57
3.1.2 Muestra no probabilística o dirigida.....	57
3.1.3 Investigación cualitativa.....	57
3.1.4 Investigación documental.....	58

3.1.5 Encuestas.....	58
3.1.6 Población.....	60
3.1.7 Muestra.....	61
3.2 Metodología de la propuesta.....	61
CAPÍTULO IV.....	62
4. DIAGNÓSTICO.....	63
4.1 Análisis externo (Internacional).....	63
4.1.1 Selección de instrumentos pertinentes de la OIT.....	63
4.1.2 La OIT acerca de la respuesta a la crisis de la pandemia covid-19.....	63
4.1.3 Instrumentos principales sobre seguridad y salud en el trabajo.....	65
4.1.4 Salud y seguridad en el trabajo: datos y cifras.....	66
4.2 Análisis interno (Nacional).....	68
4.2.1 Estadísticas de siniestralidad laboral.....	68
4.2.2 Definiciones.....	68
4.3 Ubicación y extensión territorial del proyecto de grado.....	69
4.3.1 Límites.....	69
4.3.2 Macrolocalización.....	69
4.3.3 Microlocalización.....	70
4.4 Antecedentes históricos del área de estudio.....	71
4.5 Aspectos socioculturales económicos turísticos.....	72
4.5.1 Población.....	74
4.5.2 Salud.....	74
4.5.3 Educación.....	75

4.5.4 Vivienda.....	76
4.5.5 Pobreza.....	77
4.5.6. Seguridad ciudadana.....	78
4.5.7 Cultura.....	79
4.6 Análisis de la calle Sagárnaga y av. Illampu, lugares de estudio de los hoteles...	80
4.6.1 La calle Sagárnaga como patrimonio.....	80
4.6.2 La Illampu, la calle de tambos nacida para el comercio de La Paz.....	83
4.7 Análisis de los hoteles de estudio según plataformas de reservas.....	87
4.7.1 Hotel Rosario.....	87
4.7.1.1 Ubicación.....	87
4.7.1.2 Descripción del hotel.....	87
4.7.1.3 Servicios.....	87
4.7.1.4 Políticas del hotel.....	88
4.7.2 Hotel Sagárnaga.....	89
4.7.2.1 Ubicación.....	89
4.7.2.2 Descripción del hotel.....	89
4.7.2.3 Servicios.....	90
4.7.2.4 Políticas del hotel.....	91
4.7.3 Hotel Berlina.....	91
4.7.3.1 Ubicación.....	91
4.7.3.2 Descripción del hotel.....	92
4.7.3.3 Servicios.....	92
4.7.3.4 Políticas del hotel.....	94

4.7.4 Hotel Qantu.....	94
4.7.4.1 Ubicación.....	94
4.7.4.2 Descripción del hotel.....	94
4.7.4.3 Servicios.....	95
4.7.4.4 Políticas del hotel.....	95
4.7.5 Hotel Brisas.....	96
4.7.5.1 Ubicación.....	96
4.7.5.2 Descripción del hotel.....	96
4.7.5.3 Servicios.....	96
4.7.5.4 Políticas del hotel.....	97
4.7.6 Hotel Sajama.....	97
4.7.6.1 Ubicación.....	98
4.7.6.2 Descripción del hotel.....	98
4.7.6.3 Servicios.....	99
4.7.6.4 Políticas del hotel.....	99
4.8 Análisis del nivel de satisfacción según plataformas de reservas.....	100
4.9 Comparación de los hoteles de estudio según plataformas de reservas.....	105
4.9.1 Análisis y relación a la temática.....	107
4.10 Análisis e interpretación del trabajo de campo.....	108
4.10.1 Conclusión de las encuestas.....	118
4.11 Árbol de problemas y árbol de objetivos.....	119
CAPÍTULO V.....	122
5. PROPUESTA.....	123

5.1 Definición de los elementos de la propuesta.....	123
5.2 Descripción del plan de acción de la propuesta	124
5.3 Tipo de ergonomía para la propuesta.....	125
5.4 Metas de las propuestas.....	125
5.5 Actores de la propuesta.....	126
5.6 Metodología de la propuesta.....	127
5.6.1 El modelo de cascada onda pirámide.....	127
5.7 Propuesta 1. Enfermedades laborales del recepcionista (Teórico).....	128
5.7.1 A manera de preámbulo.....	128
5.7.2 Objetivo.....	128
5.7.3 Justificación.....	128
5.7.4 Contenido de los módulos.....	129
5.7.4.1 Módulo I. Qué son las enfermedades laborales del recepcionista.....	129
5.7.4.2 Módulo II. Qué son los desórdenes músculo esqueléticos.....	129
5.7.5 Los empleados que completen esta capacitación serán capaces de:.....	130
5.8 Propuesta 2. Buenas prácticas ergonómicas para el recepcionista (Teórico-Práctico).....	130
5.8.1 A manera de preámbulo.....	130
5.8.2 Objetivo.....	130
5.8.3 Justificación.....	131
5.8.4 Contenidos de los módulos.....	131
5.8.4.1 Módulo 1. Qué son las prácticas ergonómicas en la anatomía humana....	131
5.8.4.2 Módulo II. Qué importancia tiene las posturas en el puesto de trabajo.....	132
5.8.5 Los empleados que completen esta capacitación serán capaces de:.....	132

5.9 Propuesta 3. Correcto uso de elementos ergonómicos para el recepcionista (Teórico-Práctico).....	132
5.9.1 Amanera de preámbulo.....	132
5.9.2 Objetivo.....	133
5.9.3 Justificación.....	133
5.9.4 Contenido de los módulos.....	134
5.9.4.1 Módulo I. Qué son los elementos ergonómicos (En base a una Cartilla Ergonómica).....	134
5.9.4.2 Módulo II. Correcto uso de los elementos ergonómicos.....	135
5.9.5 Los empleados que completen esta capacitación serán capaces de:.....	135
5.9.6 Presupuesto de la prepuesta (para 10 personas).....	135
5.9.7 Presupuesto total de la propuesta.....	137
5.9.8 Nota importante.....	137
5.9.9 Financiamiento.....	138
5.9.10 Revisión y modificación de la propuesta.....	138
CONCLUSIONES.....	139
RECOMENDACIONES.....	140
BIBLIOGRAFÍA.....	141
ANEXOS.....	145

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla. N° 1. Contenido del Proyecto de Grado.....	19
Tabla. N° 2. Clasificación de la ergonomía.....	40
Tabla. N° 3. Marco legal.....	50
Tabla. N° 4. Estructura de la encuesta para los recepcionistas hoteleros.....	59
Tabla. N° 5. Hoteles de estudio.....	60
Tabla. N° 6. Población y densidad según 2016.....	73
Tabla. N° 7. Tipo de vivienda según 2016.....	76
Tabla. N° 8. Hotel Rosario.....	100
Tabla. N° 9. Hotel Sagárnaga.....	101
Tabla. N° 10. Hotel Berlina.....	102
Tabla. N° 11. Hotel Qantu.....	103
Tabla. N° 12. Hotel Brisas.....	104
Tabla. N° 13. Hotel Sajama.....	105
Tabla. N° 14. Comparación de los hoteles.....	106
Tabla. N° 15. Árbol de problemas.....	120
Tabla. N° 16. Árbol de objetivos.....	121
Tabla. N° 17. Elementos de la propuesta.....	123
Tabla. N° 18. Plan de acción de la propuesta.....	124
Tabla. N° 19. Actores de la propuesta.....	126
Tabla. N° 20. Presupuesto de los materiales de la propuesta.....	136
Tabla. N° 21. Presupuesto total.....	137
Tabla. N° 22. Encuesta al RR.HH. encara a la atención al cliente.....	153

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura. N° 1. Hotel Tremont House.....	30
Figura. N° 2. Macro localización geográfica.....	70
Figura. N° 3. Micro localización geográfica.....	71
Figura. N° 4. Personas que sufrieron alguna enfermedad según 2016.....	74
Figura. N° 5. Analfabetismo según 2016.....	75
Figura. N° 6. Incidencia de la pobreza según 2016.....	77
Figura. N° 7. Índice de victimización según 2016.....	79
Figura. N° 8. Personas que realizan actividades culturales según 2015.....	80
Figura. N° 9. Sexo.....	108
Figura. N° 10. Horario de trabajo.....	109
Figura. N° 11. Edad.....	109
Figura. N° 12. Antigüedad en su puesto.....	110
Figura. N° 13. Tiene conocimiento de un plan de acción de procedimientos ergonómicos correctivos y/o similar.....	110
Figura. N° 14. Recibes capacitaciones ergonómicas en tu puesto trabajo.....	111
Figura. N° 15. Le gustaría recibir capacitaciones ergonómicas en tu puesto de trabajo	112
Figura. N° 16. Las sillas, los monitores, las mesas se pueden ajustar, a la medida o necesidad de cada empleado.....	112
Figura. N° 17. Cuál es la importancia que tiene la calidad de vida en tu trabajo.....	113
Figura. N° 18. Recibes capacitaciones para poder mejorar tu calidad de vida laboral...	114
Figura. N° 19. Te gustaría recibir capacitaciones para poder mejorar tu calidad de vida laboral en tu puesto de trabajo.....	114

Figura. N° 20. Aplicar un plan de acción de procedimientos ergonómicos correctivos para los recepcionistas hoteleros es:.....	115
Figura. N° 21. El conocimiento de accidente y/o enfermedades laborales para los recepcionistas:.....	116
Figura. N° 22. La necesidad de precautelar el estado físico del trabajador, no es una cuestión de objeción, del empleador ni del empleado. Estás de acuerdo con esta frase..	117
Figura. N° 23. Hotel Rosario (La Paz-Bolivia).....	145
Figura. N° 24. Hotel Berlina (La Paz- Bolivia).....	146
Figura. N° 25. Hotel Sagárnaga (La Paz- Bolivia)	147
Figura. N° 26. Hotel Qantu (La Paz- Bolivia)	148
Figura. N° 27. Hotel Brisas (La Paz- Bolivia)	159
Figura. N° 28. Hotel Sajama (La Paz- Bolivia)	150
Figura. N° 29. Lugares que involucran los establecimientos de estudio	151

CAPÍTULO I

1 ASPECTOS GENERALES

1.1 Introducción

Actualmente, la terminología de ergonomía laboral va ganando más terreno en su aplicación en distintas empresas de servicio, ya que esta influye para cualquier tipo de empresa, cualquiera sea su rubro dedicado (venta de productos y/o prestación de servicios). Sin embargo, en el ámbito de la empresa hotelera se revaloriza aún más, porque está principalmente se encarga en la prestación de servicios en todas sus áreas, por lo tanto los servicios deberían ser ofrecidos de la mejor manera.

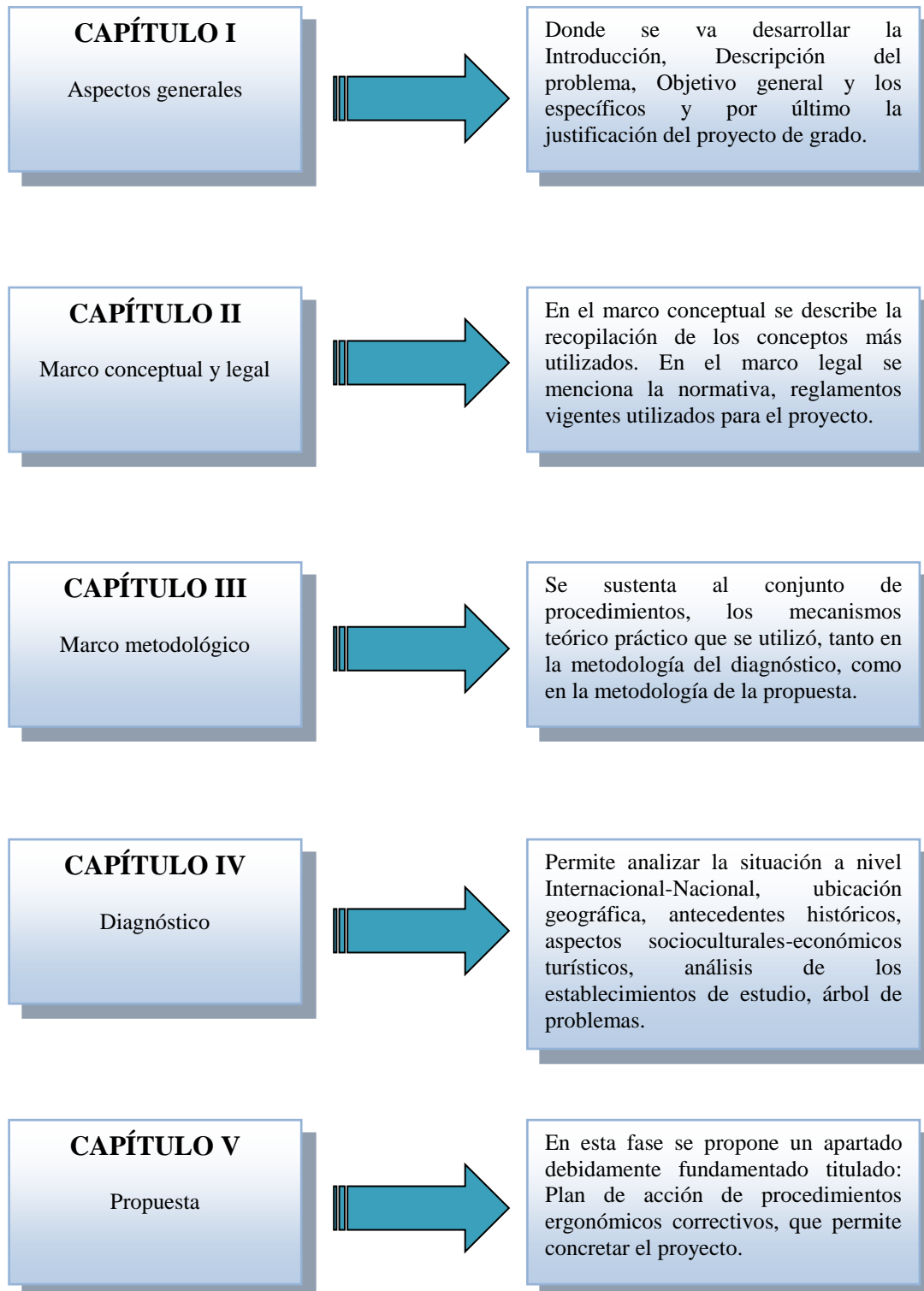
El propósito del proyecto es conocer cómo influye una correcta ergonomía laboral, en la calidad de vida laboral del recepcionista, a partir de los resultados se plantearon directrices generales o complementarias, que puedan servir como un material didáctico de ayuda para los recepcionistas.

El surgimiento de la calidad de vida en el trabajo obedece a la necesidad de humanizar los espacios de trabajo, democratizar los entornos laborales, diseñar puestos de trabajo con autonomía y más ergonómicos, con condiciones de trabajo seguras y saludables, y con oportunidades de desarrollo laboral para los trabajadores (Patlán, 2016, p. 1).

Por lo siguiente se propone un: Plan de acción de procedimientos ergonómicos correctivos, el cual facilitará lineamientos para actuar con profesionalidad ante el huésped, con la finalidad de mejorar la calidad de vida laboral del recepcionista hotelero.

Para facilitar la consulta del proyecto de grado se ha organizado sistemáticamente en apartados, capítulos claramente señalados con el objeto de realizar su propósito didáctico, se ha organizado por cinco capítulos de acuerdo a un proceso metodológico estratégico.

TABLA. N° 1 – CONTENIDO DEL PROYECTO DE GRADO



Fuente: Elaboración propia

1.2 Problema

Para poder identificar el problema que concierne al proyecto, primero se debe tomar una serie de consideraciones que están íntimamente relacionadas con las necesidades que tienen los recepcionistas, para los cuales se ha tomado en cuenta su área de trabajo que es la recepción. Este recurso humano es la primera impresión que tiene el huésped, es por aquello que se le debe brindar las herramientas y condiciones para su desarrollo en su puesto de trabajo.

El problema central detectado con mayor relevancia, es el desconocimiento de los recepcionistas hoteleros de una herramienta de planificación de tareas de índole ergonómica laboral (Plan de acción de procedimientos ergonómicos correctivos).

Las lesiones o trastornos pueden dar lugar a enfermedades como: fatiga muscular, (dorsalgias, cervicalgias, lumbalgias, cervicobraquialgias) fatiga mental, fatiga visual. Actualmente la lesión de origen laboral reconocida como enfermedad profesional es el síndrome de Túnel carpiano. Es decir que si un trabajador tiene una lesión músculo esquelética de “origen laboral” que finaliza en una enfermedad traumatológica hoy por hoy no se reconoce como enfermedad profesional (Regatero, 2006).

Entre los problemas no menos importante están:

1. Inadecuado equipamiento de elementos ergonómicos para el recepcionista hotelero. (Mesa, silla, pantalla de computador).
2. Inexistencia de buenas prácticas ergonómicas por el recepcionista hotelero. (Posturas inadecuadas de espalda, manos, piernas).

3. Ausencia de actitudes preventivas de enfermedades laborales del recepcionista hotelero (Prevención de enfermedades mediante pausas, ejercicios periódicos).

4. Inexistencia de instrucciones de índole ergonómica laboral, para el recepcionista hotelero. (Capacitaciones, talleres, seminarios, otros).

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un plan de acción de procedimientos ergonómicos correctivos para los recepcionistas hoteleros de 3 estrellas de la Av. Illampu y la calle Sagárnaga, con el fin de mejorar su calidad de vida laboral.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ❖ Determinar qué tipo de ergonomía laboral utilizan los recepcionistas hoteleros de 3 estrellas.
- ❖ Indagar cuál es la calidad de vida laboral en los recepcionistas hoteleros de 3 estrellas.
- ❖ Analizar la importancia que le otorga a la ergonomía laboral, los recepcionistas hoteleros de 3 estrellas.

1.4 Justificación

¿Por qué se realiza el proyecto?

Antes de entrar en contexto, es necesario y prudente mencionar las razones del porqué se realiza este proyecto, la importancia de incorporar un plan de acción de procedimientos

ergonómicos correctivos para los recepcionistas hoteleros de 3 estrellas de la Av. Illampu y la calle Sagárnaga.

Se realizó el proyecto para poder dar respuesta a la necesidad del cuidado, bienestar y la comodidad del empleado hotelero frente a la rutina diaria de sus funciones y las enfermedades laborales que pueda adquirir.

Se ha priorizado la realización del proyecto, porque solo se encontró un trabajo de: Riesgos Ergonómicos y el Desempeño Laboral en el Gobierno Autónomo Departamental de la Paz (G.A.M.L.P), referido con esta problemática, la prevención de enfermedades laborales hoteleras, la mejora de la calidad de vida laboral sólo será posible si el recurso humano, cuenta con condiciones justas para el desarrollo de su trabajo.

Los beneficiarios del proyecto serán los recepcionistas hoteleros porque estos contarán con un plan de acción de procedimientos ergonómicos correctivos, una herramienta de planificación de tal manera que se organizará, orientará, e implementará el conjunto de tareas necesarias para poder mejorar la calidad de vida laboral del recepcionista hotelero. Otro beneficiario no menos importante será el propietario hotelero, ya que contará con el plan de acción de procedimientos ergonómicos.

Dada la importancia que tiene el recurso humano encara a la atención al cliente, es necesario de poder contribuir con la provisión de herramientas útiles de trabajo para el desempeño laboral, de esta manera poder contribuir al espectro hotelero recursos humanos mucho más competitivos en cara a su competencia. El proyecto de grado que se pone en consideración está basado en la experiencia propia del trabajo hotelero, así mismo se ha tomado en cuenta experiencias obtenidas de los empleados hoteleros.

CAPÍTULO II

2 MARCO CONCEPTUAL Y LEGAL

2.1 Marco conceptual

En el marco conceptual del proyecto de grado, se trabajaron bajo el enfoque de los principales conceptos y sus relevantes características.

2.1.1 Hotelería

El origen de la palabra hotel, proviene del francés: Hotel, y éste del latín Hospitalis, de hostes, huésped. Establecimiento público donde se proporciona alojamiento y diversos servicios para la comodidad de los pasajeros que lo utilizan (Plazola, 1997, p. 377).

Hospedaje turístico son todos aquellos establecimientos que se dedican a prestar servicios básicos de alojamiento de forma habitual, mediante un precio con o sin servicios complementarios (Arias, 2006, p. 95).

Según el glosario de términos hoteleros turísticos y relacionados menciona que hotel es el: Tipo de establecimiento hotelero que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios (Marrero, 2016, p. 75).

Establecimiento público destinado a brindar, mediante un pago de acuerdo con una tarifa predeterminada, alojamiento y una diversidad de servicios complementarios, como alimentos y bebidas, entrenamientos, discoteca, pileta de natación, campos de deportes, paseo de compras, etc., en un edificio especialmente habilitado y destinado a esa finalidad (Wallingre y Toyos, 2010, p. 123,124).

Se definirá hotel, como un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios: alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y que persigue tres grandes

objetivos: ser una fuente de ingresos, ser una fuente de empleos, dar un servicio a la comunidad (Di Muro, 2004, p. 18).

2.1.1.1 Historia hotelera

La hotelería surgió vigorosamente en cuanto se empezaron a abrir las rutas comerciales. Ya en el año 3.000 a.C., alguna de las personas emprendedoras del reino de la Mesopotamia buscó formas de cubrir las necesidades de cobijo, comida y bebida de los comerciantes sumerios que viajaban de una región a otra para vender su grano. A lo largo de la ascensión y caída de imperios como el imperio como del Mesopotámico, chino, egipcio y después en otras zonas del mundo, las rutas comerciales se ampliaron y los establecimientos de hospitalidad florecieron (Chon y Sparrowe, 2001: Citado por Ludeña, 2016, p. 97).

Los historiadores especulan sobre la posibilidad de que las primeras estructuras para el alojamiento de huéspedes durante la noche fueron construidas hace unos 4.000 años, a lo largo de las rutas de las caravanas en el oriente próximo. Estas estructuras, las caravanas, estaban situados a intervalos de unos 12 kilómetros y operaban de forma similar a los Kahns actuales de oriente próximo, proporcionando cobijo (tanto a los viajeros como a las bestias de carga) pero nada más, las provisiones de (agua, comida y ropa de cama) las tenía que aportar el viajero, las primeras crónicas de estos establecimientos describen unas condiciones que vistas desde los parámetros actuales se consideran muy duras. Sin embargo, el espíritu de hospitalidad era fuerte, y quizá en el oriente próximo de forma muy especial (Chon y Sparrowe, 2001: Citado por Ludeña, 2016, p. 98).

En muchos países la calidad de los servicios variaba de acuerdo con la cantidad que se pagaba y la situación del establecimiento. Alguna de las crónicas antiguas habla de fondas

infestadas de bichos y de mala comida, pero no todas eran malas, por ejemplo, los lugares de encuentro social en la antigua Grecia, eran famosos por la buena comida, podían elegir una gran variedad de exquisiteces, como la leche de cabra, queso, pan de cebada, guisantes de pescado, higos, aceitunas, cordero y miel (Chon y Sparrowe, 2001: Citado por Ludeña, 2016, p. 98).

En la Antigua Roma también se podía encontrar un buen servicio, así el año 43 d.C., había hospedajes en todas las calles principales y ciudades; los mejores tenían restaurante, letrinas, dormitorios con llaves o pestillos, patio y establos. La sociedad romana tuvo una influencia singular en la industria, muchos de sus ciudadanos eran adinerados como para viajar por placer, y las bien construidas carreteras romanas le daban acceso a la mayor parte del mundo conocido. Al ir conquistando los soldados de nuevas zonas, esta gente podía visitar cómodamente lugares exóticos, la comunicación no presentaba problemas al haberse convertido el latín en la lengua universal (Chon y Sparrowe, 2001: Citado por Ludeña, 2016, p. 98).

Con la caída del Imperio Romano los viajes disminuyeron y las posadas prácticamente dejaron de existir. Desde el siglo IV hasta el siglo XI la iglesia católica mantuvo viva la industria de la hospitalidad, alentando las peregrinaciones religiosas entre los monasterios y catedrales a lo largo de Europa. Las carreteras fueron construidas y mantenidas por el clero de los monasterios locales, había hostales construidos en los terrenos de la iglesia que ofrecían plazas para comer y dormir, no se cobraba por ello, pero se daba por supuesto los viajeros harían una contribución a la iglesia, aunque los viajes y el comercio en Europa fueron creciendo gradualmente, los monasterios siguieron siendo centros importantes de

hospitalidad, tanto para los viajeros de comercio, como para los de placer (Chon y Sparrowe, 2001: Citado por Ludeña, 2016, p. 98).

Además de los sacerdotes y los misioneros, hubo otros viajeros, como los mercaderes, los diplomáticos y el personal militar, que recorrieron las nuevas carreteras mediterráneas y europeas, no todos ellos eran atendidos por la iglesia, también los dueños de fondas independientes les daban la bienvenida. Cuando en 1282, un grupo de vendedores italianos formó una corporación, la hospitalidad pasó a ser en un acto de caridad a convertirse en un negocio (Chon y Sparrowe, 2001: Citado por Ludeña, 2016, p. 98).

La propiedad privada se desarrolló más lentamente en Inglaterra. En 1539, el Rey Enrique VIII, como parte de un enfrentamiento con la iglesia católica, declaró que todas las tierras que pertenecían al clero, tenían que ser regaladas o vendidas este decreto provocó, sin proponérselo, el aumento de las posadas, porque obligaba a la iglesia a abandonar sus hostales, es así que esta congregación perdió su papel de anfitrión y las posadas y fondas se multiplicaron (Chon y Sparrowe, 2001; Citado por Ludeña, 2016, p. 98).

2.1.1.2 La evolución espectacular hotelera

La idea contemporánea de hotel evolucionó debido al crecimiento de las ciudades por la expansión comercial. A principio de siglo se construyeron los primeros hoteles, como el Tremont House, en la ciudad de Boston (1820) y el Astor House New York (1860) (Plazola, 1997, p. 378).

En Chicago, la demanda de la habitación era de gran escala, al igual que de los hoteles y fondas. Esta necesidad repercutió en el diseño del hotel moderno, cuyos preceptos se conservaron en el diseño de los primeros hoteles modernos. En el Palace Hotel Gran Patio,

de San Francisco (1878), apareció por vez primera un espacio central similar a un jardín al cual llegaban los vehículos y también fungía como centro visual de las habitaciones (Plazola, 1997, p. 379).

2.1.1.3 Características propias hoteleras

- ❖ Pertenece al sector servicios.
- ❖ Provoca un encuentro inmediato entre el productor y el consumidor.
- ❖ Produce contactos permanentes de la empresa entre los diferentes componentes de organización del trabajo y en sus distintos estamentos jerárquicos.
- ❖ Necesita innovaciones rápidas y permanentes en relación a las necesidades y preferencias de los clientes, así como a las aspiraciones legítimas de los empleados y técnicas de producción.
- ❖ Le impacta directamente la influencia directa derivada de la situación económica, política y social.
- ❖ Es una industria de producción limitada (alojamiento).
- ❖ Algunos servicios internos del hotel generan una ventana indirecta.
- ❖ Dentro del concepto hotel podemos distinguir al menos tres tipos de negocios que son:
 - 1) Empresa de prestación de servicios (alojamiento y otros).
 - 2) Empresa transformadora (Cocina y otros).
 - 3) Empresa comercial (Bares y otros).
- ❖ La venta de los servicios de los hoteles tiene características propias como validez limitada en el tiempo y rigidez en el espacio.

- ❖ En el turismo el producto se consume en el lugar de producción la permanencia en las operaciones durante las 24 horas sin interrupción afecta directamente al volumen de la plantilla.
- ❖ Los imponderables hacen imposible una predicción exacta de los servicios a prestar con la debida antelación (Ludeña, 2016, p. 101,102).

La idea contemporánea del hotel de convenciones tiene su antecedente en el Grand Hotel de fines del siglo pasado de las ciudades Norteamericanas. En la década de los cincuenta, el aumento de los automóviles hizo necesaria la construcción de más moteles, principalmente en Norteamérica, aunque han aumentado considerablemente su construcción en Europa y en Japón a partir de los años sesenta, la construcción de hoteles urbanos decreció a mediados del siglo XX. Los hoteles-resort surgieron como una mejor alternativa para el huésped; se ubicaron en las costas de algunos países. En la década de los sesenta surgieron nuevas opciones de descanso sobre todo en las ciudades que se encontraban bajo el régimen socialista. Se crearon grandes complejos turísticos, diseñados junto a la costa (Plazola, 1997, p. 379).

En Norteamérica se dieron cambios en la construcción de hoteles, por ejemplo: la cadena de hoteles Holiday Inn introdujo en 1965 el primer sistema de reservación de reserva computarizada; Jhon Portman transformó el lobby de un sencillo acceso a centro espacial y de actividad de todo el edificio, relacionándolo de forma visual y funcional con las dependencias, como los restaurantes, cafeterías, bar e, inclusive, con los pasillos de las habitaciones. Este concepto se aprecia en el Hotel Hyatt Regency (San Francisco, 1974), el Buenaventura (Los Ángeles, 1974-1976); y el hotel Hyatt Regency, de Welton Beckett

Associates Dallas (1976-1979) con fachada de vidrio, de Jhon Portman & Associates. (Plazola, 1997, p. 379).

El Hotel Madison House en Filadelfia de similar oferta desde el primer momento, los nuevos establecimientos norteamericanos estaban a disposición de cualquiera que se quisiera hospedar y pudiera pagar unas tarifas ya, bastante más razonables que las tarifas europeas cuyo acceso estaba solo limitado a la aristocracia (Massimo, 2017).

FIGURA. N° 1 – HOTEL TREMONT HOUSE



Fuente: fotógrafo, John Carbutt 1849.

Desde este momento, Europa siempre fue a rebufo de la industria hotelera Norteamérica, pionera también en la construcción de hoteles de lujo para quienes llegaban a la costa norteamericana con muchos recursos económicos. Alguno de estos establecimientos mantiene su nombre y fueron ya símbolo de gran lujo en el siglo XXI, como el Hotel Palace

y otros de renombre de primera categoría que quedaban fuera del alcance del ciudadano medio, donde se ofrecía una habitación y un baño privado por un dólar y medio (Massimo, 2017).

A principios del siglo XIX surge un nuevo segmento de viajero: el hombre de negocios que se desplaza sin intención de gastar lo que piden los hoteles de primera clase y tampoco dispuestos a meterse en una posada anti higiénica y antigua compartiendo dormitorio y baño con otros viajeros. Esta nueva demanda de una clientela creciente, la del hombre de negocios, trajo consigo la inauguración a principios del siglo XX del Hotel Búfalo de la Nueva York, con conceptos muy revolucionarios para la época como el concepto de diseño y el mantenimiento, que se consideran hoy día el funcionamiento de establecimientos posteriores e incluso de resorts de lujo (Massimo, 2017).

En España ya existían hoteles en la década de 1910, pero eran pocos y de baja calidad, hasta que en 1916 se construyó en “Sitges” el primer edificio con el propósito expreso de convertirse en hotel. La publicidad del establecimiento, destacaba aquello que suponía una ventaja comparativa respecto a los demás establecimientos para viajeros: todas las habitaciones tenían bañera, calefacción, luz eléctrica y agua corriente además de cama, armario con espejo, y tocador con silla, que suponía, en aquellos días, el máximo de las prestaciones y confort que un establecimiento hotelero había llegado a ofrecer hasta el momento en nuestro país. Las reservas más rápidas en aquellos tiempos que hacían por telegramas, si bien, no eran las más frecuentes y generalmente la gestión de hacer y recibir confirmación de una reserva podía llevar varias semanas e incluso meses (Massimo, 2017).

Casi en la misma época, se inauguró en Chicago el Stevens Hotel, que fue el hotel más grande del mundo hasta la construcción del lujoso Waldorf-Astoria de Nueva York que sigue siendo hoy día símbolo de lujo para quienes viajaban a la gran manzana. Tras la II Guerra Mundial, entró en una nueva etapa de prosperidad en Estados Unidos de la mano de los viajeros, que en coche se desplazaba ahora sí, hacia la costa oeste de los Estados Unidos, trayendo consigo el desarrollo de las cadenas de hoteles de carretera. De esta época son la mayoría de los Hilton, Sheraton, Holiday Inn o incluso Marriot, comenzó como dueño de un restaurant de comida rápida, para luego ampliarlo después a cadena regional y terminar entrando en el campo de hospedaje hasta llegar a construir su imperio hotelero, cuya cadena ocupa hoy el segundo lugar en el mundo en la industria hotelera (Massimo, 2017).

El avance de todos los medios de transporte, permitió a más gente viajar más lejos por menor costo. Esto llevó el aumento de la demanda de habitaciones solo para pernoctar y dio lugar a un nuevo tipo de establecimiento: El Budget Hotel u Hotel económico, donde el viajero tenía un dormitorio con cuarto de baño limpio, sin lujos, pero cómodo e higiénico, solo era para pernoctar. Ello permitía ahorrar costos y como consecuencia ofrecer unos precios más bajos que sus competidores de las grandes cadenas. Pero en la década de 1970, el mercado se saturó y la ocupación descendió del 70% al 50% debido al elevado número de hoteles que se habían construido, por lo que, de nuevo, los establecimientos se “reinventaron”, abriendo el camino a los hoteles de diseño e inspiración vanguardista (Massimo, 2017).

En 1990 la tendencia apuntaba a los servicios integrados, con un servicio completo y la competencia por los clientes empezó a ser más feroz que nunca antes, tanto en Estados

Unidos como en Europa, extendiéndose también a otros continentes como Asia, donde la industria hotelera tiene algunos de los mejores establecimientos del mundo hoy en día (Massimo, 2017).

2.1.1.4 La hotelería en la actualidad

A). La ocupación hotelera mundial alcanzó dos tercios del nivel pre-pandemia en abril 2021. El nuevo informe “Rebuilding Hospitality: Trends in Demand, Data and Technology That are Driving Recovery” combina las opiniones de los hoteleros de todo el mundo con los datos de inteligencia empresarial de Amadeus. Los datos muestran que la ocupación hotelera mundial aumentó del 31% en enero de 2021 al 46% en abril de 2021. China y América del Norte están a la cabeza con ocupación del 62% y el 51% respectivamente. Desde el inicio de la pandemia, los hoteleros han tenido que replantearse muchos aspectos de su negocio para adaptarse a los nuevos procedimientos de seguridad, atender a las cambiantes necesidades de los huéspedes y sobrevivir en un entorno operativo extremadamente complejo. Un nuevo estudio de Amadeus revela cómo se ha adaptado el sector de la hostelería en todo el mundo, así como las tendencias que los hoteleros creen que se mantendrán a medida que el sector se reconstruya (Baz, 2021).

Los datos de inteligencia muestran que los niveles de ocupación de los hoteles están ahora en una trayectoria ascendente. La ocupación mundial alcanzó el 46% en abril de 2021, desde el punto más bajo de solo el 13% en abril de 2020. Esto significa que la ocupación hotelera mundial ha subido dos tercios del camino de vuelta a las normas pre-pandémicas de alrededor de 70% para esta época del año (Baz, 2021).

B). En Bolivia hasta el 60% del sector hotelero no ha reiniciado sus operaciones. En “crisis extrema”, así calificó la Cámara Hotelera de Bolivia (CHB) la agonía por la que atraviesa el sector, que registró durante la pandemia los peores indicadores de los últimos años y que, a pesar que desde hace meses han vuelto al funcionamiento, todavía no logran recuperarse. Según datos de esta institución, después de la primera fase más crítica de la pandemia, solo un 40% de los hoteles en el país ha vuelto a operar; es decir que de los 1.200 formalmente registrados, 480 ofrecen servicios bajo niveles mínimos de ocupación por el reducido flujo de turistas (Gutiérrez, 2021).

“Si antes de la pandemia los hoteles estaban funcionando entre un 70 y 80%, con la pandemia bajó entre un 5 y 10%; ahora no se ha mejorado sustancialmente y se tiene entre un 30 y 40%. Entonces, sigue siendo una situación de crisis absoluta. Es mínima la subsistencia, no se trata de que estemos mejor, si no que estamos tratando de sobrevivir”, expresó el presidente de la CHB, Luis Ampuero. El actual escenario, en medio de restricciones y cuarentena, ahoga más al sector, que viene trabajando a media máquina y con una significativa caída de ventas por habitación, dijo Ampuero, al citar como ejemplo que 50 habitaciones ocupadas que podía tener antes un hotel, ahora solo tiene dos. Esta figura a llevado a muchos propietarios de la industria a reconsiderar si permanecer abiertos o cerrar definitivamente (Gutiérrez, 2021).

La vacuna contra el covid-19 trae una esperanza al sector, así como la apertura de fronteras y la reducción de restricciones para viajar. Por ahora, las expectativas se centran en una reactivación del turismo interno hacia fin de año, con la llegada de visitantes de países vecinos, así como de residentes que se desplazan de un departamento a otro. Sin embargo, prevén que el turismo de Europa y sus mercados emisores, como Alemania, Francia, Italia

y otros, que llegaban a Bolivia a partir de julio hasta septiembre se reactive recién en 2022. Así como la numerosa llegada de turistas asiáticos al salar de Uyuni (Gutiérrez, 2021).

2.1.2 Ergonomía

Según la Asociación Internacional de Ergonomía (2000) la ergonomía es una disciplina científica de carácter multidisciplinar, que estudia las relaciones entre el hombre, la actividad que realiza y los elementos del sistema en que se halla inmerso, con la finalidad de disminuir las cargas físicas, mentales y psíquicas del individuo y de adecuar los productos, sistemas, puestos de trabajo y entornos a las características, limitaciones y necesidades de sus usuarios; buscando optimizar su eficacia, seguridad, confort y el rendimiento global del sistema (Asociación Internacional de Ergonomía, 2000: Citado por Escarcega, 2014).

Pedro Móndeolo (1999) nos dice que la palabra ergonomía viene del griego ergon (trabajo) y nomos (ley o norma), su primera referencia se vio en el libro “Compendio de Ergonomía o de la ciencia del trabajo basada en verdades tomadas de la naturaleza” escrito por Wojciech Jastrzebowki (1875) no obstante la utilización moderna del termino se debe a Murrell y ha sido adoptado oficialmente durante la creación, en julio de 1949, de la primera sociedad de ergonomía, la Ergonomics Research Society, fundada por ingenieros, fisiólogos y psicólogos británicos con el fin de “adaptar el trabajo al hombre” (Pedro Móndeolo, 1999: Citado por Escarcega, 2014).

La ergonomía tiene como prioridad la salud y la comodidad de las personas. Esto quiere decir que las personas son más importantes que los objetos o que los procesos productivos

y por lo tanto, en aquellos casos donde se plantee cualquier tipo de conflicto de intereses entre personas y cosas, se debe optar siempre por las personas (Escarcega, 2014).

2.1.2.1 Historia de la ergonomía.

Inicia en los años 40, cuando emerge como disciplina científica. Surgió al comprender que no todos los beneficios de los equipos técnicos serían posibles si las personas eran capaces de entender el potencial completo del uso de dichos equipos. En términos sencillos, la ergonomía es el estudio y el diseño de los equipos e instrumentos que mejor le cuadran al cuerpo humano y a su movimiento. (Cajal, 2017).

La ergonomía en sentido moderno comenzó a popularizarse durante la segunda guerra mundial, los equipos militares, la maquinaria y las armas específicamente los aviones se hicieron mucho más complejos. Después de las invenciones de la Segunda Guerra Mundial la ergonomía continuó floreciendo, ya que sus principios se empezaron a aplicar a tecnologías más modernas (Cajal, 2017).

La ergonomía en la prehistoria, la importancia de un buen diseño entre los humanos y las herramientas fue notada muy temprano en el desarrollo de la especie, la historia de la ergonomía data de la época de los primeros humanos. El *Australopithecus prometheus* seleccionó piedras útiles como herramientas e hizo cucharas de huesos de antílope, en un claro intento de crear y seleccionar objetos para hacer que las tareas se hicieran más fáciles (Cajal, 2017).

Edad antigua, se ha encontrado evidencia arqueológica de herramientas, equipos para la casa y otros implementos en dinastías egipcias y en la Antigua Grecia. Estas herramientas eran elaboradas por el hombre e ilustraban principios ergonómicos bastantes sofisticados

para su época. La ergonomía en el siglo XX, Wojciech Jastrzebowski creó el mundo de la ergonomía, en 1857, en una narrativa filosófica “basada en las verdades de la ciencia naturaleza”. Los primeros conceptos para ayudar a los trabajadores a operar más productivamente fueron publicados a mediados de 1900. A mediados de 1900, la producción de la industria era ampliamente dependiente del poder humano y los conceptos ergonómicos eran desarrollados para mejorar la eficiencia del trabajador. La administración científica, un método que mejora la eficiencia del trabajador al mejorar el proceso de trabajo, se volvió popular (Cajal, 2017).

Con la revolución industrial las máquina como la hiladora Jenny (una máquina que produce hilos para hacer tela) y los trenes de laminación (un método de planchar minerales en láminas delgadas), fueron desarrollados para mejorar los procesos de trabajo. Ésta es la misma motivación detrás de la mayoría de los aspectos de la ergonomía. Frederick W. Taylor era un pionero en este acercamiento y evaluaba trabajos para determinar la mejor manera en la que podían ser realizados (Cajal, 2017).

En Bethlehem Steel, Taylor incrementó dramáticamente la producción de los trabajadores y los sueldos en unas tareas de paleo, al combinar la pala con el tipo de material que estaba siendo movido (cenizas, minerales o carbón). Frank y Lilian Gilbert hicieron que los trabajos fueran más eficientes y menos fatigantes a través del análisis del movimiento y las herramientas estandarizadas, materiales y el proceso de trabajo, al aplicar este proceso, el número de movimientos al colocar los ladrillos se redujo de 18, a 4,5 permitiendo que se incrementará el ritmo de su colocación de 120 a 350 ladrillos por hora, la mayoría de los diseños de esta época eran creados para incrementar la velocidad y la eficiencia de la

producción, en vez de crear comodidad de uso para los trabajadores involucrados (Cajal, 2017).

La ergonomía en la segunda guerra mundial, se considera a la Segunda Guerra Mundial como el principio real del estudio de la ergonomía, la Segunda Guerra Mundial dio pie al gran interés en la interacción entre el humano y la máquina, dado que la eficiencia del equipo militar sofisticado (como los aviones) podía estar comprometida por el mal diseño o un diseño confuso (Cajal, 2017).

Los conceptos de diseño de máquinas apropiadas para el tamaño del soldado y los botones de control lo suficientemente entendibles y lógicos, evolucionaron. Los psicólogos experimentales estudiaron los accidentes aéreos y llegaron a la conclusión de que mucho de los accidentes ocurrían debido a concepto de diseño pobre o ilógicos que no tomaban en cuenta el cuerpo humano. Éste fue el comienzo del estudio de las capacidades humanas propio de la ergonomía. Las características cognitivas humanas se empezaron a tomar en cuenta para el diseño de las máquinas. Así es como la ciencia de los factores humanos se ha desarrollado en el contexto de la psicología aplicada (Cajal, 2017).

La ergonomía moderna actualmente, este campo científico no solo provee diseños cómodos y seguros, tales como aquellos que previenen los errores humanos y aquellos que se encuentran en productos de uso común; también se expanden a las áreas de la medicina, herramientas de guerra aviación, sistemas de tráfico, e instalaciones públicas. A partir de 1960, la disciplina se extendió a los equipos de computadora, seguida por el estudio del software para las computadoras en los 70. Más adelante, se incorporó el uso del internet y la automatización de la tecnología de adaptación del año 2.000. En Estados Unidos los

investigadores se concentraron en las ciencias de comportamientos, tales como la psicología experimental y la tecnología. Por su lado, el énfasis en Europa ha sido la filosofía humana (Cajal, 2017).

Hoy en día, la ciencia de la ergonomía es una combinación de varias disciplinas, incluyendo la psicología la ingeniería y la filosofía. Cuando se habla de ergonomía ya no se refiere a los problemas y quejas físicas, la ergonomía actual se ha convertido en un campo muy amplio que busca algo más que la prevención de los problemas de salud. Su foco actual es la interrogante de cómo se puede alinear al ser humano con la ejecución de las tareas, si esto se realiza de manera correcta, se puede tener muchas ganancias de tiempo y niveles de productividad más altos (Cajal, 2017).

2.1.2.2 Técnicas de ergonomía

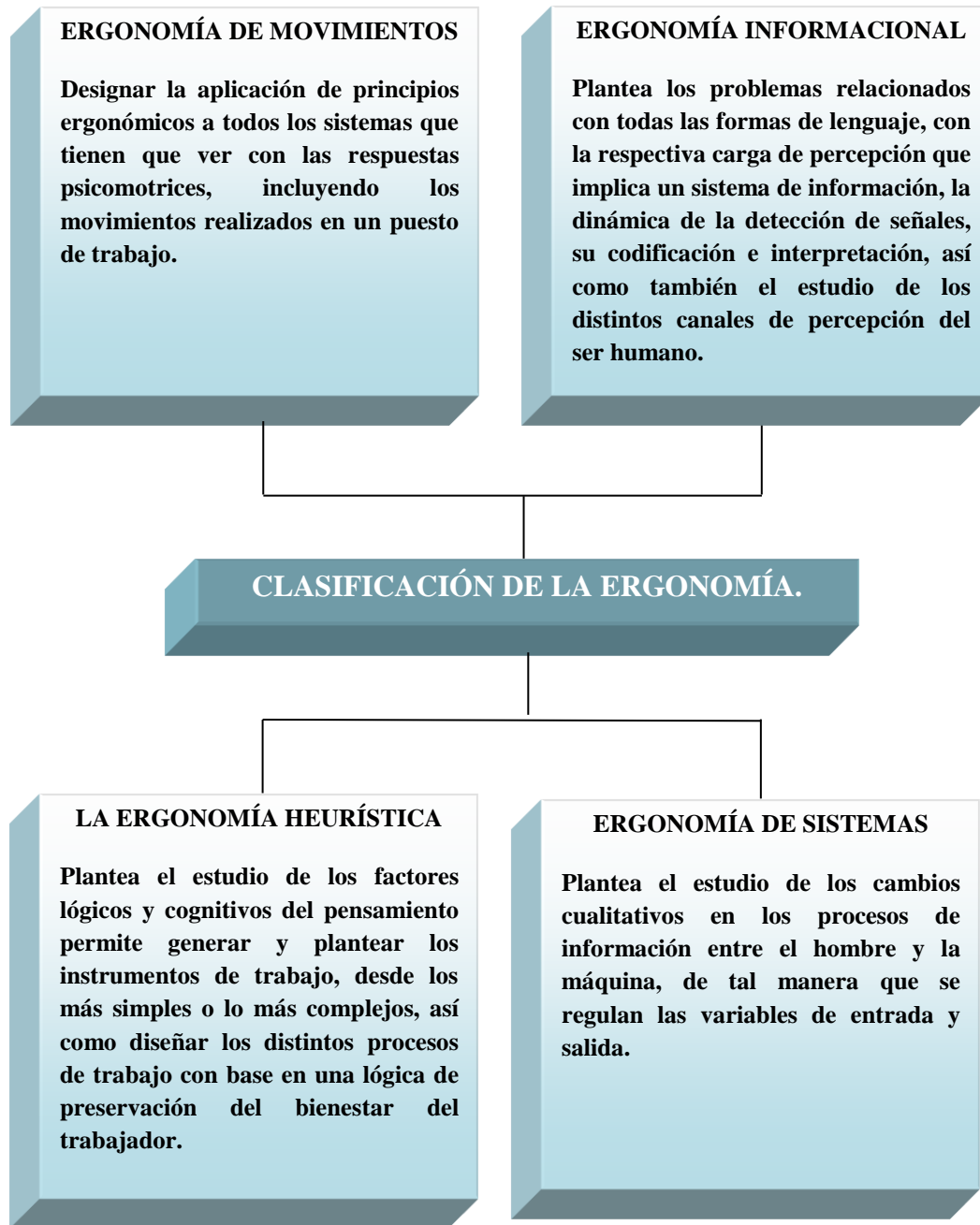
Una primera clasificación de: Ergonomía del Producto y Ergonomía de la Producción.

Ergonomía del Producto, esta indica la aplicación de principios de utilidad y satisfacción de necesidades mediante el diseño de productos para un usuario que al hacer utilización de ellos tendrá una eficiencia máxima y un mínimo de esfuerzo, controlando a la vez los errores y riesgos (Mayorquin 2018).

Ergonomía de la Producción, implica plantear los instrumentos, las maquinas, las tareas y las posiciones del cuerpo que aseguran la optimización de la producción y preservan la salud del trabajador (Mayorquin 2018).

Una segunda clasificación la define JM Favergé, quien plantea la ergonomía de: Movimientos, Informacional, Heurística y la de Sistemas (hombre-máquina).

TABLA. N° 2 – CLASIFICACIÓN DE LA ERGONOMÍA



Fuente: Elaboración propia en base a datos de, (Mayorquin 2018).

Ergonomía preventiva, tiene por objeto crear conciencia en los trabajadores en cuanto a la seguridad en los espacios laborales y la importancia de la salud física y mental. Así mismo,

resalta la relevancia de desenvolverse en espacios cómodos que permitan reducir la fatiga muscular en la medida de lo posible (Cajal 2020).

Ergonomía correctiva, la ergonomía correctiva es la rama de la disciplina que se encarga de evaluar los espacios en los que se desenvuelven los seres humanos. Esta comprueba que se lleven a cabo medidas que se protejan la integridad física y mental de los individuos que trabajan en dichos ambientes. En caso de que haya problemas de tipo ergonómico, la ergonomía correctiva ofrece propuestas para mejorar el funcionamiento del sistema (Cajal 2020).

2.1.2.3 Ámbitos de la aplicación de la ergonomía

La ergonomía posee dos ámbitos principales de aplicación: trabajo y producto. La ergonomía del trabajo estudia al trabajador, analizando las herramientas, tareas y modos de producción que se relacionan a una determinada actividad laboral, y de esta forma previene de accidentes y lesiones, aumenta la satisfacción con el trabajo, aumenta la productividad y consigue beneficios económicos (Gómez y Martínez, 2002, p. 10).

La ergonomía del trabajo tiene, por tanto, en cuenta aspectos como: diseño del puesto de trabajo, diseñando equipos y espacios que le faciliten la tarea del trabajador. Así, con el mobiliario adecuado y la colocación correcta de los elementos de trabajo, se consiguen la adopción de posturas adecuadas evitando el estrés postural, y para ello se tienen en cuenta tanto los estudios antropométricos como las biomecánicas, diseño de los útiles y herramientas de trabajo, adaptándose a los trabajadores, teniendo en cuenta los aspectos antropométricos, fuerza, movilidad, para reducir la fuerza necesaria para el empleo de dichas herramientas, y evitar la sobrecarga, diseño de mandos e indicadores de la

maquinaria que tiene que utilizar el trabajador, los cuales deben estar en lugares visibles, con fácil acceso, manejo sencillo y ofreciendo mensajes auditivos o luminosos sencillos para evitar errores de interpretación una vez que el trabajador ha sido entrenado en su uso, diseño de las condiciones ambientales que permitan una actividad laboral saludable, teniendo en cuenta la temperatura, humedad, ruido, iluminación, exposición a vibraciones, etc., aspectos que están recogidos en la normativa de seguridad e higiene en el trabajo, control de la carga mental evitando las situaciones laborales aburridas, estresantes o los trabajos repetitivos que conducen a la monotonía y falta de atención, control de la carga física, evitando la sobrecarga en el sistema músculo esquelético por posturas inadecuadas, sobreesfuerzos, movimientos repetitivos, etc. (Gómez y Martínez, 2002. pp. 10,11).

Según la descripción de las áreas de especialización ergonómica, la ergonomía correctiva es la que se adapta al proyecto de grado por tener características de prevención y corrección en los puestos de trabajo, ya que actúa sobre problemas concretos que surgen en el curso del proceso de trabajo.

2.1.2.4 Relación de la ergonomía con la antropometría

La antropometría es la ciencia que estudia las medidas del cuerpo humano, recopilando dichos datos de acuerdo a las diferencias y generalidades entre las variadas razas y ramificaciones humanas; pudiendo ser así aplicadas en distintas áreas prácticas (Balbino, 2012)

Relación, siendo la antropometría un estudio de medida, la ergonomía sería la aplicación y práctica de dicho estudio en la actividad humana cotidiana. Sus usos variando tanto para el diseño de objetos: muebles, utensilios, ropa, accesorios; como la administración y

utilización del espacio circundante al ser humano: oficinas, edificios, exhibiciones, galerías, restaurantes (Balbino, 2012).

2.1.3 Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores (De la Poza, 1998: Citado por Granados, 2011, p. 217).

La calidad de vida laboral es un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificados, que incrementan la productividad y la satisfacción (Sun, 1988: Citado por Granados, 2011, p. 217).

La calidad de vida laboral, es un proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales (Robbins, 1989: Citado por Granados, 2011, p. 217).

La calidad de vida laboral, considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transmisión desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un

costo extensivo del proceso de producción (Munduate, 1993: Citado por Granados, 2011, p. 217).

La calidad del ambiente de trabajo contribuye a la satisfacción de los empleados, lo que también se lo conoce como calidad de vida laboral (Heskett et al. 1994: Citado por Granados, 2011, p. 217).

La calidad de vida laboral, se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y que promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal (Lau, 2000: Citado por Granados, 2011, p. 217).

2.1.3.1 Historia

La administración científica se centraba especialmente en la especialización y eficiencia de las tareas en estructuras tradicionales de la organización. A medida que esta estructura fue evolucionando, se buscaba una división plena de la tarea, buscando sobre todo la eficiencia, reduciendo costos y usando una mano de obra no calificada que puede capacitarse en corto tiempo para el desempeño del trabajo. Las tareas a realizar eran definidas por las jerarquías al mando del personal técnico. Esta estructura presenta muchas dificultades, principalmente, dejaba de lado una adecuada calidad de vida laboral. En este contexto se notaron ausentismo, aburrimiento por las tareas repetitivas, alta rotación de personal y la calidad sufrió un descenso. Ante esta situación los directivos actuaron con rigidez en las labores de control y supervisión, la organización se hizo más rígida, lo que llevó a que la organización entre en un proceso de deshumanización en el trabajo, ante esto el deseo de trabajar declinó. Ante aquella problemática y luego de un profundo análisis para la

resolución de los problemas, los directivos botaron por rediseñar los empleos y de reestructuras las organizaciones creando un ambiente propicio y adecuado para los trabajadores, en otras palabras, mejorar la calidad de vida laboral (Granados, 2011, p. 214).

El término de vida laboral tuvo sus orígenes en una serie de conferencias patrocinadas al final de los años 60 y comienzos de los 70 por el ministerio de trabajo de los Estados Unidos y la fundación Ford. Estas conferencias mantuvieron estimuladas por el entonces ampliamente populares fenómenos de la alienación del trabajador simbolizado por las huelgas entre la población activa mayoritariamente joven de la nueva planta de monta de la General Motors, de Ohio, los asistentes consideraron que el término iba más allá de la satisfacción del puesto de trabajo y que incluía unas nociones como la participación en por lo menos alguno de los momentos de adopción de decisiones aumentando la autonomía en el trabajo diario, y el rediseño de puestos de trabajo, y sistemas y estructuras de la organización con el objeto de estimular el aprendizaje, promoción y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo (Granados, 2011, p. 215).

2.1.3.2 Las dimensiones de la calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral se nos presenta pues, como un constructo árido de definir por su complejidad y riqueza de dimensiones que traspasa los límites del contexto laboral, en general, y del organizacional en particular (Torres y Agúllo, 2002, p. 831).

La descripción de la naturaleza multidimensional de la calidad de vida laboral ha sido uno de los temas de estudio más recurrentes sobre el que sea venido investigando desde el ámbito académico y científico. El interés por delimitar de forma operativa el significado de la calidad de vida laboral ha generado un abundante repertorio de estudio y investigaciones

cuyo cometido ha sido el de tratar de identificar las posibles variables que afectarían a la vida y el trabajo. En líneas generales, tres son las características que definen dichos estudios:

- ❖ Los límites para marcar el espacio del constructo y establecer sus dimensiones procedentes de fuentes teóricas y empíricas. Las fuentes teóricas señalan aquellas dimensiones de la calidad de vida laboral que, según la literatura especializada, con más frecuencia han sido motivo de estudio por parte de investigadores y profesionales del campo. Las empíricas se caracterizan por la especificidad tanto de las variables a evaluar como de los colectivos de trabajadores y de los contextos laborales en los que se realiza la investigación. No hay que olvidar además las dificultades que estos estudios tienen para ser refutados por otros investigadores y profesionales del campo, debido a la diversidad de metodologías, la falta de rigor de los métodos de evaluación y el establecimiento de criterios e indicadores difusos para llevar a cabo el análisis de la calidad de vida laboral.
- ❖ La mayoría de estudios se destacan por mostrar la relevancia que poseen las variables contextuales del entorno de trabajo sobre la calidad de vida laboral, mientras que a otros son las características personales de los individuos las que condicionan su calidad de vida debido a que les hace más vulnerables ante ciertas condiciones de trabajo.
- ❖ Relacionando con los puntos anteriores, la carencia de integración entre los aspectos individuales “trabajador” y los aspectos contextuales “medio laboral”, impiden desplegar la visión de conjunto y dificultan a sí mismo profundizar en la riqueza de matices y significados de la vida laboral (Torres y Agúllo, 2002, p. 831).

2.1.4 Recepción Hotelera

La importancia del departamento de recepción en el desarrollo operativo de un hotel es enorme, no sólo debido a la gran cantidad de personas que acuden a él, sino también por que es el centro de operaciones de todo el hotel. El trato que el huésped reciba en este departamento, es de vital importancia pues en él solicitará servicios desde el momento de su llegada hasta el de su salida (Báez, 2005, p. 61).

El departamento de recepción se lo puede catalogar como la tarjeta de presentación de los establecimientos hoteleros dedicados a brindar el servicio de hospedaje, siendo el primer departamento con el que el cliente tiene comunicación, bien sea de forma personal a su llegada o través de los diferentes medios tecnológicos (Ureña, 2008: Citado por Calle et al. 2017, p. 135)

La palabra recepción proviene del latín “Receptum”, que significa dar acogida. Se denomina así porque este departamento acoge a los clientes en nombre de la empresa con reservación o sin ella (Sánchez, 2013: Citado por Calle et al. 2017, p. 136).

La recepción, funciona generalmente las 24 horas del día para poder atender al cliente en todo momento. Las horas de mayor trabajo son las comprendidas entre las 06h00 y 18h00 horas, ya que en ellas se produce la mayor cantidad de salidas y entradas de nuevos clientes. El recepcionista de la noche se encarga de ordenar toda la papelería producida durante el día y en algunos establecimientos hoteleros realiza el control de auditoría nocturna en caso de que el hotel no cuente con auditor nocturno sobre los consumos generados en diferentes puntos de venta, como son restaurante, bar y mini bar de habitaciones, entre otros. Esta actividad se centra básicamente en revisar que los consumos

realizados por el huésped hayan sido registrados en sistema informático del hotel, es decir en la cuenta del cliente, la cual será cancelada en momento de la salida (Calle et al. 2017, p. 137).

2.1.4.1 Ubicación de la recepción

El departamento de recepción está ubicado en el lobby del hotel en la mayoría de establecimientos, ya que es el lugar donde el cliente tiene fácil acceso. Es importante que la ubicación de la recepción tenga una amplia visión de la entrada principal del hotel y las partes de acceso al área habitacional (puertas, elevadores, escaleras, salones, entre otros,) ya que debe tener el control directo de las personas que entren o salgan del área habitacional, con el objetivo de garantizar la seguridad de los huéspedes y evitar posibles molestias a su privacidad. No obstante, en algunos hoteles la ubicación de este departamento varía de acuerdo al volumen de trabajo, número de habitaciones, grado de ocupación y estancia media (Dorado, 2012: Citado por Calle et al. 2017, 138).

2.1.4.2 Estructura organizativa de recepción

La recepción de un hotel puede ser objeto de una estructura organizativa propia, dependiendo del tamaño de cada establecimiento y en función de los procedimientos establecidos; es decir, el área funcional de recepción puede ser objeto de establecer sub departamentos (Dorado, 2012: Citado por Calle et al. 2017, p. 139).

Es evidente que en un hotel de pequeñas dimensiones realiza las mismas funciones que otro súper dimensionado en ambos hay reservas, se controla la disponibilidad, se recibe a los clientes, se da información, se facturan los servicios, se despide al cliente, etc. En el hotel pequeño una sola persona puede realizar todas las acciones, mientras que en los grandes

hoteles se precisa de más personal por el volumen de trabajo y la repetición de tareas, lo que hace que se agrupen determinadas funciones. Es decir, la creación de sub departamentos (Dorado, 2012: Citado por Calle et al. 2017, p. 139).

2.1.4.3 Recepcionista

Las principales funciones del personal que trabaja en la recepción se detallan a continuación:

- ❖ Reciben a los huéspedes.
- ❖ Vender y asignar las habitaciones.
- ❖ Dar información general del hotel de manera clara y con amabilidad.
- ❖ Hacer el registro de entrada del huésped.
- ❖ Controlar el acceso a las habitaciones.
- ❖ Efectuar los procesos de salida del huésped.
- ❖ Revisar el reporte de habitaciones hecho por ama de llaves.
- ❖ Llevar el control de la entrada/salida de los huéspedes.
- ❖ Llevar el control de las llaves de las habitaciones.
- ❖ Coordinar el trabajo con el equipo humano de recepción.
- ❖ Reportar al ama de llaves las habitaciones que salieron para fines de limpieza.
- ❖ Operar los siguientes equipos: computador, impresora, teléfono, central telefónica, fax, calculadora, máquina de tarjeta de crédito, alarma, equipo de emergencia e incendio.
- ❖ Actuar como nexo entre los huéspedes y los otros departamentos del establecimiento.

- ❖ Asegurar la satisfacción del cliente durante la estancia en el hotel.
- ❖ Mantener relación con otros departamentos.
- ❖ Llevar correctamente los archivos de los diferentes documentos del departamento.
- ❖ Manejar el control de los ingresos, egresos y movimientos operativos de un hotel.
- ❖ Cobrar facturas en efectivo o a crédito (moneda nacional o extranjera, cheques de viaje, bonos de agencias de viaje, comisiones).
- ❖ Cambiar divisas (en caso que se ofrezcan ese servicio).
- ❖ Controlar las cajas de seguridad (Calle et al. 2017, p. 145,146).

2.2 Marco legal

TABLA. N° 3 – MARCO LEGAL.



Fuente: Elaboración propia.

2.2.1 Constitución Política del Estado Plurinacional

Según la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia. (C.P.E) este fue Aprobado por referéndum de 25 de Enero de 2009, promulgado el 7 de febrero de 2009.

Art. 337. Menciona que, el Turismo se lo considera como una actividad económica estratégica, que se desarrolla de manera sustentable, respetando la cultura de los pueblos y el medio ambiente. Debiendo el estado promover y proteger y proteger el desarrollo del turismo comunitario con el objetivo de beneficiar a las comunidades urbanas y rurales, además de las naciones y pueblos indígena originario campesinos donde se desarrolle esta actividad (C.P.E, 2009: 152).

Art. 35.1. El estado en todos sus niveles, protegerá el derecho a la salud, promoviendo políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso gratuito de la población a los servicios de salud (C.P.E. 2009, p. 27).

Art. 37. El estado tiene la obligación indeclinable de garantizar y sostener el derecho a la salud, que se constituye en una función suprema y primera responsabilidad financiera. Se priorizará la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades (C.P.E. 2009, p. 28).

Art. 46.1. Toda persona tiene derecho: Al trabajo digno, con seguridad industrial, higiene y salud ocupacional, sin discriminación, y con remuneración o salario justo, equitativo y satisfactorio, que se le asegure para sí y su familia una existencia digna (C.P.E. 2009, p. 30).

2.2.2 Ley General de Turismo “Bolivia Te Espera”

Se enmarca en la Ley General de Turismo. “Bolivia Te Espera”. Ley No. 292 de septiembre de 2012.

Art. 1. (Objeto). Tiene por objeto establecer las políticas generales y el régimen del turismo del Estado Plurinacional de Bolivia, a fin de desarrollar, difundir, promover, incentivar y fomentar la actividad productiva de los sectores turísticos público, privado y comunitario, a través de la adecuación a los modelos de gestión existentes, fortaleciendo el modelo de turismo de base comunitaria, en el marco de las competencias exclusivas asignadas al nivel central del Estado por la Constitución Política del Estado (Bolivia Te Espera, 2012, p. 5).

2.2.3 Reglamento Específico de Establecimientos de Hospedaje Turístico

Se enmarca en el reglamento específico de establecimientos de hospedaje. Capítulo VI derechos y obligaciones.

Art. 39. (Obligaciones de los establecimientos de hospedaje turístico) todos los establecimientos de hospedaje tiene las siguientes obligaciones:

Inciso g). propiciar la capacitación continúa de los empleados del establecimiento, teniendo en cuenta las nuevas tendencias del sector, las nuevas tecnologías aplicadas y el manejo de los dispositivos de protección contra incendios y demás medidas que se deben adoptar en caso de siniestro (Reglamento Específico de Establecimientos de Hospedaje Turístico, 2012, p. 12).

2.2.4 Ley General del Trabajo

Del 8 de diciembre de 1942: Consagra el deber de previsión por parte del empresario, la protección a la salud y vida en el trabajo, la responsabilidad patronal en los casos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales obliga a indemnizar al trabajador cuando sea víctima de un accidente o enfermedad profesional (C.E.O.E, 2021).

2.2.5 Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar

(Aprobada por el decreto Ley N° 16998, del 2 de agosto de 1979): Se trata de la principal norma del país en materia de seguridad y salud ocupacional. En ella se establece la protección a las personas y el medio ambiente, se consagra la participación tripartita, al igual que las obligaciones del empresario en materia de SST, la organización y las políticas a cargo del Ministerio de Trabajo y Salud y del Consejo Nacional Tripartito. Esta ley tiene por objeto preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones (C.E.O.E, 2021).

Art. 350. Donde se utilizan bancos, sillas, barandas, mesas u otros elementos similares, deberán ser diseñados de acuerdo a las normas elementales de ergonomía a fin de evitar esfuerzos innecesarios o peligrosos.

Art. 351. Los trabajadores deberán ser instruidos sobre los movimientos y esfuerzos que ejecuten durante su jornada con el objetivo de prevenir lesiones por sobreesfuerzos o fatiga (Ley General de Higiene y Seguridad Ocupacional y Bienestar, Bolivia. 1979).

2.2.6 Decreto Supremo N° 2348

Del 18 de enero de 1951, por el que se establece el Reglamento Básico de Higiene y Seguridad Industrial. Dispone obligaciones atribuibles a la gira del empresario en materia de seguridad y salud en el trabajo (C.E.O.E, 2021).

2.2.7 Código de la Seguridad Social

(Ley del 14 de diciembre de 1956): Señala las contingencias cubiertas, el régimen de indemnizaciones y pensiones. También establece algunas obligaciones atribuibles a la figura del empresario en materia de seguridad y salud en el trabajo como el deber de ofrecer los primeros auxilios y la atención médica necesaria a los trabajadores que hayan sufrido un accidente laboral o hayan contraído una enfermedad profesional (C.E.O.E, 2021).

2.2.8 Guía Boliviana de Construcción de Edificaciones

Según la Ley No 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez”, y en consulta y coordinación con el Ministerio de Autonomías, se procedió al cambio de REGLAMENTO a GUÍA BOLIVIANA DE CONSTRUCCIÓN DE EDIFICACIONES que fue aprobado a través de la Resolución Ministerial No 186 del 17 de julio de 2014 del MOPSV.

Art. 5. Inciso e). La funcionalidad como espacio vital, para la ocupación y circulación suficiente (superficie y altura mínimas establecidas en normativa específica, sobre bases antropométricas y ergonómicas).

Art. 11. (De la conservación y modificación) El propietario está obligado a conservar la edificación en buenas condiciones de seguridad e higiene. Cualquier modificación de uso

que comprometa la seguridad de la edificación deberá ser previamente aprobada por el Departamento del GAM.

2.2.9 Análisis sucinto del marco legal

Con relación a la temática podemos mencionar que el marco legal nos ayuda a que el proyecto tenga constancia y apoyo legal para la propuesta, el estado es un actor fundamental de las normativas laborales, seguido por las leyes, decretos, reglamentos, códigos ya mencionados, es prudente recalcar que no solo los elementos ergonómicos, postura laboral, son puntos de estudio en este proyecto si no que también la estructura hotelera, así como lo indica La: Guía Boliviana de Construcción de Edificaciones, que tiene una especial mención sobre la bases antropométricas y ergonométricas y la obligación que debe tener el empresario de dar condiciones de seguridad e higiene de las mismas.

El Estado Boliviano Plurinacional tienen una responsabilidad con el Turismo y todos sus sectores, tiene responsabilidad con el derecho a la salud y con el derecho al trabajo digno, coadyuvados estos por los propietarios hoteleros en cuanto a la capacitación continua de su RR.HH.

La información y estudios sobre riesgos ergonómicos en el área hotelera son escasos y poco actualizados como se ha podido observar en las normativas. Se considera que el trabajo del recepcionista hotelero es un trabajo seguro, pero al realizar movimientos repetitivos, y no contar con elementos de trabajo ergonómicos, hacen que puedan contraer enfermedades de origen laboral reconocida como enfermedad profesional, como es el síndrome de Túnel carpiano.

Con la Ley General de Higiene Seguridad Ocupacional y Bienestar dada de los años 1979, solo hace un pequeño esbozo sobre la ergonomía laboral este a nivel general, en los artículos 350 y 351. En el territorio boliviano no contamos con una ergonomía laboral aplicada en ninguno de los sectores ni áreas laborales, consiguientemente la ergonomía hotelera en Bolivia es muy poco estudiada, por lo que creemos dar un aporte significativo para el sector.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Metodología del diagnóstico

La investigación se asemeja a los largos meses de gestación, y la solución del problema, al día del nacimiento. Investigar un problema es resolverlo (Mao TseTung. Citado por: Amusquívar, 2021, p. 102).

3.1.1 Investigación cuantitativa

Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández et al. 2006, p. 5).

Esta metodología está representada mediante la encuesta estructurada, estas serán aplicadas a los recepcionistas, esta información recolectada se representará en datos numéricos.

3.1.2 Muestra no probabilística o dirigida

Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación (Hernández et al. 2014, p. 176).

3.1.3 Investigación cualitativa.

Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (Hernández et al. 2006, p. 8).

Según esta metodología nos ayudó a poder analizar una serie concepciones, visiones, experiencias laborales desde el punto de los actores de estudio, en consecuencia, saber cuál

será su expectativa de la incorporación de un plan estratégico de procedimientos ergonómicos. (6 hoteles de estudio y 26 recepcionistas entrevistados).

3.1.4 Investigación documental

El primer paso del investigador debe ser el acopio de las noticias sobre libros, expedientes, informes de laboratorio o de trabajo de campo publicados en relación con el tema por estudiar desde dos puntos de vista: el general y el particular, muy concreto. Las primeras obras que se reúnan serán aquellas que traten el tema de interés desde el punto de vista general (Gómez 1981: Citado en Baena, 2017, p. 69).

Dentro de esta etapa se realizó la recolección de información de conceptos, normativas, documentos relacionados con el proyecto como, por ejemplo: La hotelería, La ergonomía, La calidad de vida laboral, La recepción hotelera, historia de los 100 barrios paceños, administración de empresas turísticas y hoteleras, la CPE, Bolivia Te Espera, entre otros.

3.1.5 Encuestas

La técnica de la encuesta para obtener información se basa en el interrogatorio de los individuos, a quienes se les plantea una variedad de preguntas con respecto a su comportamiento, intenciones, actitudes, conocimiento, motivaciones, así como características demográficas y de su estilo de vida. Estas preguntas se pueden hacer verbalmente, por escrito, mediante una computadora, y las respuestas se pueden obtener en cualquiera de estas formas. Por lo general, el interrogatorio es estructurado, lo cual se refiere al grado de estandarización impuesto por el proceso de recolección de datos (Naresh, 2008, p. 183).

**TABLA. N° 4 – ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA PARA LOS
RECEPCIONISTAS HOTELEROS**

INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA	INFORMACIÓN DE PERFIL	INDICADOR	MEDIDORES
1. Sexo 2. Horario de trabajo. 3. Edad.	Información específica sobre su puesto de trabajo.	Encuesta	Elección múltiple
	Conocimiento de un plan estratégico de procedimientos ergonómicos correctivos y/o similares.	Encuesta	Elección dicotómica
	Capacitación ergonómica y/o similar	Encuesta	Elección dicotómica
	Utilización de elementos de trabajo ergonómicos.	Encuesta	Elección múltiple
	Importancia de la calidad de vida laboral	Encuesta	Elección múltiple
	Conocimientos de accidentes y/o enfermedades laborales para los recepcionistas hoteleros	Encuesta	Elección múltiple

Fuente: Elaboración propia.

Según este procedimiento nos permitirá la recolección de la información de las opiniones, actitudes comportamientos vertidos de los actores de estudio, esta se aplicará de manera personal a los trabajadores de los hoteles de estudio, su estructura del cuestionario para el recurso humano (repcionista) y la cantidad de hoteles y recepcionistas será ilustrada en los siguientes cuadros.

TABLA. N° 5 - HOTELES DE ESTUDIO

HOTELES DE 3 ESTRELLAS *	LOCALIZACIÓN	TELEFONO
1. Hotel Rosario	Av. Illampu No 704.	22776286
2. Hotel Sagárnaga	Calle Sagárnaga No 326.	22350252
3. Hotel Berlina	Av. Illampu No 761.	22915094
4. Hotel Qantu	Av. Illampu No 740.	22451694
5. Hotel Brisas	Av. Illampu No 742	22463646
6. Hotel Sajama	Av. Illampu No 775.	22453302
TOTAL		6. Hoteles

Fuente: Elaboración propia.

3.1.6 Población

También conocido como universo, este es un: conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández et al. 2014, p. 174).

El estudio de la población para el proyecto se lo considera los hoteles de la Ciudad de La Paz.

3.1.7 Muestra

La muestra, es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse de antemano con precisión, además que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa (Hernández et al. 2014, p. 173).

Para el proyecto de grado también se acudió a esta metodología, la utilización de la muestra, el cual nos permitió saber el lugar de estudio, en este caso fue la calle Illampu y la calle Sagárnaga.

3.2 Metodología de la propuesta

Un árbol de problema consiste en desarrollar ideas creativas para identificar las posibles causas del modelo de conflicto, generando de forma organizada un modelo que explique las razones y consecuencias del problema. En similitud a un árbol, el problema principal representa al tronco, las raíces son las causas y las ramas los efectos, reflejando una interrelación entre todo el elemento (Martínez y Fernández, 2008: Citado en Hernández y Garnica, 2015, p. 40).

La metodología utilizada para llevar a cabo la propuesta de dicho proyecto se lo realizó a través de la técnica del árbol de problemas y árbol de objetivos, los cuales nos permitió evaluar criterios del problema, causa, y su efecto, además consiguió visualizar los factores y variables que intervienen, esto con la finalidad de validar nuestra propuesta.

CAPÍTULO IV

4. DIAGNÓSTICO

4.1 Análisis externo (Internacional)

4.1.1 Selección de instrumentos pertinentes de la OIT

La OIT ha adoptado más de 40 normas que tratan específicamente de la seguridad y la salud en el trabajo, así como más de 40 repertorios de recomendaciones prácticas. Cerca de la mitad de los instrumentos de la OIT tratan directa o indirectamente de cuestiones relativas a la seguridad y a la salud en el trabajo (OIT, 2021).

4.1.2 La OIT acerca de la respuesta a la crisis de la pandemia covid-19

Las normas internacionales del trabajo contienen orientaciones específicas para proteger el trabajo decente en el contexto de la respuesta a la crisis, lo que incluye orientaciones que pueden guardar relación con el brote actual de covid-19. Una de las normas internacionales más recientes, la recomendación sobre el empleo y el trabajo decente para la paz y la resiliencia, 2017 (núm. 205), que fue adoptada por abrumadora mayoría por todos los mandantes, pone de relieve que para responder a la crisis es necesario asegurar el respeto de todos los derechos y el imperio de la ley, incluido el respeto de los principios y derechos humanos fundamentales en el trabajo y de las normas internacionales del trabajo. La recomendación destaca un planteamiento estratégico para responder a la crisis, (covid-19) incluida la adopción de un planteamiento gradual y multidimensional que ponga en práctica estrategias coherentes y globales para posibilitar la recuperación y potenciar la resiliencia; este planteamiento incluye:

- ❖ La estabilización de los medios de vida y de los ingresos, a través de medidas inmediatas para el empleo y la protección social;
- ❖ La promoción de la recuperación económica para generar oportunidades de empleo y trabajo decente y reintegración socioeconómica;
- ❖ La promoción del empleo sostenible y el trabajo decente, la protección social y la inclusión social, el desarrollo sostenible, la creación de empresas sostenibles, en particular las pequeñas y medianas empresas, la transición de la economía informal a la economía formal, la transición justa hacia una economía ambientalmente sostenible y el acceso a los servicios públicos; la evaluación del impacto que tienen en el empleo los programas nacionales de recuperación;
- ❖ La prestación de orientación y apoyo a los empleadores a fin de que puedan adoptar medidas eficaces para identificar, prevenir y mitigar los riesgos de los efectos negativos en los derechos humanos y laborales en sus actividades, o en productos, servicios o actividades con los que puedan estar directamente asociados;
- ❖ La promoción del diálogo social y la negociación colectiva;
- ❖ La creación o el restablecimiento de instituciones del mercado de trabajo, con inclusión de servicios de empleo, que impulsen la estabilización y la recuperación;
- ❖ El desarrollo de la capacidad de los gobiernos, incluidas las autoridades regionales y locales, así como de las organizaciones de empleadores y de trabajadores;
- ❖ La adopción de medidas, según proceda, para la reintegración socioeconómica de las personas afectadas por una crisis, en particular aquellas que hayan estado relacionadas con las fuerzas armadas o con grupos combatientes, inclusive a través de programas de formación destinados a mejorar su empleabilidad (OIT, 2020, pp. 5,7).

Además, los gobiernos deberían, tan pronto como sea posible:

- ❖ Tratar de garantizar la seguridad básica del ingreso, en particular para las personas que hayan perdido sus puestos de trabajo o medios de vida a causa de la crisis;
- ❖ Adoptar, restablecer o ampliar regímenes integrales de régimen social y otros mecanismos de protección social, teniendo en cuenta la legislación nacional y los acuerdos internacionales.
- ❖ Tratar de garantizar el acceso efectivo a una atención de salud esencial y a otros servicios sociales básicos, en particular para los grupos de población y las personas a los que la crisis ha de hecho particularmente vulnerables (OIT, 2020, p. 7).

4.1.3 Instrumentos principales sobre seguridad y salud en el trabajo

Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (Núm. 187). En su calidad de marco promocional, este instrumento está concebido con la finalidad de ofrecer un tratamiento coherente y sistemático de las cuestiones de salud y de seguridad en el trabajo y de promover el reconocimiento de los convenios que existen en esa esfera. Este convenio tiene por objeto establecer y poner en práctica políticas nacionales coherentes de seguridad y salud en el trabajo, gracias al diálogo entre el gobierno y las organizaciones de trabajadores y de empleadores y promover una cultura de prevención nacional en materia de seguridad y salud. A pesar de su reciente adopción, dicho convenio entró en vigor en 2008 y ya fue ratificado por más de 50 Estados Miembros (OIT, 2021).

Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (Núm. 155) y su protocolo del 2002. El convenio prevé la adopción de una política nacional coherente sobre seguridad y salud en el trabajo, y acciones de los gobiernos y dentro de las empresas, para promover la

seguridad y la salud en el trabajo. Esta política deberá ser desarrollada tomando en consideración las condiciones y las prácticas nacionales. El protocolo exige el establecimiento y la revisión periódica de los requisitos y procedimientos para el registro y la notificación de los accidentes y las enfermedades en el trabajo, así como la publicación de las estadísticas anuales conexas (OIT, 2021).

Convenio sobre los servicios de salud en el desarrollo, 1985 (Núm. 161). Este convenio prevé el establecimiento de servicios de salud en el ámbito de la empresa, a quienes se asignan funciones esencialmente preventivas y que son responsables de aconsejar al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa acerca del mantenimiento de un ambiente de trabajo seguro y saludable (OIT, 2021).

4.1.4 Salud y seguridad en el trabajo: datos y cifras

- ❖ 2, 02 millones de personas mueren cada año debido a enfermedades relacionadas con el trabajo.
- ❖ 321. 000 personas mueren cada año como consecuencia de accidentes laborales.
- ❖ 160 millones de personas sufren de enfermedades no mortales relacionadas con el trabajo cada año.
- ❖ 317 millones de accidentes laborales no mortales ocurren cada año.

Esto significa que:

- ❖ Cada 15 segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo.
- ❖ Cada 15 segundos, 115 trabajadores tiene un accidente laboral (OIT, 2013).

Entre los países con más grandes índices de prevención laboral ergonómica esta España, esta evaluación de riesgos ergonómicos va enfocado a la mayoría de sus áreas laborales. Con relación al hotelería tenemos: Con fecha 23 de noviembre de 2017, e integrada en la mesa por la calidad en el empleo en el sector hotelero (en adelante, Mesa). Esta mesa tiene un carácter tripartito y paritario y está integrado por representantes de la administración General del Estado, las Comunidades Autónomas en función del número de afiliados al sector y las Organizaciones Sindicales y Empresariales más representativas. Su objetivo es analizar sus cuestiones relativas a la mejora de condiciones de trabajo en el sector de la Hostelería, con especial atención a la estabilidad en el empleo, la formación, la regulación del tiempo de trabajo y la seguridad y salud laboral en el sector (Lara y Álvarez, 2019, p. 11).

Ley de seguridad y salud ocupacionales de 1970 “procurar condiciones laborales seguras y salubres para los trabajadores y las trabajadoras, autorizando el cumplimiento de las normas formuladas bajo esta ley, ayudando y alentando a los Estados en sus iniciativas para procurar condiciones laborales seguras y salubres, facilitando investigación, información, formación y capacitación en el ámbito de la seguridad y salud ocupacionales” (Derecho de los trabajadores-OSHA, 2017).

Gobierno de Chile, encargado por el Ministerio de Salud, a través del Departamento de Salud Ocupacional, y con la colaboración de profesionales del área de la Ergonomía, Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional de diferentes entidades, ha estructurado un marco teórico que apunta a difundir conocimiento, lograr tomar conciencia y desarrollar estrategias de prevención frente a factores de riesgo de trastorno músculo esquelético inherentes a tareas laborales. Así mismo, se determina introducir la modificación al Decreto

Supremo N° 594 para Reglamentar las Condiciones Básicas a cumplir para el Control de los Trastornos Musculoesqueléticos de Extremidad Superior (Ministerio de Salud, Gobierno de Chile, 2012).

4.2 Análisis interno (Nacional)

4.2.1 Estadísticas de siniestralidad laboral

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social del Estado Plurinacional de Bolivia es el ente gubernamental del país responsable de registrar los accidentes y enfermedades profesionales, ocurridos en el país. Los últimos datos disponibles datan del año 2012. En ese año se registraron un total de 5.076 accidentes de trabajo, una cifra considerablemente por debajo de los 9.272 accidentes laborales del año anterior (C.E.O.E, 2012).

Un aspecto destacable es el bajo número de enfermedades profesionales registradas, si las comparamos con el número de accidentes de trabajo a lo largo de los años. En 2012, se produjeron un total de 162 enfermedades profesionales, siendo de 374 para el periodo de 2011 (C.E.O.E, 2012).

4.2.2 Definiciones

En Bolivia, la norma de referencia en materia de seguridad y salud de los trabajo la constituye el vienen Decreto Ley N° 16998, del 2 de agosto de 1979, por el que aprueba la Ley de General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar (C.E.O.E, 2012).

El art. 4 del Decreto Ley dispone hasta 20 definiciones que contribuyen a una mayor comprensión de la norma. Se aportan los más importantes:

- ❖ Empresario, Es toda persona física o jurídica a cargo del control o vigilancia de las actividades realizadas en un centro de trabajo, o a cargo de cualquier empleado.
- ❖ Trabajador, Es toda persona que presta servicios a un empresario a cambio de un sueldo, salario u otra remuneración. Entran dentro de esta definición aprendices y discípulos.
- ❖ Lugar o Centro de Trabajo, Es todo aquel sitio donde el trabajador desarrolla sus actividades.
- ❖ Accidente de trabajo, Es un suceso imprevisto que altera una actividad de trabajo ocasionando una o más lesiones al trabajador, así como alteraciones en la maquinaria, equipo, materiales y en general, en la productividad (C.E.O.E, 2012).

4.3 Ubicación y extensión territorial del proyecto de grado

Bolivia se sitúa en el centro de América del Sur, entre los 57° 56' y 69° 38' de longitud occidental del meridiano de Greenwich y los paralelos 9° 38' y 22° 53' de latitud sur, abarca más de 13 grados geográficos. Su extensión territorial es de 1.098. Kilómetros cuadrados (Instituto Nacional de Estadísticas, 2021).

4.3.1 Límites

Limita al norte y este con Brasil, al sur con Argentina, al oeste con Perú, al sudeste con Paraguay y al sudoeste con Chile (Instituto Nacional de Estadísticas, 2021).

4.3.2 Macro localización

La zona de estudio del proyecto de grado se sitúa en la Ciudad de La Paz, la sede de Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia, (La Paz – Bolivia).

FIGURA. N° 2 – MACRO LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA



Fuente: Google Earth 2021

4.3.3 Micro localización

La ubicación del área de estudio se encuentra en el macrodistrito centro, este también conocido por otros nombres: Casco urbano paceño, Centro histórico paceño, los hoteles de estudio se encuentran en la Av. Illampu y la calle Sagárnaga ubicada en la zona el Rosario perteneciente al macrodistrito Centro.

FIGURA. N° 3 – MICRO LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA.



4.4 Antecedentes históricos del área de estudio

Desde su fundación la ciudad se ha conformado segregada entre dos sectores claramente diferenciados, “el sector español” y los “asentamientos indígenas”, divididos entonces por el Río Choqueyapu, característica que en la actualidad preserva a ambos lados de la Av. Mariscal Santa Cruz-Montes (Plan de Desarrollo Municipal, 2007-2011, p. 41).

El Centro Urbano Moderno (sector originalmente español) es uno de ellos, presenta una estructura de damero, sede de actividades de gestión, administrativa, financiera, de servicios y atractivos turísticos y de comercio (Plan de Desarrollo Municipal, 2007-2011, p. 41).

El Casco Urbano Central concentra la mayor densidad de actividades político-administrativas de los niveles local, departamental y nacional, servicios financieros, administrativos, educativos, culturales, tanto estatales como privados que generan gran cantidad de empleo formal e informal y al mismo tiempo, movimientos masivos de población flotante y de vehículos. La pobreza en el área está fundamentalmente relacionada con la población que realiza sus actividades comerciales en vía pública (Plan de Desarrollo Municipal, 2007-2011, p. 42).

El Casco Urbano Central es un importante espacio de actividad económica en el que una de las más importantes actividades es la del comercio, formal e informal; de los trabajadores que comercian en la zona, 63% lo hacen en vía pública, invadiendo el espacio de aceras y plazas, 30% lo que hacen en locales comerciales y 7% en mercados. Se calcula que existen 15.428 comerciantes minoristas en vía pública que se localizan en el macro distrito Centro, de los cuales 79,7% son mujeres y casi todas (96%) tienen 2 o más hijos que las acompañan (Plan de Desarrollo Municipal, 2007-201, p. 42).

4.5 Aspectos socioculturales económicos turísticos

4.5.1 Población

De acuerdo a proyecciones del GAMLP, para el 2016, la población del macrodistrito Centro fue de 74 mil personas, concentrado 8,0% de los habitantes del municipio de La Paz; de los cuales 52,0% fueron mujeres y 48,0% hombres. El distrito 1 concentraba a 45,6% del total de los habitantes del macrodistrito Centro, y el distrito 2 a 54,4%.

TABLA. N° 6 – POBLACIÓN Y DENSIDAD SEGÚN 2016

ÁREA GEOGRÁFICA	SUPERFICIE (EN KM2)	POBLACIÓN (EN NÚMERO DE PERSONAS)	DENSIDAD (EN HABS. POR KM2)
Municipio de La Paz	3.020,2	306,4	925.365
Macro Distrito Centro	4,7	74.285	15.755,5
Distrito 1	2,0	33.889	16.548,8
Distrito 2	2,7	40.396	15.146,4

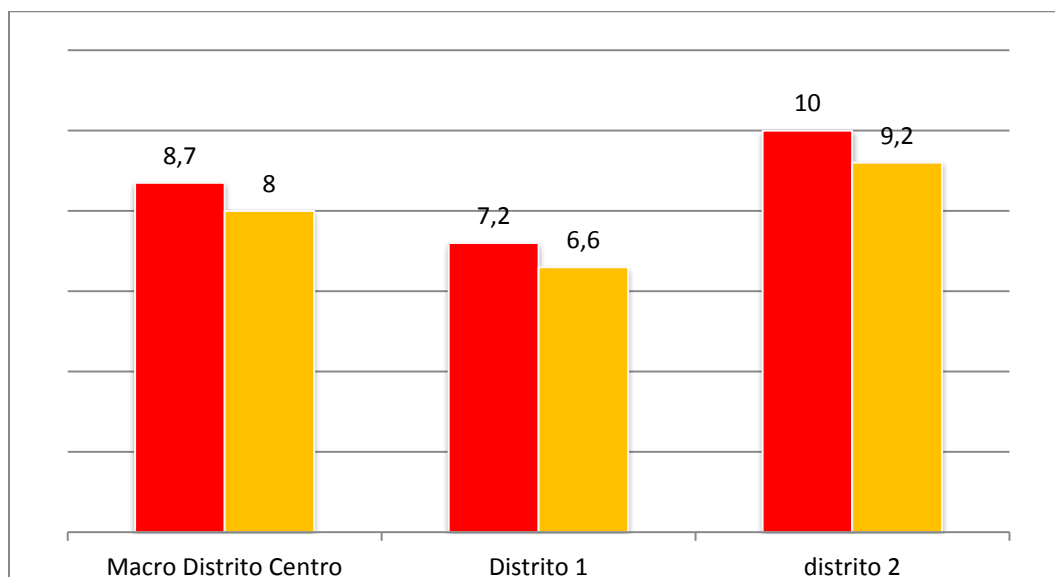
Fuente: Encuesta municipal a hogares 2016

En el gráfico se observa la pirámide poblacional del macrodistrito Centro para el año 2016, donde su estructura presenta una base relativamente amplia, debido a un mayor número de personas en edad de trabajar. De este modo, los menores de 24 años representan 35,1% de toda la población y 15,4% cuenta con 60 años o más de edad, además 19,4% se encuentra en edad escolar (entre 5 a 19 años) (Cartillas Macrodistritales – Centro – GAMLP, 2018, p. 3).

4.5.2 Salud

De acuerdo a la Encuesta Municipal a los Hogares de la ciudad, durante la gestión 2016, 8,7% de la población del macrodistrito Centro declaró sufrir alguna enfermedad y 8,0% haber sido atendida por un médico y/o enfermera. El distrito 2 tuvo la mayor proporción de personas enfermas en el Centro, donde 10,0% se encontraba en esta situación y 9,2% se atendió con personal calificado; a diferencia del distrito 1 con menor proporción de personas enfermas (7,2%).

**FIGURA. N° 4 – PERSONAS QUE SUFRIERON ALGUNA ENFERMEDAD
SEGÚN 2016**



Fuente: Encuesta municipal a hogares 2016.

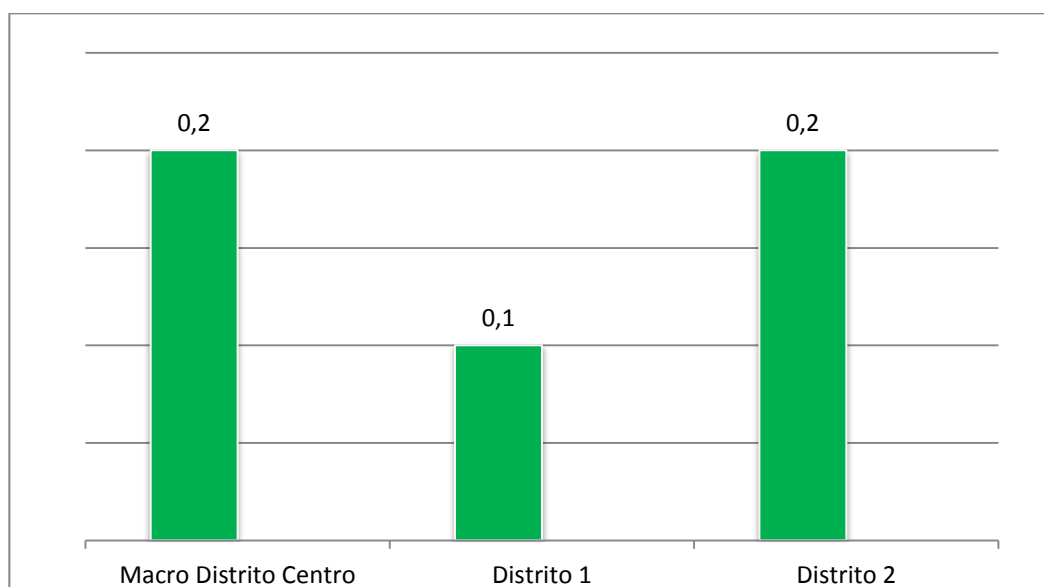
Según la información de la encuesta municipal a hogares 2016 reportada al Sistema Nacional de Información en Salud y Vigilancia Epidemiológica (SNIS-VE), durante la gestión 2017, en los diferentes centros de salud y hospitales del macrodistrito Centro, se atendieron 46,1% de los partos en servicio del municipio (32.292), de los cuales 8,1% fueron en los

establecimientos de salud del distrito 1 y 91,9% en el distrito 2 (Cartillas Macrodistritales – Centro – GAML P. p. 6).

4.5.3 Educación

En el año 2016, el macrodistrito Centro presentaba una población aproximada de 61 mil personas de 15 años y más de edad, donde la tasa de analfabetismo alcanzaba a 0,2%. En el gráfico N° 5, se observa que, a nivel distrital, la tasa de analfabetismo más alta se encuentra en el distrito 2 (0,2%) y el distrito 1 muestra una tasa más baja (0,1%).

FIGURA. N° 5 – ANALFABETISMO SEGÚN 2016



Fuente: Encuesta municipal a hogares 2016

Uno de los indicadores más relevantes en términos educativos corresponde a los años de estudio con lo que cuentan las personas. Según información de la Encuesta Municipal a Hogares SISMA, en la gestión 2016, los años promedio de estudio en la población del macrodistrito Centro de 19 años o más de edad alcanzó los 14,9 años. La población del

distrito 1 tiene un menor logro educativo comparado con el promedio a nivel macro distrital (14,4 años promedio de estudio).

Existe una brecha por género ya que los hombres alcanzan, en promedio, 1,0 años de estudio más que las mujeres en la población de 19 años o más de edad (Cartillas Macrodistritales – Centro – GAMLP, 2018, p. 9).

4.5.4 Vivienda

Durante la gestión 2016, de las 24.333 viviendas particulares que existían en el macrodistrito Centro, 26,0% eran casas, 56,1% departamentos, 17,2% cuartos o habitaciones sueltas. El distrito 2 presentó el mayor porcentaje en casas y departamentos (30,5% y 61,5% respectivamente) y el distrito 1 en cuartos o habitaciones sueltas (27,5%), pero el distrito 2 tuvo el mayor número de viviendas en este macrodistrito (12.854 de 24.333 viviendas).

TABLA. N° 7 – TIPO DE VIVIENDA SEGÚN 2016

ÁREA GEOGRÁFICA	N° DE VIVIENDAS	CASA O CHOZA (%)	DEPARTAMENTO	CUARTO/HABITACIÓN (%)
Municipio de la Paz	276,43	49,0	24,6	26,2
Macro Distrito Centro	24,333	26,0	56,1	17,2
Distrito 1	11,479	21,0	50,0	27,5
Distrito 2	12,854	30,0	61,5	8,0

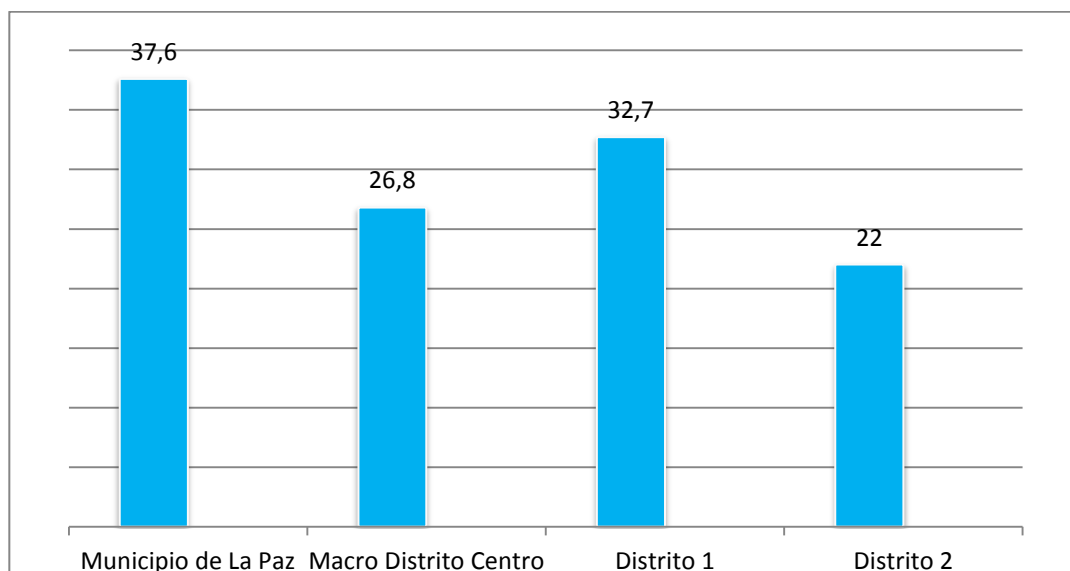
Fuente: Encuesta municipal a hogares 2016

Para el año 2016, 52,7% de los hogares de este macrodistrito residió en vivienda propia, 19,75 en alquiler y 11,35 en una vivienda prestada o cedida por parientes o amigos, porcentajes similares a los del municipio. El distrito 1 mostró el mayor porcentaje de hogares que residen en vivienda propia (54,5%) y alquilada (21,0%) y el distrito 2 en prestada (12,0%) además de la mayor proporción de otro tipo de tenencia (18,5%) (Cartillas Macrodistritales – Centro – GAMLP, 2018, p. 13).

4.5.5 Pobreza

En el macrodistrito Centro la incidencia de pobreza por ingresos fue de 26,8% en el 2016, lo que significa que 27 de cada 100 personas disponía de menos de Bs. 27 por día; mucho menor al promedio del municipio (37,6%). El distrito 2 presentó la menor incidencia de pobreza (22,0%) mientras que el distrito 1 tuvo mayor incidencia (32,7%).

FIGURA. N° 6 – INCIDENCIA DE LA POBREZA SEGÚN 2016.



Fuente: Encuesta municipal a hogares 2016

Aproximadamente 13 de cada 100 personas disponían de menos de Bs. 15 al día, lo cual implica que la incidencia de pobreza extrema o indigencia alcanzó a 12,4%, porcentaje menor al promedio municipal (17,4%). El distrito 2 presentó la menor incidencia de pobreza extrema (10,8%) y el distrito 1 la mayor incidencia (14,9%).

Se considera que una persona es pobre de manera subjetiva cuando esta se siente pobre, la incidencia de pobreza subjetiva está determinada sobre la base de la percepción de las personas a su propio bienestar. De las personas de 18 años y más, 16 de cada 100 se consideraba pobre en el macrodistrito (15,95); menor al promedio municipal. El distrito 2 presentaba el menor porcentaje de gente que se sentía pobre (13,0), mientras que en el distrito 1 se sentían pobres 19, 3% de las personas (Cartillas Macrodistritales – Centro – GAMLP, 2018, p. 17).

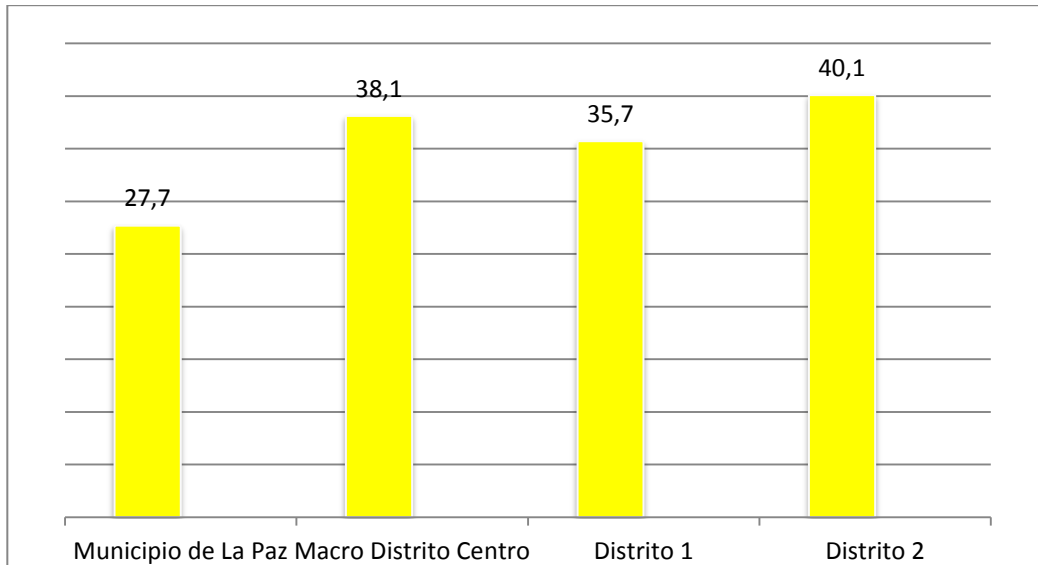
4.5.6. Seguridad ciudadana

El índice de victimización del municipio durante el año 2015 fue de 27,7% mientras que en el macrodistrito Centro este alcanzó a 38,1%. El distrito 2 es el lugar más afectado donde más de una de cada tres personas sufrió algún delito.

El delito más común en el centro fue el del robo que sufrieron 43,7% de los habitantes victimizados, proporción que es menor a la del total del municipio. Otro de los delitos que sobresale es el hurto (14,6%).

La denuncia de los delitos en el centro superó el promedio municipal (28,5% versus 26,9%), sin embargo, a nivel distrital se presentaron diferencias importantes ya que en el distrito 2 (26,3%) las denuncias son menos comunes que en el distrito 1 (31,3%) (Cartillas Macrodistritales – Centro – GAMLP, 2018, p. 28).

FIGURA. N° 7 – ÍNDICE DE VICTIMIZACIÓN SEGÚN 2016



Fuente: Encuesta municipal de seguridad ciudadana 2015.

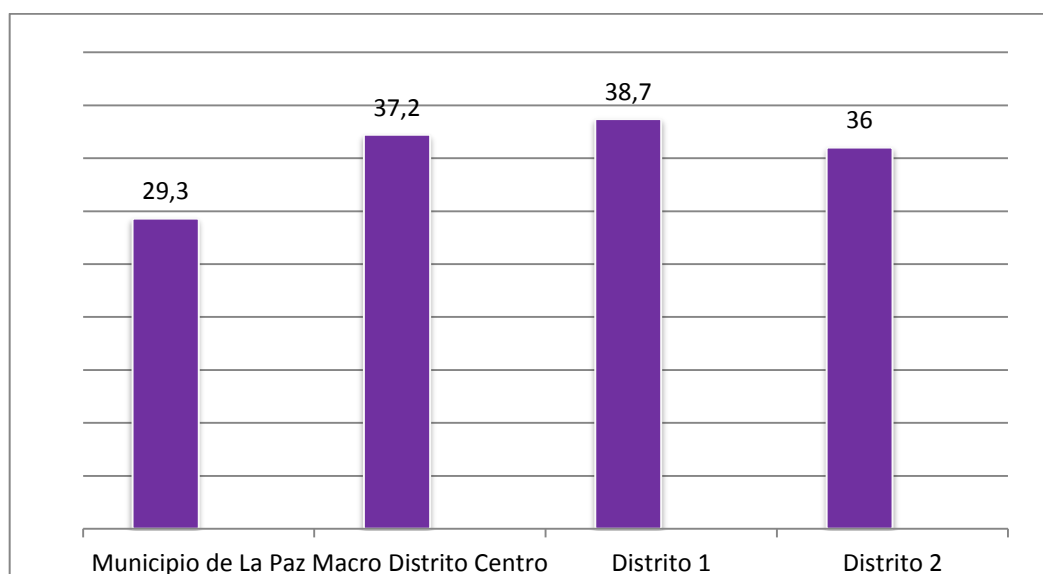
4.5.7 Cultura

De acuerdo a la encuesta de percepción de culturas y patrimonio cultural, durante la gestión 2015, 37,2% de la población de 18 años y más de edad del macrodistrito Centro declaró haber realizado alguna actividad cultural en su tiempo libre. Los distritos 1 y 2 presentaron un porcentaje muy similar de personas que realizaron actividades culturales en su tiempo libre (alrededor de 37%).

Once de cada 100 habitantes del macrodistrito Centro no estaban dispuestos a pagar nada por asistir a un buen espectáculo cultural, este porcentaje es mayor en el centro 1 alcanzando a 18,0%; por otro lado, en el distrito 2, alrededor de 24 de cada 100 personas estaban dispuestas a pagar Bs. 300 o más por este mismo concepto (Cartillas Macrodistritales – Centro – GAMLP, 2018, p. 35).

FIGURA. N° 8 – PERSONAS QUE REALIZAN ACTIVIDADES CULTURALES

SEGÚN 2015



Fuente: Encuesta de percepción de culturas y patrimonio cultural 2015

4.6 Análisis de la calle Sagárnaga y av. Illampu, lugares de estudio de los hoteles

4.6.1 La calle Sagárnaga como patrimonio.

La calle Sagárnaga lleva ese nombre en honor a Juan Bautista Sagárnaga héroe de la Revolución paceña. En un inicio existían diversos tambos uno de ellos era el Tambo de Harinas en el cual se encontraba la imagen de la Virgen de Remedios que posteriormente fue trasladado a una iglesia (Portal ibo Livia, 2013).

El concejo municipal aprobó la ley Municipal Autónoma No. 194 donde declara como Patrimonio Histórico, Arquitectónico y Urbano del Municipio de La Paz al tramo de la calle Sagárnaga, La declaratoria comprende a 19 edificaciones de alto valor patrimonial que serán evaluadas antes de ser sometidas a un proceso de rehabilitación y protección (Chuquimia, 2016).

“Chokata y Tambo de Harinas” era el nombre con el que la calle Sagárnaga era conocida en la época colonial. Entonces era parte del “Barrio de los Indios”, a la ribera del río Choqueyapu, junto a la iglesia de San Francisco, que hoy también es parte de la declaratoria patrimonial (Chuquimia, 2016).

“Esta es una de las ordenanzas que se han estado trabajando para la declaratoria de patrimonio; ya no de un inmueble, si no de una calle o un conjunto histórico urbano. Se ha aprobado declarar patrimonio histórico, cultural y urbano a los inmuebles que están en la calle Sagárnaga entre la avenida Mariscal Santa Cruz y la calle Illampu”, informó el concejal Fabián Siñani (Chuquimia, 2016).

En su origen, la calle Sagárnaga se iniciaba en la región de Chijini y concluía en el puente de San Francisco, donde se encontraba el “Tambo de harinas”, que dio el nombre a su primer tramo. El segundo nombre fue bautizado como uno de sus habitantes más acaudalados: el Conde de Chocata, Juan de Dios Villavicencio (Chuquimia, 2016).

Propietario de varios solares, donó uno para que este sea convertido en el primer tambo dedicado al alojamiento de peregrinos y forasteros que llegaban a Chuquiago. En esta calle produjeron asentamientos importantes de artesanos, grabadores, joyeros, fundidores, plateros y de tiendas de materias primas y productos, aspecto que aún no caracteriza a la calle y que la convierte en un referente de la memoria colectiva de la ciudad (Chuquimia, 2016).

“Este es uno de los espacios turísticos de la urbe. Es considerado uno de los sitios con mayor concurrencia de visitantes locales, nacionales y extranjeros. Es el lugar en el que se

da a conocer el trabajo de los artesanos y con este la historia de los paceños”, manifestó el concejal Siñani (Chuquimia, 2016).

Actualmente esta calle continúa albergando artesanos y comerciantes rurales que llegan para ofertar tejidos y manufacturas típicas de sus regiones de origen. Al igual que en épocas coloniales, la Sagárnaga es paso obligado para turistas, quienes encuentran en la céntrica vía agencias de viajes, alojamientos, ofertas gastronómicas y culturales (Chuquimia, 2016).

Ese aspecto además del gran valor patrimonial arquitectónico de los inmuebles fue una de las consideraciones en el informe técnico para la aprobación de la ley patrimonial. La norma municipal enfatiza en la necesidad de proteger esta calle ante los cambios que vive la urbe (Chuquimia, 2016).

“Este sector es un área activa, en algunos casos subutilizada, que presenta vocación turística y residencial. Si no se protege y revitaliza en rápido y continuo desarrollo incontrolado puede transformarlo y fragmentarlo no solo desde el ámbito urbano. Es por eso que es importante proteger de manera integral este patrimonio cultural, paisajístico y urbano, para que las futuras intervenciones contribuyan a mantener su identidad urbana, material e inmaterial, fomentando su desarrollo económico y permitiendo promover su recuperación”, indica el informe (Chuquimia, 2016).

La disposición edil establece que la comuna deberá generar los mecanismos de recuperación y preservación de los inmuebles históricos que aún alberga la calle Sagárnaga. Entre los más conocidos están: el Hostal Nayra, la Federación de Excombatientes de la guerra del Chaco, el Centro de Productores en Artesanías Populares, la Galería de las Brujas y el Hotel Sagárnaga (Chuquimia, 2016).

“A partir de esta declaratoria queremos hacer énfasis en que ya no estamos declarando patrimonio sólo a un inmueble, si no a conjuntos patrimoniales. El objetivo es hacer un mejor trabajo de preservación”, indicó Siñani luego de la declaratoria (Chuquimia, 2016).

4.6.2 La Illampu, la calle de tambos nacida para el comercio de La Paz

La calle Illampu del siglo XVIII. La ciudad de este siglo fue trazado en dos partes: la arteria urbana central: Churupamapa y sus alrededores. Esta se subdividió en dos plazas: la plaza para los españoles (actual plaza Alonso de Mendoza), y por otra parte para los indios y mestizos (actual Av. América). En 1910 los pocos barrios que quedaban fueron transformados por Distritos por el Honorable Concejo Municipal. En un principio fueron doce distritos en el sector “urbano” (Sotomayor, 1987: Citado por Choque, 2009, p. 11).

Los comerciantes que copan sus aceras con todo tipo de mercaderías (ropa, plantilla para zapatos, cierres, confites, añelina (tinte en polvo), hierbas, brebajes “mesas” para la Pachamama, Wairurus, (unas semillas que traen suerte). Pocos saben de la calle Illampu, sólo que nunca duerme: en la noche por su cercanía a la “temida” y “caótica” plaza Eguino y por qué en la madrugada, apenas se asoma la luz del día, aparecen las mañaneras, gritando órdenes a los cargadores que trajinan sacando de los depósitos del lugar la ropa que venderán hasta las 9:30 (Juárez, 2018).

Germán Guzmán es un hombre mayor que está cerca de los 90 años. Llega caminando a paso lento a un almacén donde se venden productos para Cha'llar y ofrendas a la Pachamama. Lo distingue una cachucha verde que lleva en la cabeza. Vive en la avenida América, que está a unas dos cuadras de la Illampu: “durante la colonia ese lugar era

conocido como la “Tucsa” (calle con mal olor) esto porque se realizaba actividades que se desarrollaban en el lugar (Juárez, 2018).

La calle Illampu es una de las zonas más comerciales de La Paz. Explica que en la zona se encontraba una gran cantidad de tambos hasta los que llegaban viajeros de diferentes haciendas de la Paz y otros lugares, trayendo en bestias de carga productos agrícolas. “Llegaban con taquia (combustible natural), chuño papa, chalona, corderos desollados, cueros de ovejas y otros”, precisa (Juárez, 2018).

La fachada de la casona, al inicio de la avenida Illampu. También llegaban las cargas de carbón desde charaña, la leña para los hornos, conocida como tola, y la taquia, combustibles que se usaban en casas de La Paz” añade el hombre. Se anima a mencionar algunos de los tambos ya que aparecieron: la Merced, San José, El Carmen, San Antonio, San Agustín y Santa Rosa. Rosemary, una vendedora de añelina, que está sobre la Illampu, esquina Santa Cruz, recuerda que frente a su puesto estaba el tambo, “Barto”. Conoce la Illampu hace 30 años y cuenta que en la puerta del tambo estaban instaladas unas 10 vendedoras de añelina, entre las que estaba su madre, Fortunata, y otras comerciantes de cereales. “todas han muerto”, lamenta (Juárez, 2018).

“No había tanto comerciante ni tanta movilidad, dice la mujer. “Entonces nos iba mejor porque la gente usaba ropa de lana, que los campesinos teñían con añelina; ahora la gente prefiere la ropa de poliéster”, añade. “Mi mamá me contaba que desde los Yungas llegaban en caballos trayendo coca y que cambiaban por cereal”, cuenta (Juárez, 2018).

Tersa recuerda la fiesta de la patrona de la Illampu: la Virgen del Rosario. ”Hacíamos la verbena y al día siguiente hacíamos la procesión. Adornábamos la calle con arcos para que

pase nuestra Virgen”, cuenta la mujer mientras la mujer atiende su puesto de hierbas, amuletos para la suerte y “mesas” para la Pachamama (Juárez, 2018).

Una pila pública que sobrevive al tiempo en la casona. El templo que alberga a la Virgen se denomina del Rosario y es parte fundamental de la historia de la Illampu. Algunos vecinos lo recuerdan como la capilla del buen pastor que, hasta inicio del siglo XX, era un lugar donde las “jovencitas que se portaban mal cumplían penitencia” “Antes les rapaban la cabeza y las traían aquí, para que se corrigieran y cambiaran de actitud”, cuenta Ana Zeballos, una de las pocas personas que nació en la zona. “Mis papás ya vivían aquí desde antes de que yo naciera”, dice la mujer de 72 años (Juárez, 2018).

“La zona a cambiado tanto. Mire, ahora es todo edificios, hoteles y negocios grandes. Es una zona llena de turistas”, añade. Recuerda que sus padres le contaban que la Illampu comenzaba en la calle José Manuel Rodríguez y terminaba en el “Rincón del mundo”, un barranco pegado a la calle Jiménez. “No existía la Manco Kápac, sólo pedrones y las aguas de los ríos Choqueyapu y Apumalla” afirma (Juárez, 2018).

La calle por donde pasaba el tranvía y de las casonas con tres patios. Con el crecimiento de la ciudad de La Paz, la vía de tambos y apodada la calle “Tucsa” se convirtió en una arteria central de la sede de gobierno. Germán guzmán asegura que el hecho de que el tranvía de la Bolivian Power pasara por el lugar fue definido para que se convierta en una “arteria urbana bien oficializada”. Cuenta que el tranvía que pasaba por la Illampu salía de la Montes, esquina Uruguay, donde era la parada. “Pasaba por acá para tomar primero la calle Santa Cruz y después la Max Paredes, la famosa ch’api calle (calle de espinos), para finalmente para llegar al Panteón (hoy Cementerio General). Dice. Mirando los edificios

que se erigieron y aún se construyen en la calle paceña céntrica, Germán afirma que las casonas de antes eran sólo de dos pisos, con tres patios (Juárez, 2018).

“En el primer patio las recoveras (Vendedoras) podían guardar su mercadería y los objetos que usaban para armar su puesto, y el dueño de la casa mantenía los utensilios para el manejo de las bestias (llamas, mulas y otros, animales de carga)”, precisa. Añade que el segundo zaguán era ocupado por el propietario, que habitaba en el segundo piso de la casona. “El tercero era un corral, donde se apostaban las bestias que traían los productos. En ese espacio generalmente también había una especie de mingitorio, donde la gente defecaba biológicamente y acumulaba el excremento, que los pongos llevaban a las fincas como abono”, afirma Germán (Juárez, 2018).

Juana céspedes habita desde hace unos 74 años es una de las pocas casonas que aún sobrevive al tiempo la vivienda perteneció al doctor Rada, dice la anciana, mirando los edificios que se construyeron alrededor. Ella los llama “rascacielos”. “ahora todo es rascacielos, allá al frente, aquí detrás”, dice (Juárez, 2018).

Enrique paredes, que también vive en el lugar, afirma que la casona llegaba hasta la Isaac Tamayo. “Aquí había cuartos que dice eran de los pongos. En el segundo patio había una especie de piscina y en el primero unos pilares con argollas de hierro macizo, dice que era para amarrar a las bestias de carga”, comenta (Juárez, 2018).

4.7 Análisis de los hoteles de estudio según plataformas de reservas

4.7.1 Hotel Rosario

4.7.1.1 Ubicación

Situado en la ciudad de (La Paz-Bolivia), en el macrodistrito Centro, se ubica en la Av. Illampu. N° 704. Teléfono: (591) 2-2776286. (591) 76254988. Correo electrónico: reservas@gruporosario.travel. Pagina web: www.hotelrosario.com/la-paz/.

4.7.1.2 Descripción del hotel

Situado en el corazón del distrito de los museos de La Paz, a tan solo 5 minutos a pie de la estación de tren, el Hotel Rosario ofrece cómodas habitaciones en una antigua casa colonial.

Las habitaciones del Hotel Rosario están decoradas con motivos aimaras y quechuas y disponen de baño privado, TV por cable y caja fuerte. Muchas de ellas también cuentan con conexión inalámbrica a internet.

El restaurante del hotel, el Tambo Restaurante, sirve un variado menú de platos locales e internacionales. Podrá degustar algunas de sus especialidades, como la carne de llama o la trucha del Lago Titicaca, acompañadas por vinos bolivianos de producción local.

El hotel dispone de un cibercafé, el Jiwhaki, equipado con 6 ordenadores con acceso a internet gratuito, donde se sirven bocadillos calientes durante todo el día. El hotel también tiene una agencia de viajes que puede ayudarle a planear sus excursiones o con la reserva de sus entradas. El Aeropuerto Internacional de El Alto está a 35 minutos en coche del hotel.

4.7.1.3 Servicios

El Hotel Rosario cuenta con WI-FI gratis (hay conexión disponible en todo el establecimiento). Entre sus tantos servicios ofrece: Comida y bebida, botella de Agua (de pago), el aparcamiento tiene varias opciones de parking disponibles, parking en la calle, también ofrece parking adaptado para personas de movilidad reducida, ofrece traslado de aeropuerto (de pago), servicio de recojo al aeropuerto (de pago), servicio de recepción las 24 horas, servicio de conserjería, cajero automático en el hotel, servicio de guarda equipaje, servicio de información turística, oferta de ocio y servicios para familias, canales de TV para niños, servicio de limpieza a diario, servicio de lavandería (de pago). Para la seguridad del (cliente-empleado) cuenta con extintores, cuenta con cámaras fuera del alojamiento, cámaras de seguridad en las zonas comunitarias dentro el hotel, en sus interiores cuenta con detectores de humo, seguridad 24 horas, caja fuerte, servicio a las habitaciones, servicio de ascensor, y calefacción.

4.7.1.4 Políticas del hotel

La entrada es a las 14:00 y la salida es hasta las 11:00. Las condiciones de cancelación de pago es por adelantado estas varían en función del tipo de alojamiento, el precio de la primera noche durante los siete días antes de la fecha de llegada, no hay restricción por edad mínima para el ingreso, las mascotas no se admiten, está prohibido fumar en todo el alojamiento, las habitaciones no son apto para fumadores, las tarjetas de crédito son aceptadas para su cancelación mediante: Visa, Master Card, Maestro, Tarjeta de Crédito Unión Pay, el alojamiento se reserva el derecho de pre autorizar las tarjetas de crédito antes de la llegada. Las condiciones sobre los niños y camas adicionales, se pueden alojar niños

de cualquier edad, los niños de 11 años se consideran adultos en este alojamiento, para ver la información correcta sobre precios y ocupación, añade a la búsqueda el número de niños con lo que viajas y sus edades. Las condiciones sobre cunas y camas adicionales, no se puede añadir cunas en este alojamiento (Hotel Rosario, 2021).

4.7.2 Hotel Sagárnaga

4.7.2.1 Ubicación

Situado en la ciudad de (La Paz-Bolivia), en el macrodistrito Centro, se ubica en la calle Sagárnaga, en pleno centro comercial artesanal, en la esquina del mercado de las brujas. N° 326. Teléfonos: 2350252. 2310893. Fax (591) 22460891. Página Web: www.hotel-sagarnaga.com.

4.7.2.2 Descripción del hotel

El Hotel Sagárnaga goza de una ubicación estratégica en un distrito turístico, cerca del mercado de las Brujas y a pocos pasos de varias agencias de viaje, oficinas con cajero automático y cambio de divisa y varias tiendas de recuerdos en la intersección más cercana, la calle Linares. El centro de La Paz es perfecto para quienes quieren ir de compras, descubrir mercadillos callejeros y recorrer el centro histórico.

Todas las habitaciones del hotel tienen baño privado, TV por cable y hay WI-FI gratuito en todas las instalaciones. Se ofrecen radiadores y secadores de pelo bajo petición, hay varias habitaciones con preciosas vistas a la ciudad.

El desayuno buffet gratuito consta de pan del día, tostadas, mermelada casera, queso, jamón, mantequilla, una selección de té, café boliviano y fruta. El establecimiento también ofrece un menú a la carta que incluye tortitas, huevos, tortillas y otros platos.

El “Café del Mundo” sirve desayunos durante todo el día y es opcional, el restaurante “El Tambo” propone cocina boliviana. Además, el hotel cuenta con servicio de habitaciones. El Hotel Sagárnaga tiene recepción 24 horas, servicio de recogida en el aeropuerto, por un suplemento. El hotel alberga una oficina de turismo que ofrece una selección de excursiones privadas y en grupo.

4.7.2.3 Servicios

El Hotel Sagárnaga cuenta con WI-FI gratis en todas las habitaciones. El aparcamiento está disponible en la calle, y tiene en el interior del hotel, tiene el traslado del aeropuerto (de pago), en el interior del hotel cuenta con un pequeño supermercado, una máquina expendedora de (aperitivos, bebidas), brinda servicio de traslado de transporte (de pago).

Las habitaciones cuentan con calefacción, ofrece una tienda de recuerdos, cuenta con servicio de ascensor, tiene una oferta de ocio y servicio para familias, ofrece canales de TV para niños, ofrece comidas y bebidas, ofrece una cafetería en el alojamiento, bombones o galletas (de pago), botella de agua (de pago), vino champagne (de pago), menús dietéticos bajo petición, snack bar, desayuno en la habitación, bar, restaurante, el transporte de servicio de traslado al aeropuerto y el servicio de recogida al aeropuerto es (de pago), el servicio de recepción es de 24 horas, ofrece el servicio de conserjería, ofrece cajeros automáticos en el hotel, ofrece guarda equipaje, ofrece información turística, cambio de moneda, los servicios de limpieza se realizan a diario en las habitaciones, el servicio de

lavandería se realiza de forma (de pago), cuenta con instalaciones de negocios, fax, fotocopidora (de pago), cuenta también con sala de reuniones, banquetes (de pago). Para la seguridad del (cliente-empleado) cuenta con seguridad de extintores, cámaras de seguridad fuera del hotel, cámaras de seguridad en las zonas comunitarias dentro del hotel, cuenta con detectores de humo, y caja fuerte en cada una de las habitaciones.

4.7.2.4 Políticas del hotel

La entrada es a partir de las 14:00 y la salida es hasta las 12:00, las condiciones de cancelación y pago por adelantado varían en función al tipo de alojamiento, no hay restricciones por edad mínima para el ingreso, no se admiten mascotas, no se permite fumar en las habitaciones, tampoco tiene áreas para fumadores, el pago es mediante tarjetas de crédito: American Express, Visa, Master Card, las condiciones sobre niños y camas adicionales, las condiciones para estancia para niños, se pueden alojar niños de toda edad, los niños a partir de los 13 años se consideran adultos en este alojamiento, para ver la información correcta sobre precios y ocupación, añade a la búsqueda el número de niños con lo que viajas y sus edades, las condiciones sobre camas y cunas adicionales, es de cero a dos años, la cuna es bajo petición (gratuito), la cama adicional bajo petición por niño es de 7. US de tres a doce años la cama adicional bajo petición es 7. US por niño y noche. Los suplementos no se calculan automáticamente en el importe total y deben pagarse por separado durante sobre la estancia. El número máximo de camas y cunas adicionales depende de la habitación que elijas. Consulta la capacidad máxima de la habitación que ha seleccionado. Todas las cunas y camas adicionales están sujetas a disponibilidad (Hotel Sagárnaga, 2021).

4.7.3 Hotel Berlina

4.7.3.1 Ubicación

Situado en la ciudad de (La Paz-Bolivia), en el macrodistrito Centro, la dirección es la Av. Illampu N° 761. Entre santa cruz y graneros. La Paz-Bolivia. Teléfono: (591 2) 2461928. Fax: (591 2) 2915094. Email: info@hotel-berlina.com.

El Hotel Berlina, ofrece comodidad y exclusividad de un hotel, con el cariño y amabilidad de un hogar. Ubicado en el centro de la ciudad, de La Paz, a unos pasos de las atracciones turísticas, tiendas artesanales y bancos.

4.7.3.2 Descripción del hotel

El Hotel Berlina cuenta con 30 habitaciones individuales, este establecimiento cuenta con 8 pisos, su categoría es de 3 estrellas. Se encuentra en pleno centro de La Paz, a solo 200 metros de la plaza San Francisco, el Hotel Berlina ofrece habitaciones con conexión WI-FI gratuita y desayuno. Cuenta con un restaurante y una terraza con vistas a las montañas, tiene un aparcamiento gratuito a disposición.

Las habitaciones del Hotel Berlina están decoradas con colores cálidos y tienen grandes ventanales, lo que la hacen muy luminosas. Todas están equipadas con calefacción y TV por cable. Todos los días se sirve desayuno buffet, el hotel cuenta con un restaurante que sirve con platos locales e internacionales, los huéspedes pueden relajarse en la encantadora terraza con vista a las montañas o solicitar una sesión de masaje. En el mostrador de información turística podrán reservar excursiones.

El personal de recepción, dispone las 24 horas, puede concertar traslados al aeropuerto El Alto, situado a 10 km. El hotel berlina se encuentra a 200 metros del mercado de las brujas.

4.7.3.3 Servicios

El Hotel Berlina está orgulloso de poner a disposición de sus clientes numerosos servicios estudiados para armonizar de la mejor manera confort y funcionalidad.

Entre sus tantos servicios ofrece desayuno buffet americano, bebida de bienvenida, centro de negocios, sala VIP de reuniones con café permanente, internet en todas las suites, computadoras, impresoras, teléfono/fax, gimnasio, restaurante, una característica importante del hotel es que te prestan, computadora portátil y/o celular, este solo a requerimiento del sujeto a disponibilidad, también ofrecen como préstamo notebooks solo a requerimiento, el servicio de internet es las 24 horas, micrófonos inalámbricos, VHS o DVD. TV 25 pulgadas, data show, fotocopiadora, atención médica, servicio de taxis, también ofrece alquiler de autos, servicio de bus turístico, servicio de internet (ADSL, WI-FI), traslado desde y hacia el aeropuerto, servicio las 24 horas, servicio de consejería y mensajería, servicio de lavandería y limpieza en seco, estacionamiento cubierto privado dentro las instalaciones del hotel, y seguridad las 24 horas.

Desayuno para empezar el día lleno de energía, le proponemos una gran variedad de posibilidades. Nuestro “Hotel Berlina” le ofrece un generoso y variado desayuno Buffet. La sala del hotel cuenta con una sala de estar ejecutiva y acceso inalámbrico a internet ofrece a los huéspedes una tranquilidad y un ambiente amplio y confortable. Cuenta también con una sala de auditorio para sus reuniones con capacidad de 150 personas y dotado con ayudas audiovisuales, la terraza, sillas asoleadas y quioscos. Le ofrecemos para sus

reuniones, fiestas y matrimonios al aire libre con capacidad de 170 personas. La caja fuerte, nuestro hotel cuenta con caja fuerte cajas de seguridad que ofrece confort a nuestros huéspedes donde podrán mantener sus objetos de valor para no tener ningún inconveniente en caso de robo, o hurto. El Parqueo privado el Hotel berlina le brinda un parqueo privado gratuito, garaje abierto y atendido las 24 horas al día, 7 días a la semana.

4.7.3.4 Políticas del hotel

Entre las políticas del hotel la entrada es a las 13:30 y la salida es hasta 12:00. Las cancelaciones y pago por adelantado varían en función del tipo de alojamiento, no hay restricción por edad, no hay edad mínima para el ingreso, las mascotas no se admiten, las habitaciones no son aptas para fumadores, las tarjetas de crédito son aceptadas; Visa, Máster Card (Hotel Berlina, 2021).

4.7.4 Hotel Qantu

4.7.4.1 Ubicación

Situado en la ciudad de (La Paz-Bolivia), en el macrodistrito Centro, se ubica en la Av. Illampu. N° 740. Teléfono (591) 2-2451694. Correo electrónico: <http://www.myqantuhotel.com>.

4.7.4.2 Descripción del hotel

El Qantu Hotel ofrece alojamiento en el centro de La Paz. Las habitaciones disponen de TV de pantalla plana, toallas, artículos de aseo y secador de pelo. Incluyen baño privado, hervidor de agua eléctrico, almohadas de plumas de ganso y teléfono. El hotel tiene varias zonas de fumadores, una terraza y un balcón en la última planta.

El establecimiento cuenta con recepción abierta las 24 horas y está a media calle del mercado de las brujas. Además, se halla a 30 minutos del aeropuerto internacional de El Alto y a 10 minutos de la línea roja del teleférico.

4.7.4.3 Servicios

El Hotel Qantu cuenta con WI-FI gratis (hay conexión disponible en todo el establecimiento) entre sus servicios cuenta con parking privado en las inmediaciones, es necesario reservar. Precio: US\$3 por día. El establecimiento no admite mascotas, la oferta de ocio y servicios para familias es canales de TV para los niños, cuenta con ascensor, habitaciones insonorizadas, habitaciones familiares, habitaciones para no fumadores, estos cuentan con servicio de habitación.

En cuanto a la comida y a la bebida el establecimiento cuenta con una cafetería, bar, restaurante, entre ellos se puede encontrar fruta, agua, vino, champán, almuerzos para llevar (de pago). Entre los servicios extras cuenta con entradas para lugares de interés o espectáculos (de pago), en los exteriores se puede encontrar con terraza, solárium.

Cuenta con servicio de transporte, servicio de traslado al aeropuerto, servicio de recogida en el aeropuerto, ofrece con alquiler de coches (de pago). El servicio de recepción es de 24 horas, en estos ofrece servicio de conserjería, cajero automático en el hotel, guardaequipaje, venta de entradas, información turística, cambio de moneda, servicio de limpieza diario, servicio de planchado, servicio de limpieza en seco, servicio de lavandería (de pago). La instalación del hotel cuenta con fax, fotocopiadoras, sala de reuniones, banquetes (de pago) para su seguridad cuenta con extinguidores, cámaras de seguridad fuera del alojamiento,

cámaras de seguridad en las zonas comunitarias, seguridad 24 horas, además cuenta con caja fuerte dentro las habitaciones.

4.7.4.4 Políticas del hotel

La entrada es a las 14:00 - 23:00 y la salida es a las 01:00 – 11:00. Las condiciones de cancelación y de pago son mediante Tarjeta de Crédito, Maestro, Master Card, Visa. Las condiciones para las estancias para con niños, estos se pueden alojar niños de cualquier edad, los niños a partir de 3 años se consideran adultos en este alojamiento. Para ver la información sobre precios y ocupación, añade a la búsqueda el número de niños con los que viajas y sus edades (Hotel Qantu, 2021).

4.7.5 Hotel Brisas

4.7.5.1 Ubicación

Situado en la ciudad de (La Paz-Bolivia), en el macrodistrito Centro, se ubica en la Av. Illampu. N° 742. Teléfono (591) 2-2463646. Correo electrónico: reservas@lasbrisas-hotel.com.

4.7.5.2 Descripción del hotel

Las brisas gozan de una buena ubicación en el centro de La Paz y ofrece habitaciones con aire acondicionado, bar, conexión Wi-Fi gratuita y un salón compartido. Ofrece habitaciones familiares y terraza. El alojamiento ofrece recepción 24 horas, servicio de habitaciones y cambio de divisa.

Las habitaciones del hotel están equipadas con zona de estar, TV de pantalla plana con canales vía satélite y baño privado con secador de pelo y ducha. Las habitaciones tienen armario.

4.7.5.3 Servicios

En cuanto a sus servicios cuenta con internet disponible en todo el establecimiento, en el hotel no se admiten mascotas, la oferta de ocio y servicios para las familias es variada cuenta con canales de TV para niños, libros, DVD, música para niños, juegos de mesa, puzzles, cuenta además con comida, bebida, fruta, bombones, galleta, botella de agua, vino, champán (de pago). Los exteriores cuentan con mobiliario terraza/solárium.

El hotel cuenta con máquina expendedora de aperitivos, bebida. En el establecimiento está prohibido fumar en todo el alojamiento, cuenta con alquiler de coches, además cuenta con un ascensor, cuenta con distintos tipos de habitaciones y servicios en ellas. El servicio de traslado al aeropuerto y el recojo es (de pago), los servicios de recepción son variados tiene servicio de conserjería, cajero automático en el hotel, guardaequipaje, venta de entradas, información turística, cambio de moneda, registro de entrada y salida exprés.

Los servicios de limpieza toda son (de pago), las instalaciones de negocios todas son (de pago), la seguridad de extintores, cámaras de seguridad fuera y dentro del hotel, detectores de humo, alarma de seguridad 24 horas, caja fuerte, toda esta cuenta el establecimiento.

4.7.5.4 Políticas del hotel

El ingreso del hotel es a las 12:30 - 23:30, y la salida es de 00:00 – 12:30. Las mascotas en el establecimiento no se admiten, las tarjetas de crédito que son aceptadas son: Maestro,

Master Card, Visa, Tarjeta de Crédito, Unión Pay, American Express. Las condiciones para la estancia con niños son de cualquier edad, los niños a partir de 7 años se consideran adulto en este alojamiento, para ver la información correcta sobre precios y ocupación, añade a la búsqueda el número de niños con los que viajas y sus edades (Hotel Sajama, 2021).

4.7.6 Hotel Sajama

4.7.6.1 Ubicación

Situado en la ciudad de (La Paz-Bolivia), en el macrodistrito Centro, se ubica en la Av. Illampu. N° 775. Teléfono: (591) 2-2453302. Correo electrónico: hotelsajama@hotmail.com.

4.7.6.2 Descripción del hotel

Descubre por qué tantos viajeros ven Sajama Hotel Restaurante como el hotel ideal cuando visitan a La Paz. Además de aportar la combinación ideal de calidad, comodidad y ubicación, ofrece un ambiente para familias con una amplia variedad de servicios diseñados para viajeros como tú.

Los puntos de referencia de los alrededores, como Mercado de Brujas (0,1 km) y calle Sagárnaga (0,2 km) hacen de Sajama Hotel un magnífico sitio donde alojarse durante un viaje a La Paz.

Disfrutarás de agradables habitaciones que incluyen aire acondicionado, y podrás estar conectado durante tu estancia, ya que Sajama Hotel ofrece Wi Fi gratuito a los huéspedes.

El hotel tiene la recepción abierta las 24 horas, conserje y servicio de habitaciones. Además, Sajama Hotel ofrece restaurant para poder relajarte tras un ajetreado día.

En La Paz hay un gran número de restaurantes de comida mediterránea. Así que cuando estés aquí, no te pierdas sitios como Berlusca, Marrakech, y restaurante Café Mirasol, que sirven fantásticos platos.

Si buscas cosas que hacer, considera Mi Teleférico (0,7km) o mirador Killi Killi (1,3km), que son atracciones populares entre los turistas a las que puedes llegar andando.

Para Sajama Hotel Restaurante tu comodidad y satisfacción son lo primero, y están deseando darte la bienvenida a La Paz.

4.7.6.3 Servicios

En cuanto a sus servicios de la propiedad el aparcamiento es gratuito, al igual que el desayuno, el hotel cuenta con un centro de negocios con acceso a internet, además cuenta con un espacio para guardar el equipaje, cuenta con acceso a internet de alta calidad, cuenta con una sala de reuniones, cuenta con lavado en seco y servicio de planchado (de pago). El servicio de transporte desde al aeropuerto es de pago, el hotel cuenta con una terraza soleada.

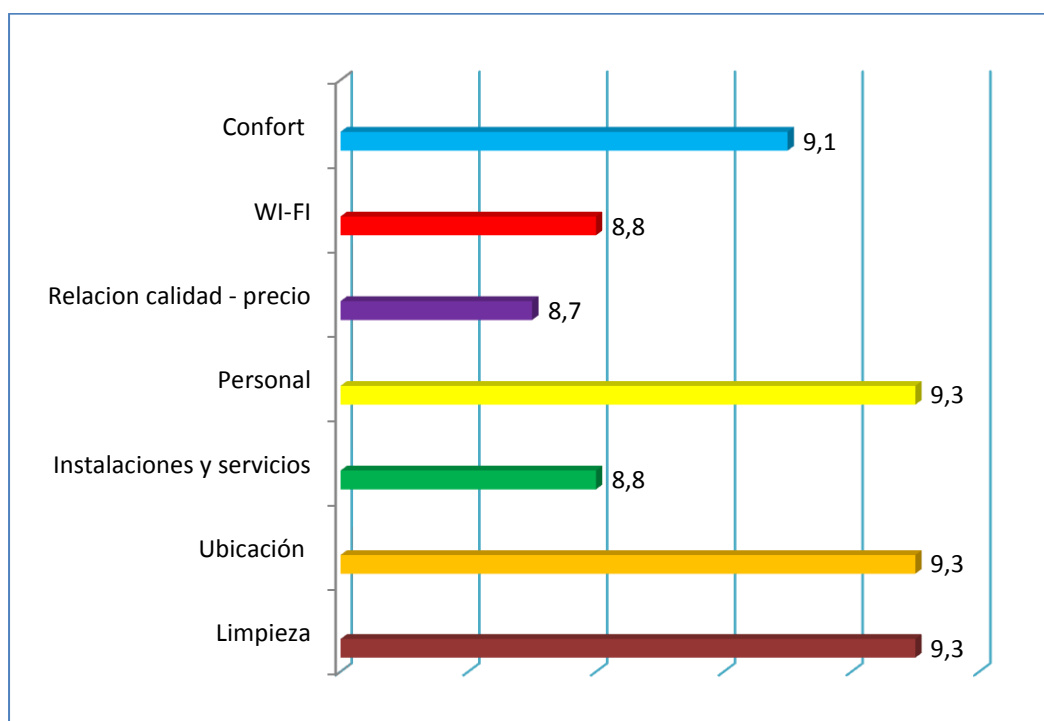
El hotel tiene el servicio de conserjería, la recepción tiene una atención de las 24 horas, una de las características del hotel, es el servicio de desayuno en la habitación, como es de conocer para su clientela cuenta con un restaurante, en las habitaciones cuenta con aire acondicionado caja fuerte, además de tener con extintores en las áreas principales del hotel.

4.7.6.4 Políticas del hotel

El ingreso del hotel es después de las 16:00, y la salida es antes de las 12:00, el ingreso de las mascotas está prohibido su ingreso, la cancelación prepago varían el tipo de habitación y el proveedor, las condiciones del hotel están acordes para los fumadores, la forma de cancelación es mediante en efectivo o mediante Visa y Mastercard, la edad mínima para hacer el ingreso es de los 18 años, el hotel no cuenta con cunas disponibles (Hotel Sajama, 2021).

4.8 Análisis e interpretación del nivel de satisfacción según plataformas de reservas

TABLA. N° 8 – HOTEL ROSARIO.

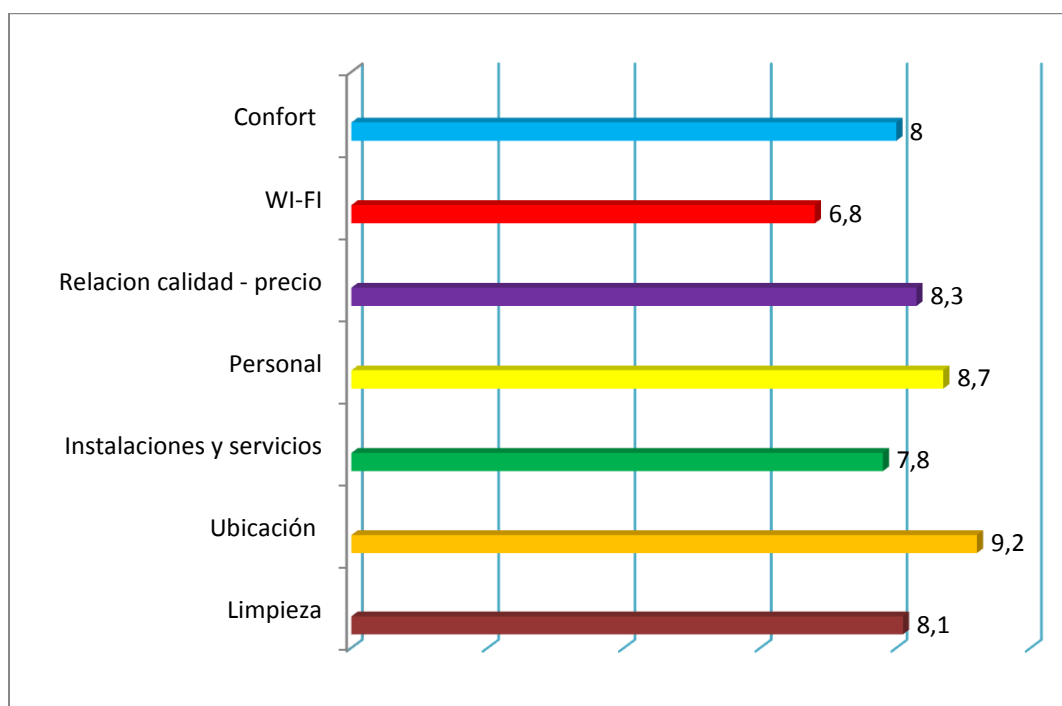


Fuente: Elaboración propia, según información de la plataforma Booking (15/07/20201).

Según los datos obtenidos de la plataforma de reservas Booking y representadas en la gráfica de barras, nos muestra que:

Haciendo una comparación de las siete variables, el Hotel Rosario su más alta puntuación se basa en su personal con 9,3%, ubicación con 9,3%, y la limpieza con 9,3%. Estas opiniones fueron rescatadas sobre 815 comentarios, haciendo un total de puntuación de 9,1 catalogando al Hotel como fantástico.

TABLA. N° 9 - HOTEL SAGÁRNAGA

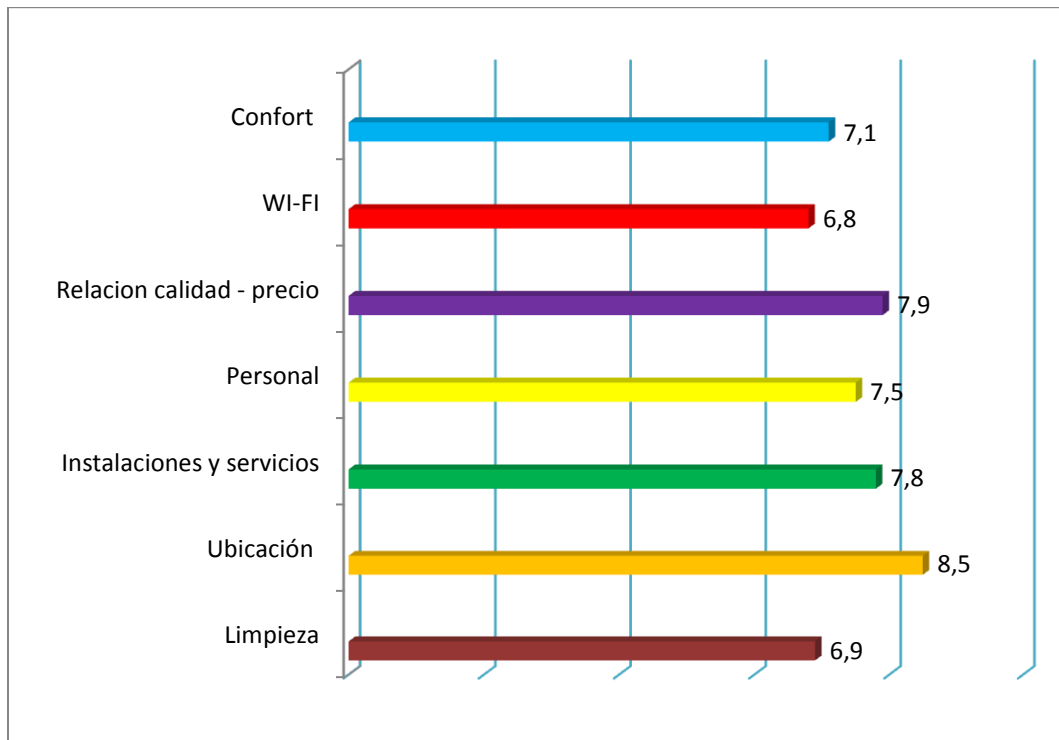


Fuente: Elaboración propia, según información de la plataforma Booking (15/07/20201).

Según los datos obtenidos de la plataforma de reservas Booking y representadas en la gráfica de barras, nos muestra que:

Haciendo una comparación de las siete variables, el Hotel Sagárnaga su más alta puntuación se basa en su ubicación con 9,2%, personal con 8,7%, y la relación calidad-precio. Estas apreciaciones fueron sobre 1.623 opiniones, haciendo un total de puntuación de 8,3 catalogando al Hotel como muy bien.

TABLA. N° 10 - HOTEL BERLINA

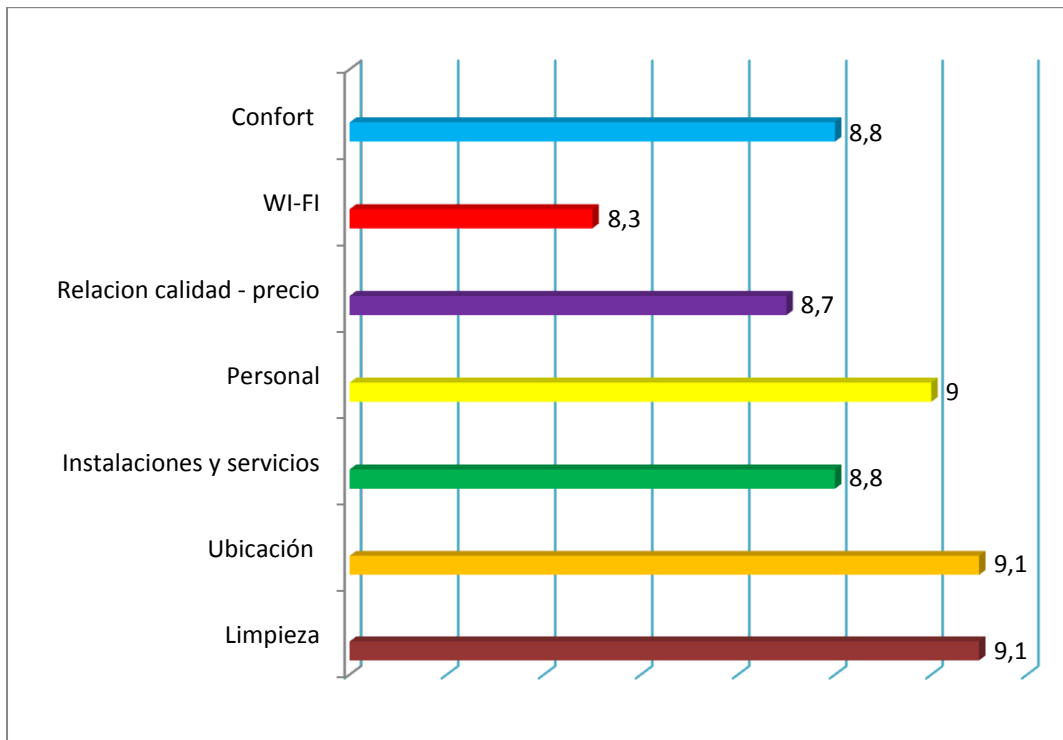


Fuente: Elaboración propia, según información de la plataforma trivago.com (15/07/20201).

Según los datos obtenidos de la plataforma de reservas trivago.com y representadas en la gráfica de barras, nos muestra que:

Haciendo una comparación de las siete variables, el Hotel Berlina su más alta puntuación se basa en su ubicación con 8,5%, relación calidad-precio con 7,9%, y las instalaciones y servicios con 7,8%. Estas expresiones fueron sobre 275 personas, haciendo un total de puntuación de 7,3 catalogando al Hotel como muy bien.

TABLA. N° 11 - HOTEL QANTU

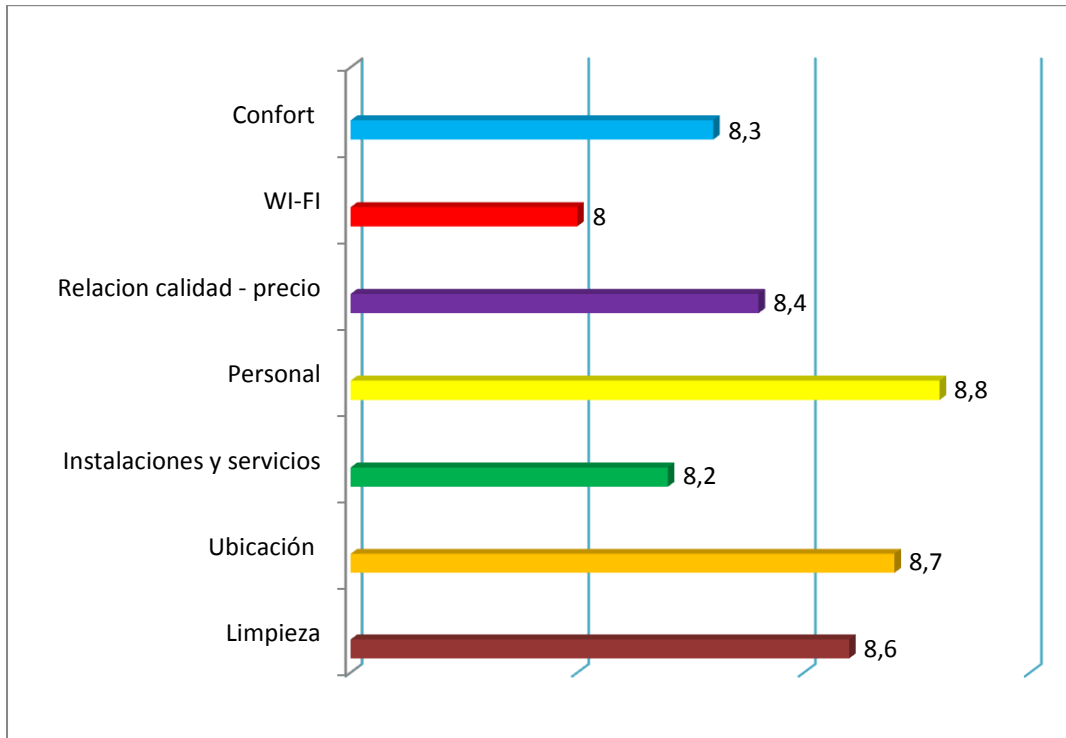


Fuente: Elaboración propia, según información de la plataforma Booking (15/07/20201).

Según los datos obtenidos de la plataforma de reservas booking y representadas en la gráfica de barras, nos muestra que:

Haciendo una comparación de las siete variables, el Hotel Qantu su más alta puntuación se basa en la ubicación con 9,1%, limpieza con 9,1%, y el personal con 9,0%. Estas valoraciones fueron sobre 1.641 comentarios, haciendo un total de 8,9 catalogando al hotel como fabuloso.

TABLA. N° 12 - HOTEL BRISAS

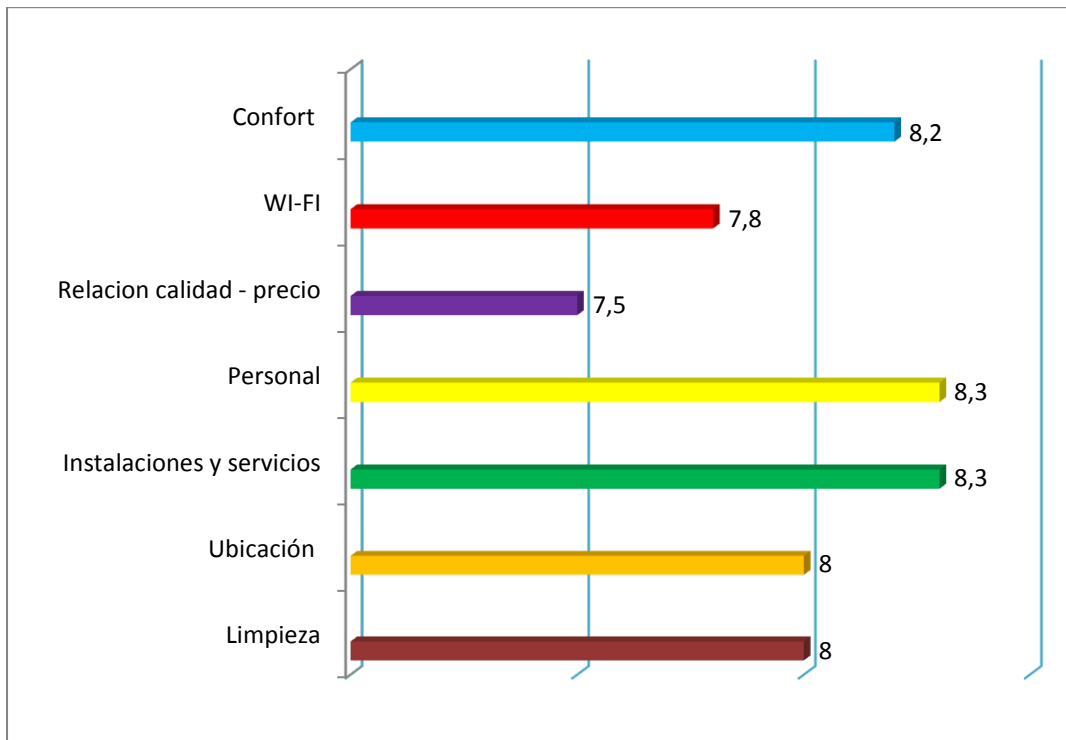


Fuente: Elaboración propia, según información de la plataforma Booking (15/07/20201).

Según los datos obtenidos de la plataforma de reservas booking y representadas en la gráfica de barras, nos muestra que:

Haciendo una comparación de las siete variables, el Hotel Brisas su más alta puntuación se basa en su personal con 8,8%, ubicación con 8,7%, y la limpieza con 8,6%. Estas expresiones fueron sobre la base de 508 comentarios, haciendo un total de 8,5 catalogando al hotel como Muy bien.

TABLA. N° 13 – HOTEL SAJAMA



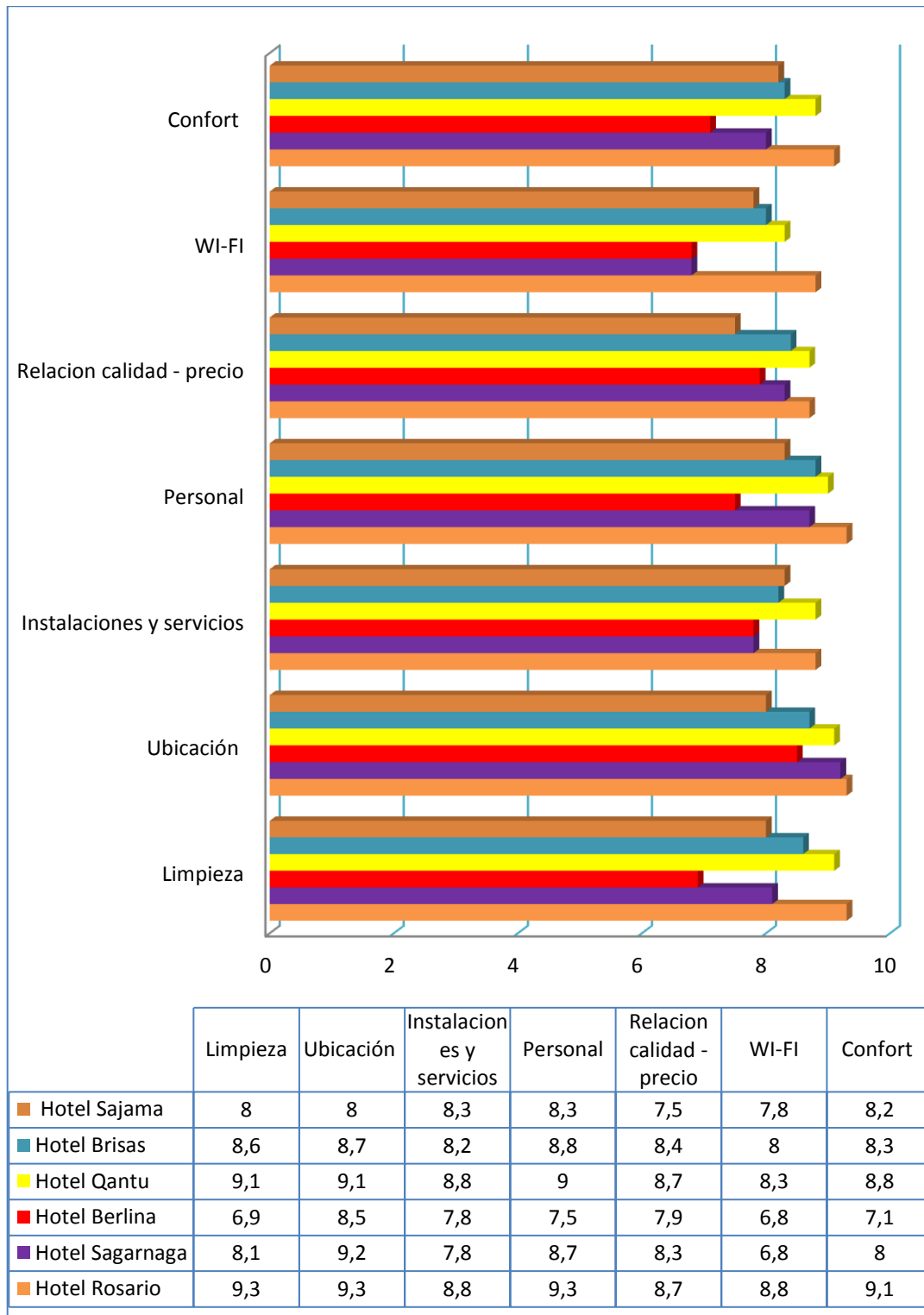
Fuente: Elaboración propia, según información de la plataforma tripadvisor (15/07/20201).

Según los datos obtenidos de la plataforma de reservas tripadvisor y representadas en la gráfica de barras, nos muestra que:

Haciendo una comparación de las siete variables, el Hotel Sajama su más alta puntuación se basa en su personal con 8,3%, instalaciones y servicios con 8,3%, y el confort con 8,2%. Estos comentarios fueron obtenidos sobre 74 opiniones, haciendo un total de puntuación de 3,5 catalogando al hotel como muy bueno.

4.9 Comparación de los hoteles de estudio según plataformas de reservas

TABLA. N° 14 – COMPARACIÓN DE LOS HOTELES



Fuente: Elaboración propia, según información de las plataformas de reservas.

4.9.1 Análisis y relación a la temática

Según el análisis de los hoteles de estudio, obtenidos de la plataforma de reservas y representadas en la gráfica de barras, nos muestra que:

Comparando las siete variables de los hoteles de estudio, el Hotel Rosario muestra una diferencia superior sobre los cinco hoteles.

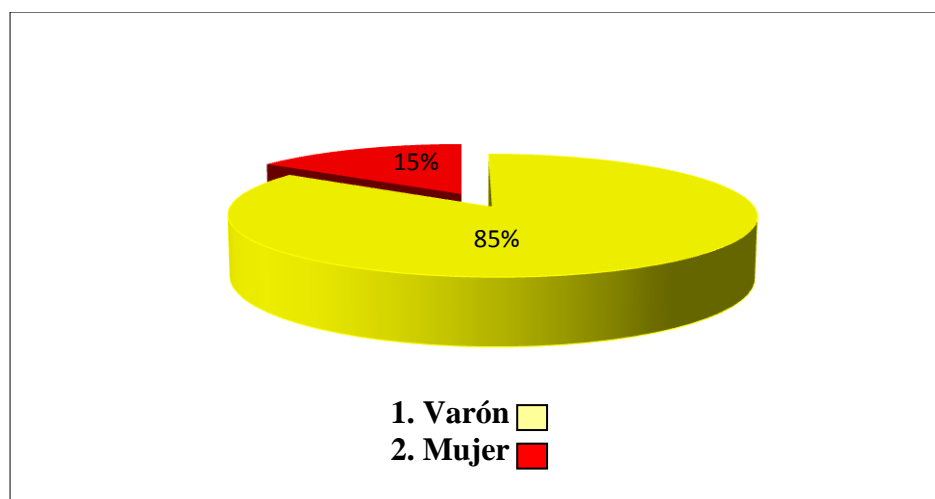
- ✓ **Según la limpieza.** De los 6 hoteles, el Hotel Rosario tiene la mayor puntuación de 9,3%, seguido del Hotel Brisas con 8,6%.
- ✓ **Según la ubicación.** De los 6 hoteles, el Hotel Rosario tiene la mayor puntuación de 9,3%, seguido del Hotel Sagárnaga con 9,2%.
- ✓ **Según las instalaciones y servicios.** De los 6 hoteles existe un empate del 8,8% entre el Hotel Rosario y el Hotel Qantu.
- ✓ **Según el personal.** De los 6 hoteles, el Hotel Rosario tiene la mayor puntuación de 9,3%, seguido del Hotel Qantu con 9,0%
- ✓ **Según la relación - precio.** De los 6 hoteles, existe un empate del 8,7% entre el Hotel Rosario y el Hotel Qantu.
- ✓ **Según el Wi-Fi.** De los 6 hoteles, el Hotel Rosario tiene la mayor puntuación del 8,8%, seguido por el Hotel Qantu con 8,3%.
- ✓ **Según el confort.** De los 6 hoteles, el Hotel Rosario tiene la mayor puntuación del 9,1%, seguido por el Hotel Qantu con 8,8%

Como se ha podido observar en el análisis de los hoteles de estudio, cada uno de los hoteles en cuanto a las siete variables como ser: La limpieza, La ubicación, La instalación y servicios, El personal, La relación-precio, El Wi-fi y El confort, de estas variables guardan

una relación estrecha en cuanto a sus más altas puntuaciones, ya que estas son emitidas a su recurso humano, por ejemplo: el Hotel Sajama su más alta puntuación es para su personal con 8,3%, el Hotel Brisas su más alta puntuación es para su personal con 8,8%, el Hotel Qantu su más alta puntuación es para su personal con 9,0%, el Hotel Sagárnaga su más alta puntuación es para su personal con 8,7%, el Hotel Rosario su más alta puntuación es para su personal con 9,3%. Según este análisis de los seis hoteles de estudio, cinco hoteles reciben sus mayores puntuaciones para su recurso humano, lo que significa que para los gerentes hoteleros es una prioridad la capacitación de su recurso humano, entonces podemos decir que la incorporación de un plan de acción de procedimientos ergonómicos correctivos es una buena alternativa.

4.10 Análisis e interpretación del trabajo de campo

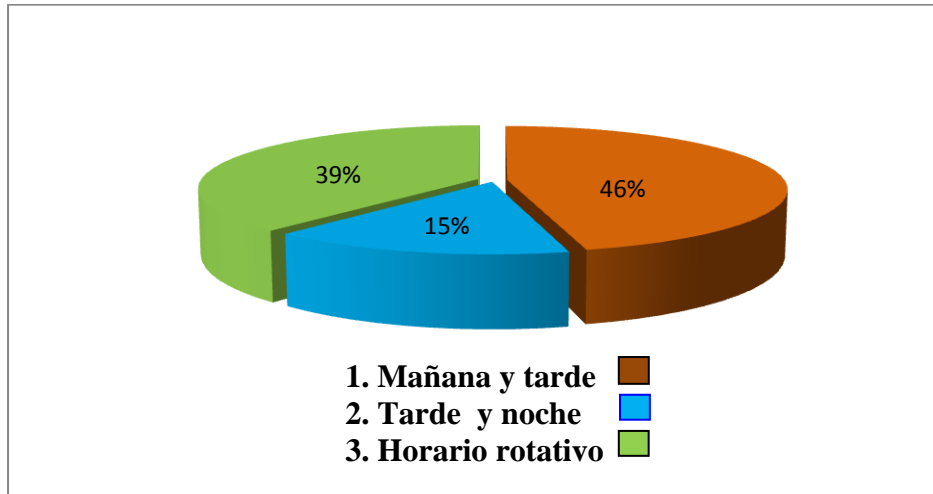
FIGURA. N° 9 - SEXO



Fuente: Información según los resultados obtenidos de las encuestas.

Según las encuestas obtenidas y representadas en la gráfica circular, nos muestra que: El 85% de los encuestados son varones y el 15% son mujeres. Comparando las dos variables, el porcentaje mayor es la de los varones que trabajan en esta área.

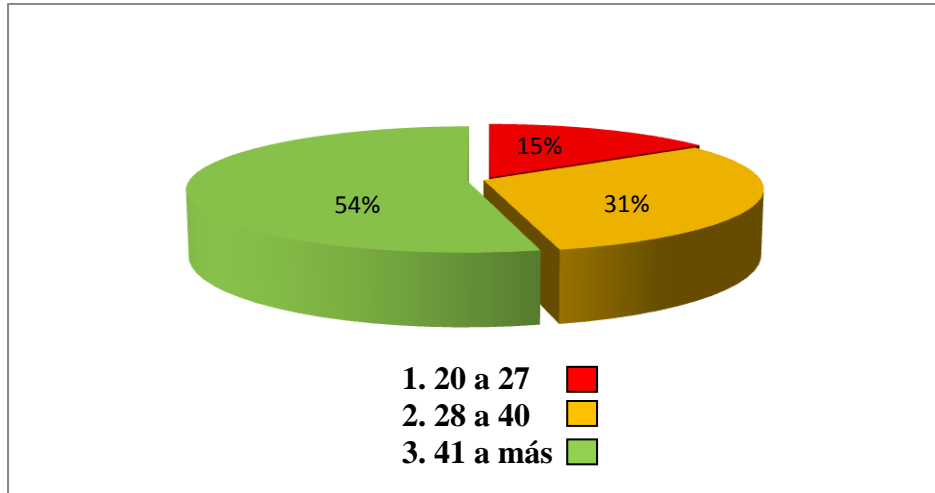
FIGURA. N° 10 – HORARIO DE TRABAJO



Fuente: Información según los resultados obtenidos de las encuestas.

Según las encuestas obtenidas y representadas en la gráfica circular, nos muestra que: El 46% de los encuestados trabaja en la mañana y tarde, el 39% trabaja en un horario rotativo y el 15% trabaja en la tarde y noche. Comparando las tres variables, el porcentaje mayor de los encuestados trabaja en la mañana y tarde.

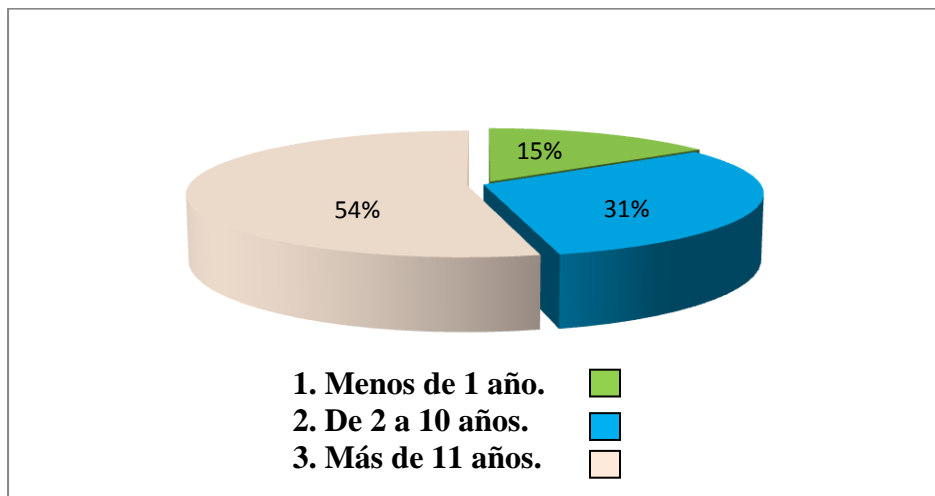
FIGURA. N° 11 - EDAD



Fuente: Información según los resultados obtenidos de las encuestas.

Según las encuestas obtenidas y representadas en la gráfica circular, nos muestra que: El 54% de los encuestados son de 41 años para adelante, el 15% de los encuestados tiene 20 a 27 años, y el 31% indica que tiene 28 a 40 años. Comparando las tres variables, el porcentaje mayor de los encuestados tiene 41 años para adelante.

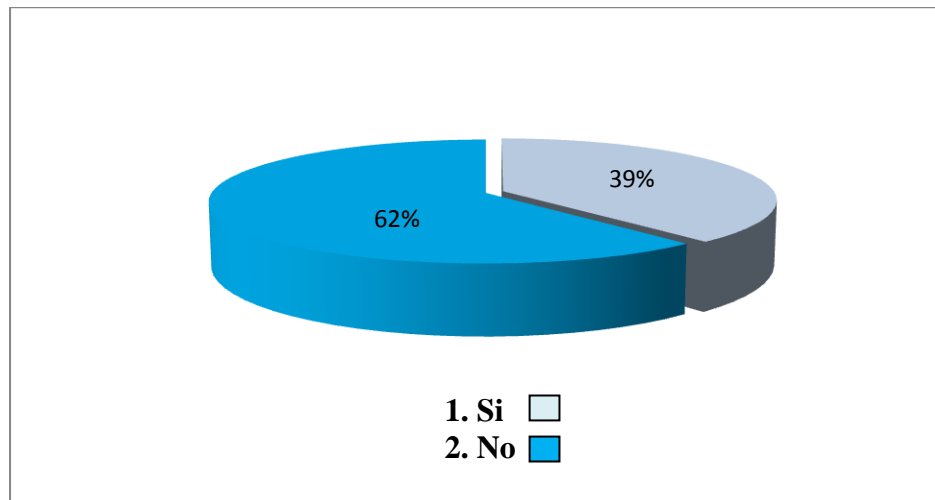
FIGURA. N° 12 – ANTIGÜEDAD EN SU PUESTO



Fuente: Información según los resultados obtenidos de las encuestas.

Según las encuestas obtenidas y representadas en la gráfica circular, nos muestra que: El 54% trabaja más de 11 años, el 15% trabajan menos de 1 año, y el 31% trabaja de 2 a 10 años. Comparando las tres variables, el porcentaje mayor tiene más de 11 años trabajando.

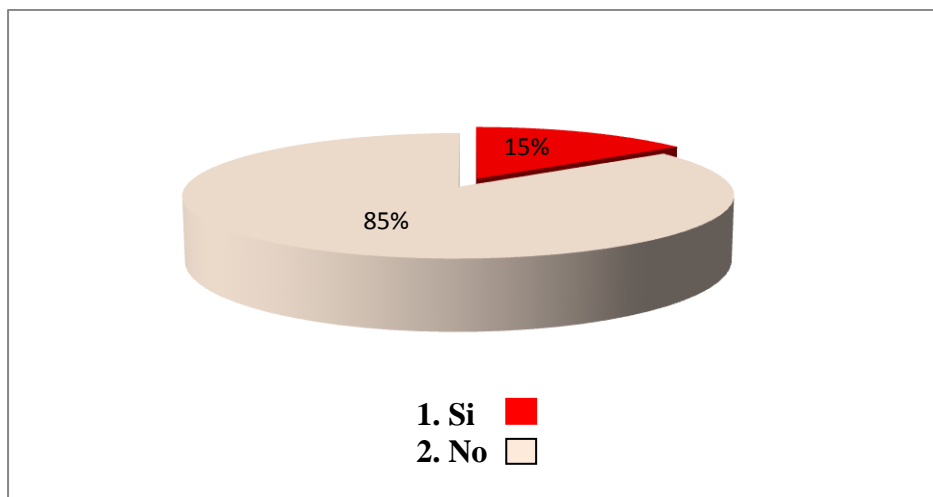
FIGURA. N° 13 – TIENE CONOCIMIENTO DE UN PLAN DE ACCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ERGONÓMICOS CORRECTIVOS Y/O SIMILAR



Fuente: Información según los resultados obtenidos de las encuestas.

Según las encuestas obtenidas y representadas en la gráfica circular nos muestra que: El 62% no tiene conocimiento de un plan estratégico, el 39% tiene conocimiento. Comparando las dos variables, el porcentaje mayor de los encuestados opinaron que no tiene conocimiento de un plan estratégico de procedimientos ergonómicos.

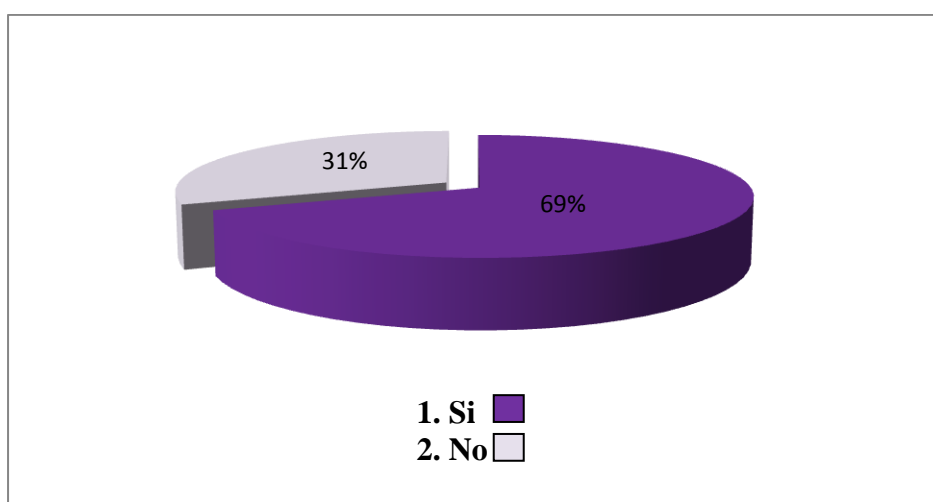
FIGURA. N° 14 – RECIBES CAPACITACIONES ERGONÓMICAS EN TU PUESTO DE TRABAJO



Fuente: Información según los resultados obtenidos de las encuestas.

Según las encuestas obtenidas y representadas en la gráfica circular, nos muestra que: El 85% no recibe capacitaciones y el 15% si recibe capacitaciones. Comparando las dos variables, el porcentaje mayor indica que no recibe capacitaciones ergonómicas en su puesto de trabajo.

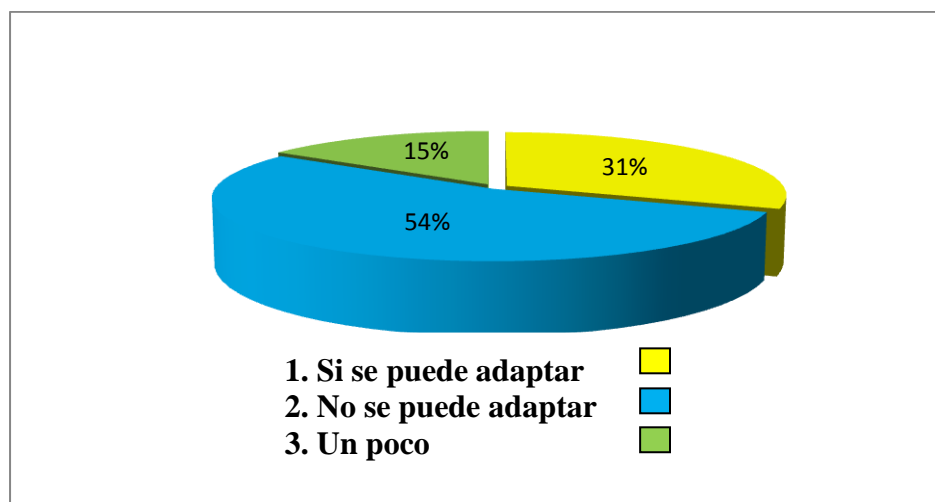
FIGURA. N° 15 – LE GUSTARÍA RECIBIR CAPACITACIONES ERGONÓMICAS EN TU PUESTO DE TRABAJO



Fuente: Información según los resultados obtenidos de las encuestas.

Según las encuestas obtenidas y representadas en la gráfica circular, nos muestra que: El 69% si le gustaría recibir capacitaciones y el 31% no le gustaría recibir capacitaciones. Comparando las dos variables, el porcentaje mayor indica que si le gustaría recibir capacitaciones ergonómicas en su puesto de trabajo.

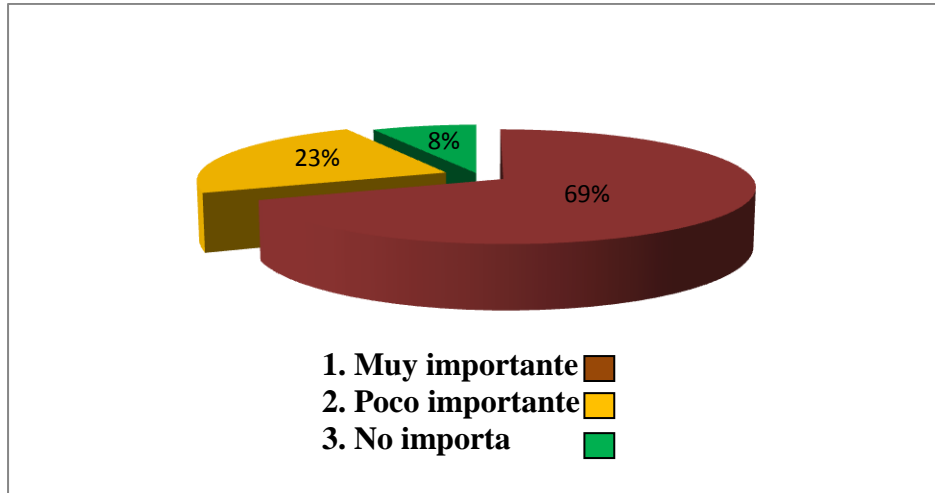
FIGURA. N° 16 – LAS SILLAS, LOS MONITORES, LAS MESAS SE PUEDEN AJUSTAR, A LA ALTURA O NECESIDAD DE CADA EMPLEADO



Fuente: Información según los resultados obtenidos de las encuestas.

Según las encuestas obtenidas y representadas en la gráfica circular, nos muestra que: El 54% indica que no se puede adaptar, el 31% mencionaron que, si se puede adaptar, y el 15% se refieren que se puede adaptar un poco. Comparando las tres variables, el porcentaje mayor indica que no se puede adaptar a la necesidad de cada empleado los elementos de trabajo.

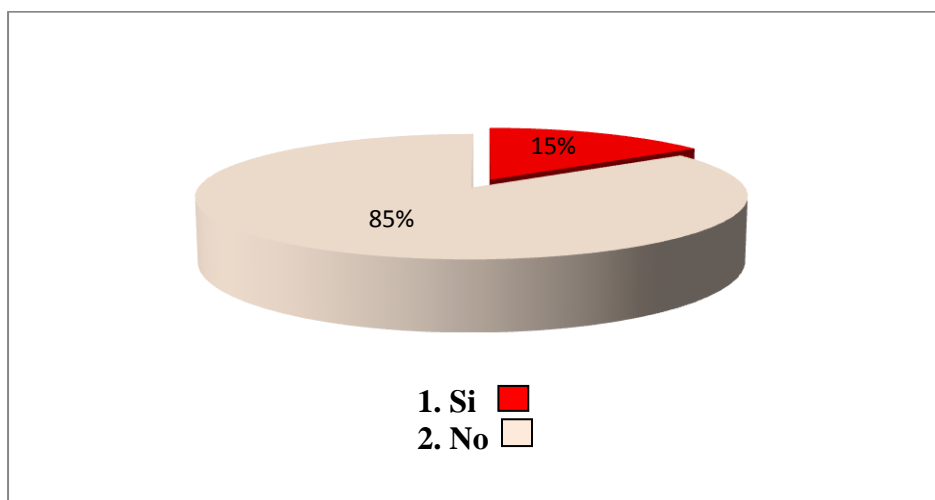
FIGURA. N° 17 – CUÁL ES LA IMPORTANCIA QUE TIENE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN TU TRABAJO



Fuente: Información según los resultados obtenidos de las encuestas.

Según las encuestas obtenidas y representadas en la gráfica circular, nos muestra que: El 69% opinaron que es muy importante, el 8% que no importa y el 23% es poco importante. Comparando las tres variables, el mayor porcentaje expresó que es muy importante la calidad de vida laboral en su trabajo.

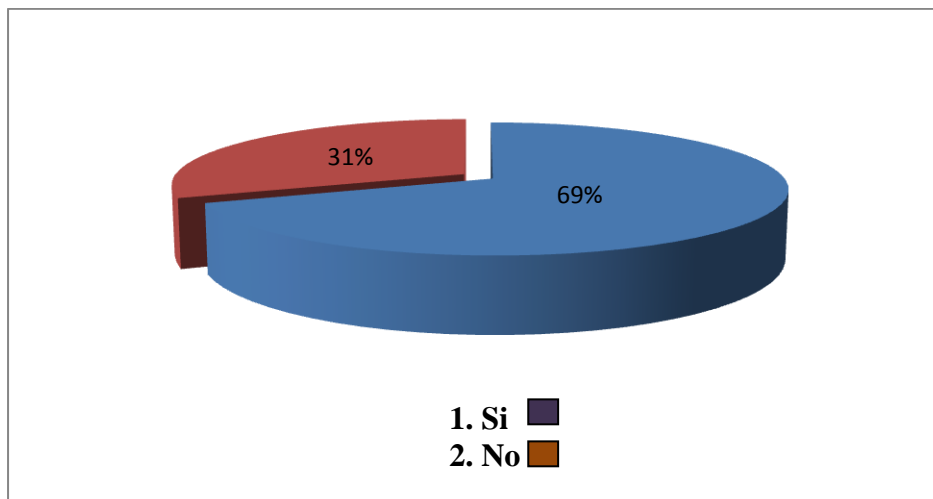
FIGURA. N° 18 – RECIBES CAPACITACIONES PARA PODER MEJORAR TU CALIDAD DE VIDA LABORAL



Fuente: Información según los resultados obtenidos de las encuestas.

Según las encuestas obtenidas y representadas en la gráfica circular, nos muestra que: El 85% no recibe capacitaciones y el 15% si recibe capacitaciones. Comparando las dos variables el porcentaje mayor valora que no recibe capacitaciones para poder mejorar la calidad de vida laboral.

FIGURA. N° 19 – TE GUSTARÍA RECIBIR CAPACITACIONES PARA PODER MEJORAR TU CALIDAD DE VIDA LABORAL EN TU PUESTO DE TRABAJO

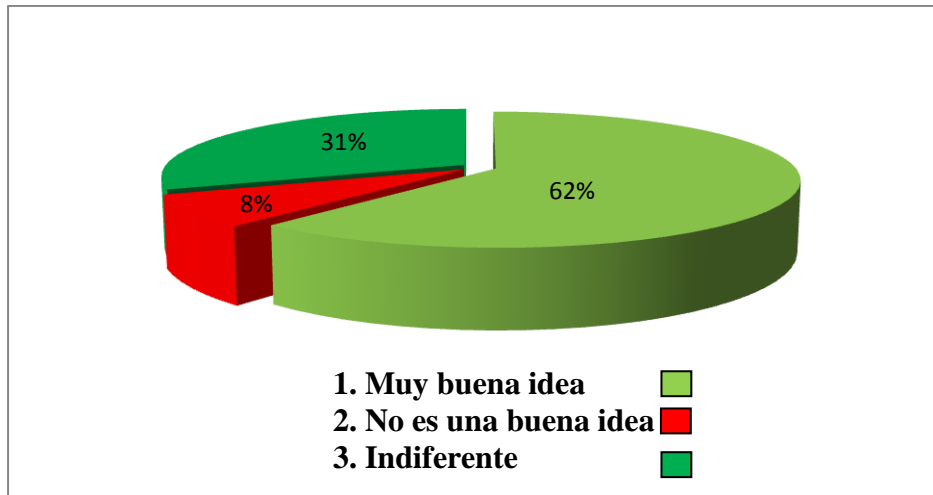


Fuente: Información según los resultados obtenidos de las encuestas.

Según las encuestas obtenidas y representadas en la gráfica circular, nos muestra que: El 69% indicaron que si le gustaría recibir capacitaciones y el 31% que no le gustaría recibir capacitaciones. Comparando las dos variables, el porcentaje mayor refiere que si les gustaría recibir capacitaciones para poder mejorar su calidad de vida laboral.

FIGURA. N° 20 – APLICAR UN PLAN DE ACCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ERGONÓMICOS CORRECTIVOS PARA LOS RECEPCIONISTAS HOTELEROS

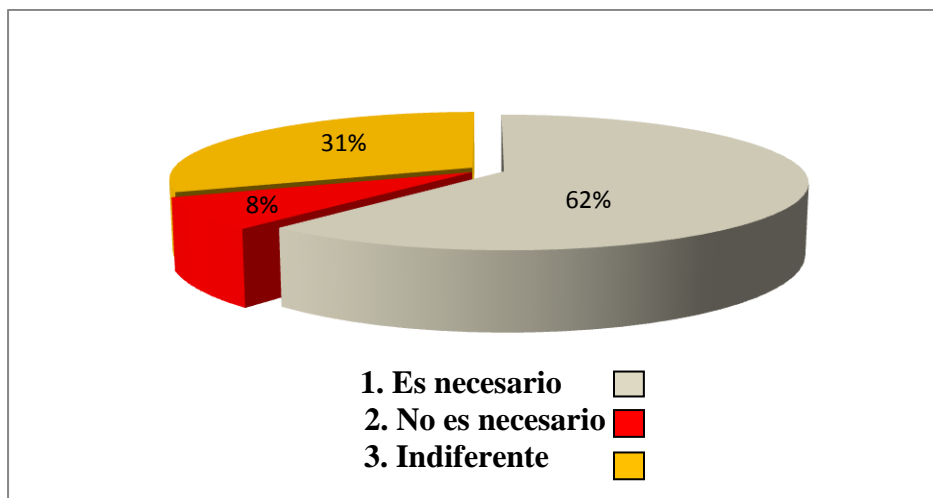
ES:



Fuente: Información según los resultados obtenidos de las encuestas.

Según las encuestas obtenidas y representadas en la gráfica circular, nos muestra que: El 62% mencionaron que es muy buena idea, el 8% que no es buena idea y el 31% le es indiferente su aplicación de un plan estratégico. Comparando las tres variables, el porcentaje mayor opinaron que es muy buena idea aplicar un plan estratégico de procedimientos ergonómicos.

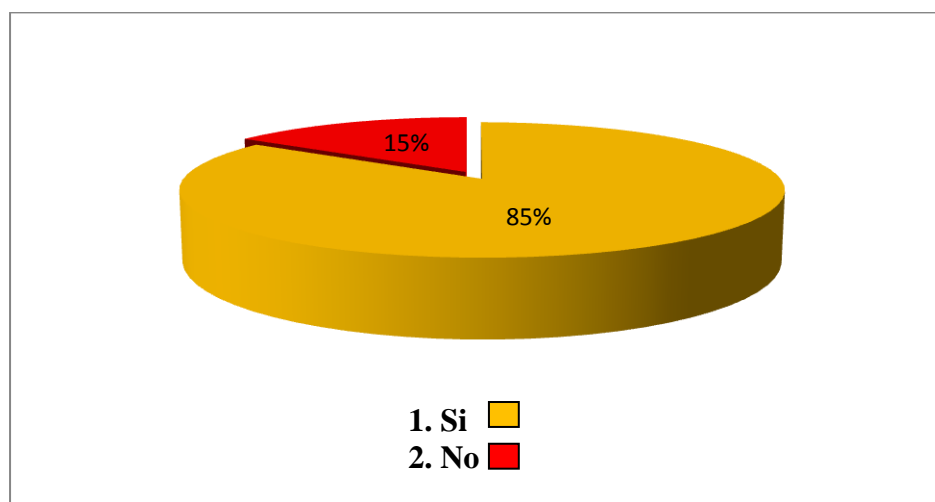
FIGURA. N° 21 – EL CONOCIMIENTO DE ACCIDENTE Y/O ENFERMEDADES LABORALES PARA LOS RECEPCIONISTAS ES:



Fuente: Información según los resultados obtenidos de las encuestas.

Según las encuestas obtenidas y representadas en la gráfica circular, nos muestra que: El 62% opinaron que es necesario, el 8% que no es necesario y el 31% le es indiferente. Comparando las tres variables, el porcentaje mayor valora que es necesario el conocimiento de accidentes y/o enfermedades laborales para los recepcionistas.

FIGURA. N° 22 – LA NECESIDAD DE PRECAUTELAR EL ESTADO FÍSICO DEL TRABAJADOR, NO ES UNA CUESTIÓN DE OBJECCIÓN, DEL EMPLEADOR NI DEL EMPLEADO. ESTÁS DE ACUERDO CON ESTA FRASE



Fuente: Información según los resultados obtenidos de las encuestas.

Según las encuestas obtenidas y representadas en la gráfica circular, nos muestra que: El 85% de las personas si está de acuerdo con la frase y el 15% menciona que no está desacuerdo con la frase. Comparando las dos variables, el porcentaje mayor indica que si está de acuerdo con la frase de precautelar el estado físico mental del trabajador, no es una cuestión de opinión ni objeción, del empleador ni del empleado.

4.10.1 Conclusión de las encuestas

En mención sobre la aplicación de las encuestas, a los recepcionistas que trabajan en los hoteles de 3 estrellas de la calle Sagarnaga y la avenida Illampu, explicar que, las encuestas fueron para saber cual es la calidad de vida laboral de los empleados hoteleros “recepcionistas”.

Como ya es de conocimiento general, la ocupación de la hotelería alcanzó a su nivel más bajo en toda la historia hotelera, esto producido por el cierre de fronteras, y el encapsulamiento de las personas, por la causa de la pandemia (covid-19) lo cual produjo el cierre de muchos establecimientos hoteleros en todo el mundo. Y no ha sido la excepción el cierre de hoteles en el territorio boliviano, en los hoteles de estudio del proyecto ya mencionado, se pudo constatar que dos establecimientos hoteleros fueron cerrados, caso el Hotel Berlina y el Hotel Sajama, los demás hoteles de estudio aún siguieron trabajando, aunque con una capacidad de camas ocupadas en una mínima expresión.

Cabe destacar que, al momento de llevarse a cabo la encuesta, se pudo constatar en términos generales que:

- ❖ Debido a la poca afluencia de turistas extranjeros y nacionales, el personal de todos los establecimientos hoteleros se redujo, trabajando solo con un personal más reducido.
- ❖ Existe un desconocimiento del término ergonomía laboral hotelera, en los recepcionistas hoteleros.
- ❖ Existe una gran aceptación y alegría, por parte de los recepcionistas al saber que, se toma en cuenta su mejoramiento de la calidad de vida laboral, por lo cual están

conscientes sobre las enfermedades laborales que podrían contraer durante su vida laboral.

Según los datos obtenidos, mediante la técnica de la encuesta, lo cual permitió tener información actualizada y de primera mano, se puede mencionar que, según a las valoraciones altas sobre las interrogantes, se llega a la conclusión que es justo y necesario la elaboración del proyecto: La ergonomía como herramienta para mejorar la calidad de vida laboral de los recepcionistas hoteleros de 3 estrellas de la av. Illampu y la calle Sagárnaga.

En este aspecto es recomendable la incorporación del plan de acción de procedimientos ergonómicos correctivos, para el mejoramiento de la calidad de vida laboral del empleado hotelero encara a la atención al cliente como es el recepcionista.

4.11 Árbol de problemas y árbol de objetivos

TABLA. N° 15 - ÁRBOL DE PROBLEMAS

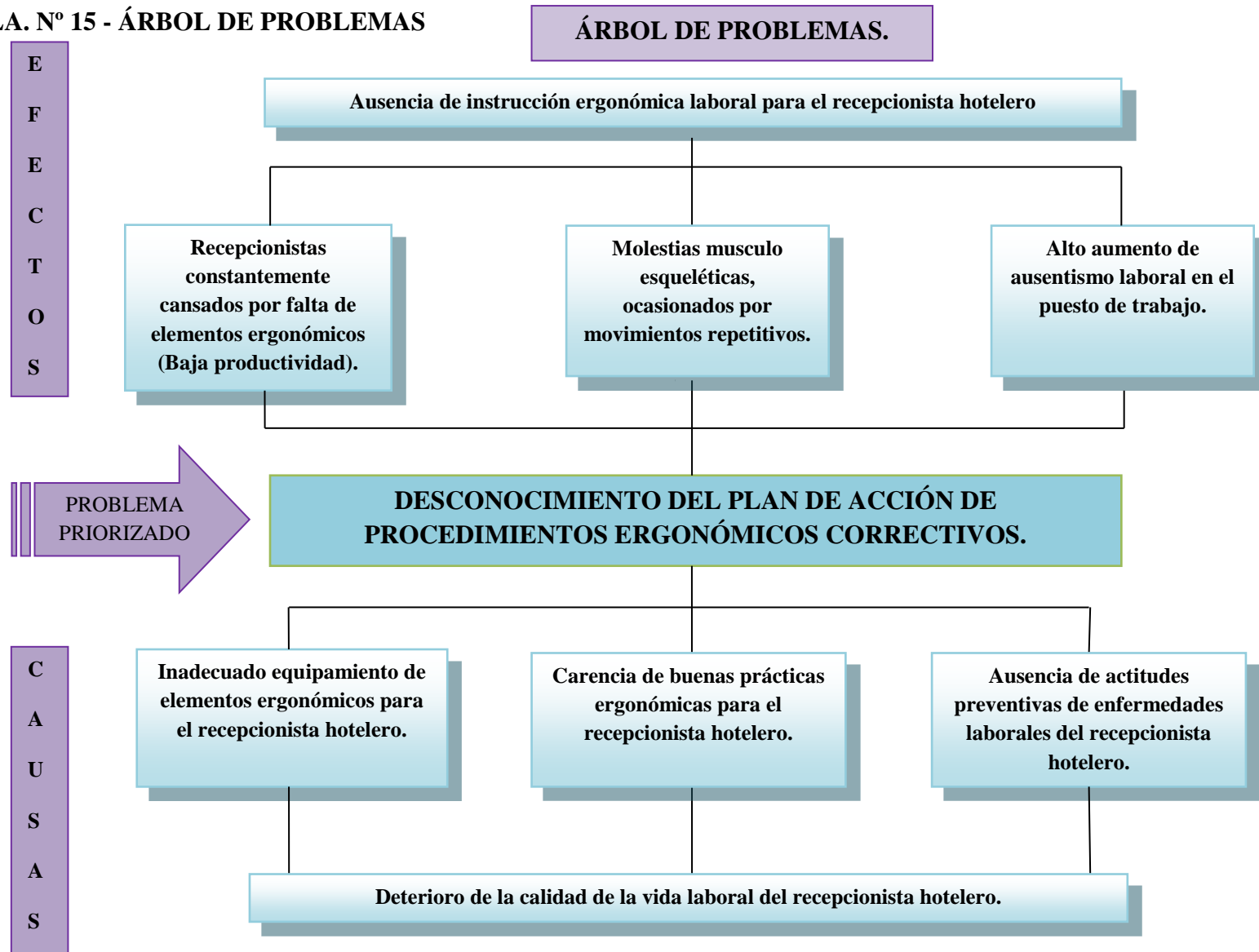
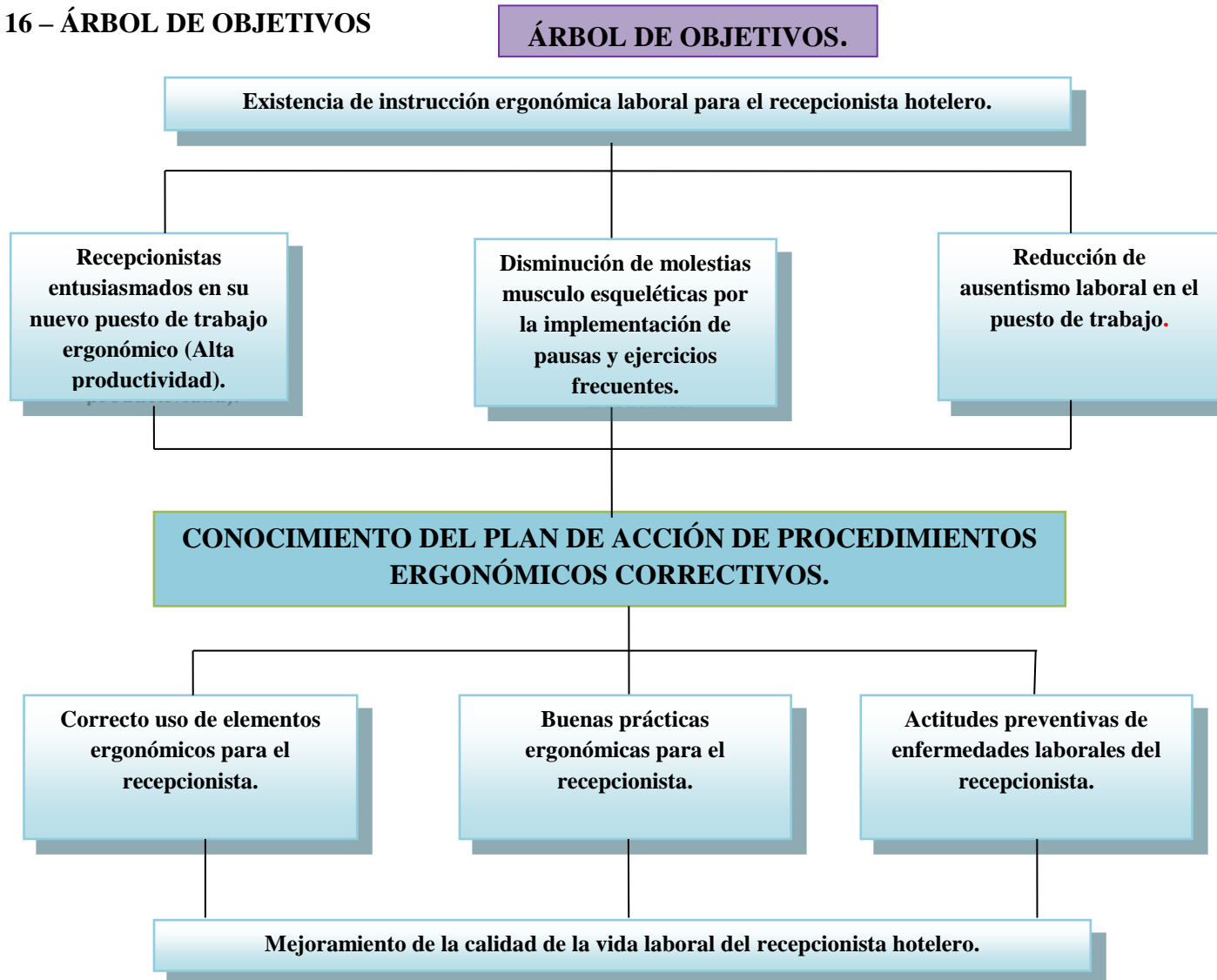


TABLA. N° 16 – ÁRBOL DE OBJETIVOS



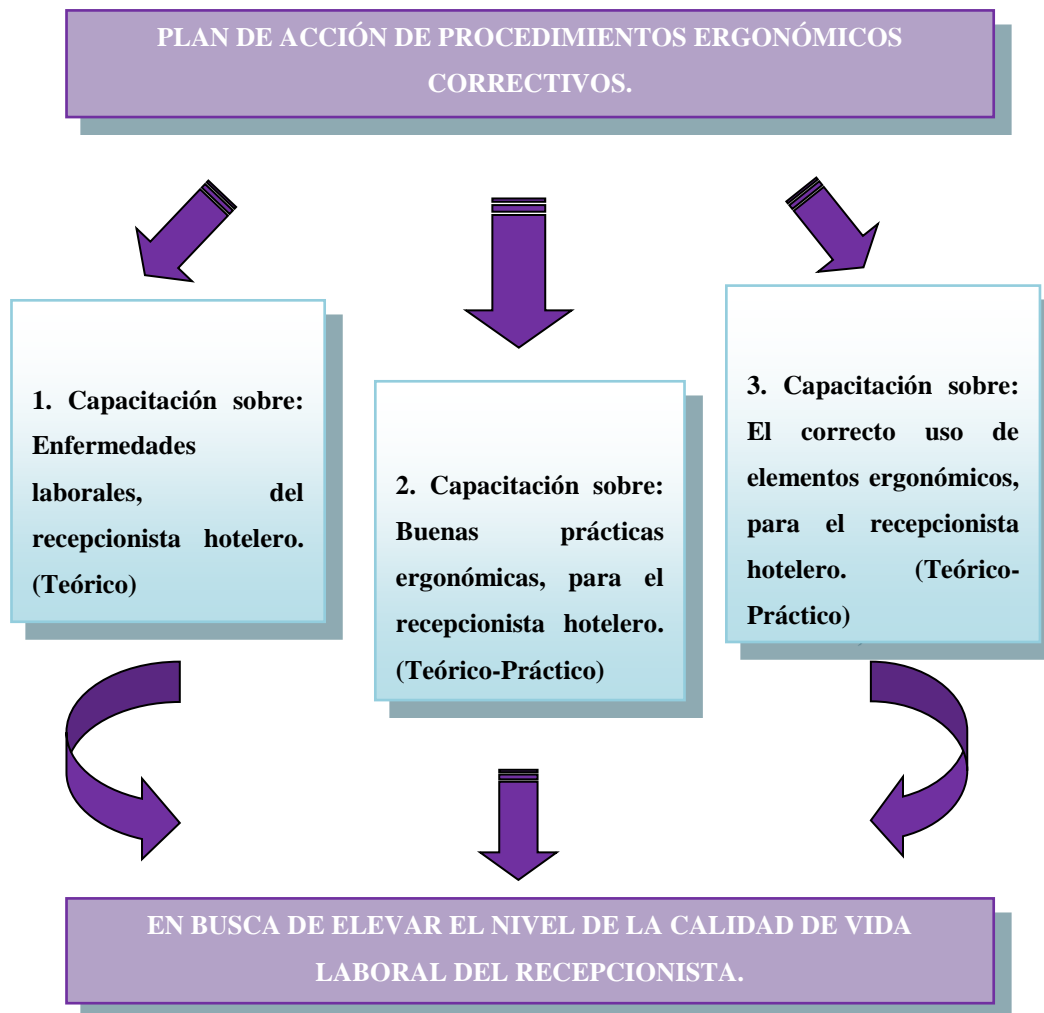
CAPÍTULO V

5. PROPUESTA.

5.1 Definición de los elementos de la propuesta.

En este último capítulo se desarrollará la propuesta del proyecto, este consta de tres propuestas de capacitaciones, su estructura de las mismas, se basa según los resultados obtenidos en el trabajo de campo, estos fueron representados por la técnica de árbol de problemas y objetivos, este va dirigido para todos los recepcionistas de cada hotel.

TABLA. N° 17 – ELEMENTOS DE LA PROPUESTA



Fuente: Elaboración propia.

5.2 Descripción del plan de acción de la propuesta

TABLA. N° 18 – PLAN DE ACCIÓN DE LA PROPUESTA

OBJETIVO DEL PLAN DE ACCIÓN.			
Proponer un plan de acción que contenga 3 propuestas de capacitaciones sobre: Enfermedades laborales, Buenas prácticas ergonómicas, El correcto uso de elementos ergonómicos, con el fin de prevenir enfermedades ergonómicas y elevar el nivel de: C.V.L.			
RR.HH.	PLAN	ACCIONES	PLAZOS
Recepcionista.	1. PROPUESTA. Capacitación sobre: Enfermedades laborales, del recepcionista. (Teórico)	- Prevención de enfermedades.	Corto plazo
Recepcionista.	2. PROPUESTA. Capacitación sobre: Buenas prácticas ergonómicas, para el recepcionista. (Teórico-Práctico)	- Posturas adecuadas en el puesto de trabajo. - Espalda. - Vista. - Manos.	Corto plazo
Recepcionista.	3. PROPUESTA. Capacitación sobre: Correcto uso de elementos ergonómicos para el recepcionista. (Teórico-Práctico)	- Mesa de trabajo. - Pantalla de la computadora. - Silla de trabajo.	Corto plazo

Fuente: Elaboración propia.

Este plan de acción representado por las 3 capacitaciones, ha sido planteado para establecerse como una filosofía empresarial hotelera, estas capacitaciones permitirán orientar como acciones de ejecución e implementación de las mismas, para desarrollar su máximo aprovechamiento, estas propuestas son como una herramienta de planificación del

establecimiento hotelero, estos se deben poner en práctica por la necesidad encontrada por el recurso humano encara ala atención al cliente.

5.3. Tipo de ergonomía para la propuesta

El tipo de ergonomía que se plantea para la presente propuesta es la ergonomía correctiva, ya que con esta herramienta se pretende dar solución al problema encontrado, lo que se requiere es corregir errores de diseño de el puesto laboral de recepcionista, para poder controlar los riesgos de posibles enfermedades que pueda contraer el empleado.

5.4. Metas de las Propuestas

Es el resultado deseado que se pretende llegar, para el logro óptimo del objetivo trazado, este también compromete al cumplimiento de todos los actores involucrados, las características de la meta se plantean de la siguiente manera:

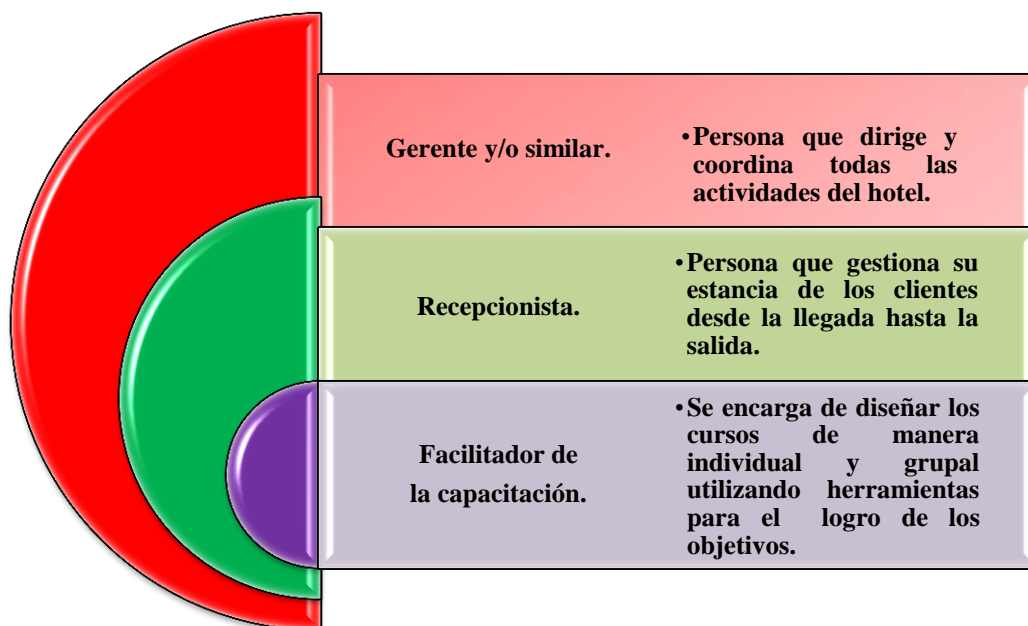
- ✓ De las capacitaciones ejecutadas deben ser partícipe del 100% de los recepcionistas hoteleros.
- ✓ Cumplir con el 95% de las actividades que se ha planteado en las propuestas de la capacitación.
- ✓ Las evaluaciones realizadas al recepcionista hotelero después de las capacitaciones deberán ser puntuaciones mayores al 80%.
- ✓ Acreditar lugares de trabajo ergonómicos.
- ✓ Acreditar una política interna, respecto al cuidado y prevención de la salud del empleado.
- ✓ Mejores relaciones empleado y la organización.
- ✓ Incremento de las habilidades del recurso humano (recepcionista)

- ✓ Fortalecer el trabajo en equipo.
- ✓ Acreditar al establecimiento hotelero como promotor del cuidado y mejoramiento de la calidad de vida del recepcionista hotelero.

5.5. Actores de la propuesta

Los aspectos a considerar en esta capacitación son los actores que están íntimamente relacionados, a fin de que el aprendizaje sea adquirir habilidades básicas y complementarias, basadas con el consentimiento del gerente y/o similar se muestran el siguiente cuadro.

TABLA. N° 19 – ACTORES DE LA PROPUESTA



Fuente: Elaboración propia.

5.6. Metodología de la propuesta.

Para este paso de la propuesta, la metodología a emplearse será la alternación de la teoría y la práctica estas mediante herramientas innovadoras de simulacro encausadas a la

promoción de trabajo colaborativo, promoviendo en los recepcionistas el trabajo en equipo. Si bien la metodología es formal, no se debe subestimarse a la aplicación de actividades informales usadas como complemento o refuerzo, para un mejor aprovechamiento de la capacitación se ha optado la implementación del siguiente modelo.

5.6.1 El modelo de cascada onda pirámide.

Este modelo es el más acorde a las propuestas de las capacitaciones que se menciona, porque consiste en impartir capacitaciones a grupos pequeños de los recepcionistas de cada hotel, los temas serán referentes a las habilidades funcionales referidos a la ergonomía correctiva, una de la característica más sobresalientes de esta modelo, es que el personal capacitado estará en condiciones de poder capacitar a un nuevo recepcionista del establecimiento hotelero.

a). Perfil del capacitador

Además de ser un profesional en el área hotelera, la persona debe contar con ciertos requisitos básicos y esenciales como, por ejemplo, manejo de grupos, debe tener empatía con todos los miembros de la capacitación, ser un motivador, debe tener compromiso con el logro de objetivos, debe tener conocimiento de primeros auxilios, y saber crear grupos exitosos con mentalidad cooperativa en el puesto de trabajo.

b). Lugar de la capacitación.

El lugar de la capacitación será fuera al puesto del trabajo, esto quiere decir que se realizará en un recinto acorde con los implementos ergonómicos puestos como un simulacro de acciones a realizar.

El ambiente donde se llevará a cabo las capacitaciones, será en los locales que tienen los hoteles, ya que estos están acondicionados para todo tipo de reuniones y actividades de índole general.

5.7. Propuesta 1. Enfermedades laborales del recepcionista (Teórico)

5.7.1 A manera de preámbulo

La capacitación permanente del recurso humano, juega un papel trascendental al momento de conseguir objetivos, tanto del recurso humano como del establecimiento hotelero

Los problemas sobre las enfermedades laborales del recepcionista, se debe a la falta de información del puesto de trabajo que realizan, también se puede expresar que es una falta de conciencia de las posibles enfermedades que puedan adquirir en su vida laboral, estas dolencias pueden presentarse en un periodo de mediano a largo plazo. Al prevenir los mismos, se promueve el mayor rendimiento en sus tareas laborales, de esta manera mejorar la calidad de vida laboral.

5.7.2 Objetivo

Implementar acciones de prevención de enfermedades laborales, mediante la educación, la concientización sobre las dolencias que pueda contraer en su vida laboral, con el fin de precautelar y prevenirlos.

5.7.3 Justificación

Si bien las enfermedades laborales del recepcionista hotelero son desconocidas por los recepcionistas, estos son por la falta de información, falta de capacitación. Estas dolencias

se pueden convertir crónicas según su avance de la enfermedad, es por ello que se ha priorizado la realización de la propuesta.

Por qué se presenta la capacitación sobre: ¿Enfermedades laborales, del recepcionista?

Se presenta esta propuesta debido a una necesidad en el área hotelera, esto según a los resultados obtenidos en el trabajo de campo, el aumento de ausentismo laboral en el puesto de trabajo es una problemática, una buena actuación en la prevención de riesgo laboral para el recepcionista implica minimizar o evitar las enfermedades y/o accidentes laborales. El interés mostrado por los recepcionistas para esta capacitación nos da como un buen indicador para una aplicación de la misma.

5.7.4. Contenido de los módulos.

5.7.4.1 Modulo I. Qué son las enfermedades laborales del recepcionista

1. Preámbulo de la capacitación.
2. Riesgo ergonómico laboral.
3. Siniestralidad laboral en el sector hotelero.
4. Análisis de las enfermedades laborales.
5. Prevención de enfermedades.

5.7.4.2 Modulo II. Qué son los desórdenes musculo esqueléticos.

1. Preámbulo de la capacitación.
2. Síndrome del túnel carpiano.

3. Síndrome de burnout.

4. Síndrome de ojo seco.

5. Cómo poder evaluar si se contrajo una enfermedad laboral.

5.7.5 Los empleados que completen esta capacitación serán capaces de:

- ✓ Describir qué son los desordenes músculo esqueléticos.
- ✓ Reconocer factores de riesgo general para traumas acumulativos.
- ✓ Reconocer el amplio rango de desórdenes musculo esqueléticos existentes, un mecanismo de lesiones que resulta en traumas acumulativos.

5.8. Propuesta 2. Buenas prácticas ergonómicas, para el recepcionista. (Teórico-Práctico)

5.8.1 A manera de preámbulo

La capacitación es un instrumento fundamental para la administración del recurso humano, es una transformación planificada que busca ampliar los conocimientos y habilidades.

Hoy en día las buenas prácticas en una empresa hotelera son aquellas que marcarán la diferenciación de unas a otras, ya que estas son modelos de acciones a seguir estas son una práctica del día a día, por lo tanto, se recomienda como una pauta a perseguir. Entonces dada la importancia que tiene incorporar buenas prácticas hoteleras para el recepcionista, en cuanto a las posturas adecuadas con relación a su desempeño laboral, es necesaria su incorporación y adopción del personal nuevo y actual.

5.8.2 Objetivo

Brindar recomendaciones ergonómicas preventivas sobre posturas de trabajo, a fin de proporcionarles directrices y recomendaciones ergonómicas.

5.8.3 Justificación

Las posturas inadecuadas en un puesto de trabajo de un recepcionista, es uno de los problemas encontrados al momento de realizar el trabajo de campo, las causas fueron el desconocimiento de una directriz básica o complementaria que pueda instruir de manera correcta la posición adecuada del recepcionista hotelero.

Por qué se presenta la capacitación sobre: ¿Buenas prácticas ergonómicas, para el recepcionista?

La falta de una directriz básica o complementaria sobre posturas ergonómicas del recepcionista, hace que existan molestias músculo esqueléticas, ocasionadas por movimientos repetitivos. La necesidad de incorporar directrices con relación a una correcta postura de espalda, manos, piernas, va permitir una correcta postura, por lo tanto, se mejorará la imagen del recepcionista, se evitará complicaciones futuras en cuanto a su salud, y aumentará la concentración y la mejora en cuanto a su desarrollo de sus funciones diarias.

5.8.4 Contenido de los módulos.

5.8.4.1 Modulo I. Qué son las prácticas ergonómicas en la anatomía humana

1. Preámbulo de la capacitación.
2. Estudio del cuerpo humano y sus movimientos.

3. Modo de mantener y ubicar la anatomía humana en el puesto de trabajo.
4. Ubicación de la anatomía bipedestación o de pie.
5. Ubicación de la anatomía; sedentario o sentado.

5.8.4.2 Modulo II. Qué importancia tiene las posturas en el puesto de trabajo

1. Preámbulo de la capacitación.
2. Posturas y movimientos correctos e incorrectos en el trabajo.
3. Recomendaciones genéricos posturales de las manos, espalda, vista, otros.
4. Esfuerzo muscular estático.
5. Enfermedades por una mala postura.

5.8.5 Los empleados que completen esta capacitación serán capaces de:

- ✓ Reconocer cuales son las posturas adecuadas para el correcto desempeño laboral.
- ✓ Reconocer cuales son los peligros de trabajo que puedan contraer con una mala postura laboral.

5.9 Propuesta 3. El correcto uso de elementos ergonómicos para el recepcionista (Teórico-Práctico)

5.9.1 A manera de preámbulo

La capacitación además de ocuparse de la información sobre el tema aplicado, tiene competencias y habilidades para mejorar e incorporar nuevas estrategias de organizaciones de espacios.

La seguridad en cuanto a los elementos ergonómicos, es decir un acorde inmobiliario de trabajo, es y serán necesarios para un mejor desenvolvimiento de las actividades laborales del recepcionista, estos son parte imprescindible para un ambiente armonioso. Estos elementos de trabajo son una carencia en los establecimientos hoteleros, por lo tanto, se recomienda una incorporación de elementos ergonómicos de trabajo como ser la silla, la mesa y altura de la pantalla de la computadora, elementos básicos para un correcto desempeño laboral.

5.9.2 Objetivo

Proporcionar una orientación y un apoyo técnico que coadyuve a adaptar un espacio de trabajo seguro y saludable para el recepcionista hotelero a partir de una cartilla ergonómica.

5.9.3 Justificación

La prevención de riesgos laborales hoteleros, sólo será posible si el recurso humano, los ambientes de trabajo, los elementos de trabajo, se diseñan a las características de los principios ergonómicos laborales. Por lo tanto, para un óptimo desarrollo en su puesto de trabajo se requerirá una capacitación sobre un diseño adecuado de ambiente de trabajo.

Por qué se presenta la capacitación sobre: ¿El correcto uso de elementos ergonómicos, para el recepcionista?

La propuesta de el correcto uso de elementos ergonómicos, se presenta debido a la necesidad imperiosa en los puestos de trabajo, no contemplar aspectos ergonómicos en cuanto al diseño de la silla, ordenador, mesa, ocasiona al recepcionista a exponerse al riesgo de estar constantemente cansado, por lo tanto, baja su productividad laboral. El

correcto uso de elementos ergonómicos es de vital importancia ya que el recepcionista hotelero desarrolla su actividad durante toda su jornada laboral en su puesto de trabajo, a esto lo ideal es introducir elementos ergonómicos adaptándolo estos al recepcionista, éste será fundamental para preservar su salud de manera óptima, de esta manera reducir los riesgos de cansancios y posterior enfermedades laborales.

5.9.4 Contenido de los módulos.

5.9.4.1 Modulo I. Qué son los elementos ergonómicos (En base a una Cartilla Ergonómica)

1. Preámbulo de la capacitación. (La prevención en tu puesto de trabajo es importante).
2. Presentación. (Fines de la elaboración, el objetivo de la cartilla ergonómica)
3. Amanera de desarrollo. (Mala postura laboral, puede ocasionar lesiones o trastornos que pueden ocasionar enfermedades de origen laboral reconocida como enfermedad profesional como es el síndrome de Túnel carpiano.
4. Calidad de vida laboral.
5. Ejercicios en el puesto de trabajo: Estiramiento de muñecas y antebrazo, Estiramiento de trapecios, Estiramiento de columna.
6. Postura correcta del recepcionista: Brazos, Espalda, Cabeza, Manos, Pies.
7. Beneficios de un mobiliario ergonómico.

5.9.4.2 Modulo II. Correcto uso de los elementos ergonómicos.

1. Preámbulo de la capacitación.

2. Conceptos y principios en el diseño ergonómico.
3. Normativa en el diseño ergonómico en el mundo y en Bolivia.
4. Definición de relación hombre, máquina, espacio de trabajo.
5. Manera adecuada de uso de los elementos ergonómicos en el puesto de trabajo.
6. La antropometría y la relación con los elementos ergonómicos.
7. Los beneficios de la antropometría.

5.9.5 Los empleados que completen esta capacitación serán capaces de:

- ✓ Hacer un rápido análisis ergonómico de su propio ambiente laboral.
- ✓ Aplicar el conocimiento adquirido para contribuir a generar un lugar de trabajo más saludable a través del mejoramiento ergonómico.
- ✓ Comprender los factores de riesgo a los cuales pueden estar expuestos los empleados en el lugar de trabajo.

5.9.6 Presupuesto de la propuesta (para 10 personas)

A manera de aclaración, cabe señalar que, por contemplarse que las capacitaciones se realizan en un mismo ambiente y que estas tendrán los mismos materiales de escritorio para llevarse a cabo, solo se representará en un solo presupuesto, este mismo será sumado por 3 veces. (Por contemplarse que son tres propuestas).

Los gastos inesperados o imprevistos son situaciones que fueron contemplados en el presupuesto de la propuesta, estos se pueden presentar para la compra de algún elemento o

algún imprevisto que no se consideró, por lo cual para evitar cualquier sobresalto se sumará del total de los gastos el 10% adicional para cubrir estas necesidades.

TABLA. N° 20 - PRESUPUESTO DE LOS MATERIALES DE LA PROPUESTA

MATERIALES	CANTIDAD	UTILIDAD	COSTO
Data show, salón de eventos.	1	Para el RR.HH.	De la empresa.
Bolígrafos y 100 hojas de papel bond.	20	Para el RR.HH.	45.
Refrigerio.	10	Para el RR.HH.	150.
Cartulina de colores.	20	Para el RR.HH.	80.
Marcadores.	10	Para el RR.HH.	50.
Cinta adhesiva.	2	Para el RR.HH.	10.
Cuaderno de notas.	10	Para el RR.HH.	50.
Sub total.			385.
Imprevistos. *			385. (10%)
TOTAL.			424. Bs.

Fuente: Elaboración propia.

5.9.7 Presupuesto total de la propuesta.

Para este apartado se va considerar el total de los gastos de las tres capacitaciones, además a ello se sumará, los honorarios de los capacitadores, y el certificado para los participantes.

TABLA. N° 21 - PRESUPUESTO TOTAL

CAPACITACIONES, HONORARIOS Y COMPLEMENTOS.	CANTIDAD	COSTO
1ra. Capacitación.	1	424.
2da. Capacitación.	1	424.
3ra. Capacitación.	1	424.
Honorarios de los capacitadores.	2	5.000.
Certificado para los participantes.	10	100.
Cartillas informativas.	10	100.
TOTAL.		6,472. Bs.

Fuente: Elaboración propia.

5.9.8 Nota importante.

- Cada capacitación contiene dos módulos, al finalizar el módulo se tomará un descanso de una hora para poder consumir un refrigerio.
- Cada capacitación se llevará en días distintos.
- Cada módulo se realizará en un periodo de 3 horas.
- Cada participante obtendrá un certificado de participación, terminado el ciclo de capacitaciones.

5.9.9 Financiamiento

Podemos definir al financiamiento como la obtención de fondos económicos para poner en marcha la propuesta, este tipo de financiamiento está caracterizado por ser una inversión fija ya que este contempla muebles ergonómicos en el puesto de trabajo y diferida porque son inversiones para la capacitación del recurso humano encara a la atención al cliente el recepcionista, esta propuesta al momento de ser presentada a los actores hoteleros ha sido vista de buena manera, ya que en el medio hotelero no se cuenta con estudios, ni capacitaciones de este tipo de propuesta.

5.9.10 Revisión y modificación de la propuesta.

La revisión de la propuesta será periódica, es decir lo ideal será en un periodo de mediano o largo plazo, (si sería necesario). Toda modificación estará sujeta a cambios, necesidades, y requerimientos del recurso humano hotelero, (recepcionista) estos cambios también podrán ser realizados en caso de presentarse imprevistos no programados.

CONCLUSIONES

El espectro hotelero ha sufrido un sin fin de modificaciones y cambios a lo largo de su historia, estas han sido por pandemia, tendencia, por reestructuración, entre otros, pero con el transcurrir del tiempo han podido sobre llevar de manera satisfactoria. A medida que pasa el tiempo se está presentando nuevas tendencias hoteleras y nuevas necesidades de los trabajadores hoteleros. Es así que, mejorar la salud en su puesto de trabajo, se ha convertido una necesidad por el recurso humano hotelero, disminuir la fatiga, el cansancio y las probables enfermedades que pueda contraer.

Como consecuencia de lo ya expuesto y a partir de los objetivos específicos ya planteados, se puede mencionar que el área hotelera de estudio, carece del manejo de una ergonomía laboral, lo cual va en desmedro de la calidad de vida del empleado impidiéndole desarrollar todas sus potencialidades del recepcionista hotelero, por lo cual se ha podido demostrar la importancia que tiene la C.V.L. en los empleados en cara a la atención del huésped. En este sentido, la capacitación ergonómica y la implementación de elementos ergonómicos en el puesto de trabajo pueden mejorar la calidad de vida del recepcionista.

Finalmente, la industria hotelera, es un sector clave para el desarrollo turístico de nuestro estado. Por lo tanto, la constante capacitación de sus recursos humanos cobrará una importancia trascendental en la diferenciación entre la llamada competencia hotelera, que cada vez es más cambiante según las tendencias que muestran en el espectro hotelero.

Si no disponemos de la capacitación adecuada y periódica, se pone en peligro los objetivos de la empresa hotelera y de los empleados hoteleros.

RECOMENDACIONES

Desde el punto de vista metodológico se deja la posibilidad de realizar estudios posteriores en este tema tratado, utilizando metodologías, e instrumentos similares o diferentes, pero con el propósito de enriquecer el conocimiento del recurso humano hotelero para su posterior aplicación en la empresa hotelera.

Para la aplicación de este plan de acción de procedimientos ergonómicos correctivos, se lo recomienda ser revisada periódicamente, para poder ir modificando y/o incorporando nuevos requerimientos y necesidades que tuvieran los recepcionista hoteleros, estas nuevas incorporaciones se recomienda ser incluidas como una política interna de la empresa hotelera para su mejor aprovechamiento, estos cambios se recomienda que deberán ser realizados por un personal calificado en cuanto a estudios y experiencia laboral hotelera, este deberá ser entendido según la coyuntura que se esté viviendo en el mundo hotelero.

Por último, es muy importante que cada empresa hotelera se plantee una mejora continua, este debe estar orientado no solo en la satisfacción al cliente, sino que también debe estar enfocado al recurso humano hotelero. Este deberá ser llevado mediante capacitaciones e implementaciones de elementos ergonómicos en sus puestos laborales, es por aquello que se deberá seguir profundizando en investigaciones de este tipo, para saber de qué manera mejorar la calidad de vida laboral del recepcionista.

BIBLIOGRAFÍA

- Amusquivár, L. (2021). *¿Cómo preparar y redactar monografías y otros trabajos académicos?*. Artes Gráficas Catacora.
- Arias, D. (2006). *Teoría del Turismo Análisis Comparativo*. Facultad de Humanidades, UMSA.
- Baz, J. (2021). *La ocupación hotelera mundial alcanza dos tercios del nivel pre-pandemia en abril 2021 según estudio Amadeus*. <https://hotelperunews.com>.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Tercera Edición. Grupo Editorial la Patria.
- Báez, S. (2005). *Hotelería*. Séptima reimpresión. Compañía Editorial Continental.
- Balbino, J. (2012). *Antropometría. Ergonomía y Metodología del Diseño*. <https://es.slideshare.net>.
- Cartillas Macrodistributales – Centro – GAMLP. (2018). *Gobierno Autónomo Municipal de La Paz. Secretaria Municipal de Planificación para el Desarrollo*.
- Calle, M.; Lazo, A.; y Granados, M. (2017). *Gestión del sector alojamiento-hotel*. Editorial UTMACH.
- Cajal, A. (2017). *Historia de la ergonomía. desde sus inicios hasta hoy*. <http://www.lifeder.com>.
- Cajal, A. (2020). *Los 11 Tipos de Ergonomía y sus Características*. <http://www.lifeder.com/tipos-de-ergonomia/>.
- Confederación Española de Organizaciones Empresariales. (2012). *Bolivia-Prevención de riesgos Laborales – CEOE*. <https://prl.ceoe.es>.
- Constitución Política del Estado Plurinacional. (2001). Primera Edición.
- Choque, M. (2009). *Expansión comercial: efectos en las relaciones de convivencia comercial y vecinal en los habitantes de la avenida Illampu* [Tesis de grado, licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés, carrera de Sociología].
- Chuquimia, L. (2016, 20 de julio). *La Sagárnaga es Patrimonio*. Página Siete. <https://www.paginasiete.bo>.
- Derecho de los trabajadores-(OSHA). (2017). <https://www.osha.gov>.
- Di muro, L. (2004). *Manual práctico de Recepción Hotelera*. Editorial Trillas.
- Escarcega, E. (2014). Asociación Internacional de Ergonomía. <https://es.scribd.com>.
- Granados, I. (2011). *Calidad de vida laboral: Historia, Dimensiones y beneficios*. Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM. Vol. 14 - N° 2-2011.
- Guía Boliviana de Construcción de Edificaciones. (2014). *Ministerio de Obras Publicas, Servicios y Vivienda Viceministerio de Vivienda y Urbanismo*. Estado Plurinacional de Bolivia.

- Gómez, A.; y Martínez, M. (2010). *Ergonomía. Historia y ámbitos de aplicación*. Departamento de Fisioterapia. Universidad de Murcia.
- Gutiérrez, X. (2021, 8 de junio). *En Bolivia hasta el 60% del sector hotelero no ha reiniciado sus operaciones*. El Deber. <http://eldeber.com.bo>.
- Hernández, N.; y Garnica, J. (2015). *Conciencia Tecnológica*. Instituto Tecnológico de Aguas calientes.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición.
- Hernández, S.; Fernández, C.; y Baptista, L. (2014). *Selección de la muestra*. Sexta Edición.
- Hotel Rosario. (2021). La Paz Booking. Recuperado el 10 de junio de 2021. <https://www.booking.com/hotelrosario>.
- Hotel Sagárnaga. (2021). La Paz Booking. Recuperado el 11 de junio de 2021. <http://www.booking.com/hotelsagarnaga>.
- Hotel Berlina. (2021). La Paz Booking. Recuperado el 12 de junio de 2021. <https://www.hotel-berlina.com>.
- Hotel Qantu. (2021). La Paz Booking. Recuperado el 13 de junio de 2021. <https://www.booking.com>.
- Hotel Brisas. (2021). La Paz Booking. Recuperado el 14 de junio de 2021. <https://www.booking.com>.
- Hotel Sajama. (2021). La Paz Tripadvisor. Recuperado el 15 de junio de 2021. <https://www.tripadvisor.es>.
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2021). *Aspectos Geográficos – INE*. <https://www.ine.gob.bo>.
- Juárez, I. (2018, 16 de febrero). *La Illampu, la calle de tambos nacida para el comercio de La Paz*. Página Siete. <https://www.paginasiete.bo>.
- Lara, A.; y Álvarez, B. (2019). *Guía para La gestión y evaluación de los riesgos ergonómicos y psicosociales en el sector hotelero*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.E. M.P.
- Ley General de Higiene y Seguridad Ocupacional y Bienestar, Bolivia. (1979). <https://www.consultores-ambientales.com.bo>.
- Ley General del Turismo “Bolivia Te Espera”. (2012). U.P.S. Editorial Srl.
- Ludeña, A. (2016). *Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras*. Ed. Ediloja,
- Massimo, F. (2017). *¿Sabías cual es el primer hotel del mundo?*. <http://www.massimofilippa.blogspot.com>.
- Marrero, M. (2016). *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados*. Primera Edición.

- Mayorquin, O. (2018). Cuadro Sinóptico Clasificación y Problemas. <http://es.scribd.com>
- Ministerio de Salud, Gobierno de Chile. (2012). *Norma Técnica de Identificación y Evaluación de Factores de Riesgo de Trastornos Musculo esqueléticos Relacionados con el Trabajo (TMERT)*. <https://www.minsal.cl>.
- Naresh, K. (2008). *Investigación de Mercados*. Quinta edición.
- Organización Internacional de Trabajo (OIT). (2013). *En breve: Salud y seguridad en el trabajo: Datos y cifras-ILO*. <https://www.ilo.org.global.lang-es>.
- Organización Internacional de Trabajo OIT. (2021). *Seguridad y salud en el trabajo-ILO*. <https://www.ilo.org.global.lang-es>.
- Organización Internacional de Trabajo OIT. (2020). *Las normas de la OIT y la COVID-19 (coronavirus)*. Normas versión 2.1.
- Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Ed. El Manual Moderno, S.A. de C.V.
- Plan de Desarrollo Municipal 2007-2011. *El plan de la Ciudad Diagnóstico Municipal*.
- Plazola, A. (1997). *Enciclopedia de Arquitectura Plazola*. Volumen 6. Plazola Editores.
- Portal ibo Livia. (2013). *Calle Sagárnaga (vía tradicional de comercios) en La Paz, Bolivia—Portal iBolivia*. <https://www.ibolivia.org.calle-sagárnaga>.
- Regatero, A. (2006). *Ergonomía en el Sector de Hostelería: Carga Postural en Camareras de Piso*. <https://www.prevencionintegral.com>.
- Reglamento Específico de Establecimientos de Hospedaje Turístico. (2012). La Paz-Bolivia.
- Torres, A.; y Agúllo, T. (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social Psicothema*. Vol.14, núm. 4,2002 pp. 828-836. Universidad de Oviedo, España.
- Wallingre, N.; y Toyos M. (2010). *Diccionario de turismo, hotelería y transportes*. Ediciones Universidad del Salvador.

ANEXOS

FIGURA. N° 23

HOTEL ROSARIO (LA PAZ-BOLIVIA)



Fuente: www.landmarktravelbolivia.com/hotel-rosario. 2021.



FIGURA. N° 24

HOTEL BERLINA (LA PAZ-BOLIVIA)



Fuente: info@hotel-berlina.com. 2021.



FIGURA. N° 25

HOTEL SAGARNAGA (LA PAZ-BOLIVIA)



Fuente: www.hotel-sagarnaga.com. 2021



FIGURA. N° 26

HOTEL QANTU (LA PAZ-BOLIVIA)



Fuente: <https://www.booking.com.2021>.



FIGURA. N° 27

HOTEL BRISAS (LA PAZ-BOLIVIA)



Fuente: <https://www.booking.com>. 2021.



FIGURA. N° 28

HOTEL SAJAMA (LA PAZ-BOLIVIA)



Fuente: <https://www.tripadvisor.es>. 2021.



FIGURA. N° 29

LUGARES QUE INVOLUCRAN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ESTUDIO



Fuente: propia, 2021





Fuente: propia 2021.





TABLA. N° 22

ENCUESTA AL RR.HH. ENCARA A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Estimado amigo (a): Su opinión en este cuestionario es sobre el trabajo que desempeñas, la información servirá como apoyo para el logro de la construcción de un Proyecto de Licenciatura, por lo que te solicito cordialmente respuestas con sinceridad y objetividad.

<u>I. INFORMACIÓN SOCIDEMOGRÁFICA.</u>		
Marque solo una opción.		
1. Sexo.	2. Horario de trabajo.	3. Edad.
1. Varón. <input type="checkbox"/>	1. Mañana y tarde. <input type="checkbox"/>	1. 20 a 27. <input type="checkbox"/>
2. Mujer. <input type="checkbox"/>	2. Tarde y noche. <input type="checkbox"/>	2. 28 a 40. <input type="checkbox"/>
	3. Horario rotativo. <input type="checkbox"/>	3. 41 a más. <input type="checkbox"/>
<u>II. INFORMACIÓN DE PERFIL.</u>		
Marque solo una opción.		
4. Antigüedad en su puesto.		
1. Menos de 1 año. <input type="checkbox"/> 2. De 2 a 10 años. <input type="checkbox"/> 3. Más de 11 años. <input type="checkbox"/>		
5. Tiene conocimiento de un plan de acción de procedimientos ergonómicos correctivos y/ o similar.		
1. Si. <input type="checkbox"/> 2. No <input type="checkbox"/>		
6. Recibes capacitaciones ergonómicas en tu puesto de trabajo.		
1. Si. <input type="checkbox"/> 2. No. <input type="checkbox"/>		
7. Le gustaría recibir capacitaciones ergonómicas en tu puesto de trabajo.		
1. Si. <input type="checkbox"/> 2. No. <input type="checkbox"/>		

<p>8. Las sillas, los monitores, las mesas se pueden ajustar, a la altura o necesidad de cada empleado.</p> <p>1. Si se pueden adaptar. <input type="checkbox"/> 2. No se puede adaptar <input type="checkbox"/> 3. Un poco <input type="checkbox"/></p>
<p>9. Cuál es la importancia que tiene la calidad de vida laboral en tu trabajo.</p> <p>1. Muy importante. <input type="checkbox"/> 2. Poco importante. <input type="checkbox"/> 3. No importa. <input type="checkbox"/></p>
<p>10. Recibes capacitaciones para poder mejorar tu calidad de vida laboral.</p> <p>1. Si. <input type="checkbox"/> 2. No. <input type="checkbox"/></p>
<p>11. Te gustaría recibir capacitaciones para poder mejorar tu calidad de vida laboral en tu puesto de trabajo.</p> <p>1. Si. <input type="checkbox"/> 2. No. <input type="checkbox"/></p>
<p>12. Aplicar un plan de acción de procedimientos ergonómicos correctivos para los recepcionistas hoteleros es:</p> <p>1. Muy buena idea. <input type="checkbox"/> 2. No es una buena idea. <input type="checkbox"/> 3. Indiferente. <input type="checkbox"/></p>
<p>13. El conocimiento de accidentes y/o enfermedades laborales para los recepcionistas es:</p> <p>1. Es necesario. <input type="checkbox"/> 2. No es necesario. <input type="checkbox"/> 3. Indiferente. <input type="checkbox"/></p>
<p>14. La necesidad de precautelar el estado físico del trabajador, no es una cuestión de objeción, del empleador ni del empleado. Estás de acuerdo con esta frase.</p> <p>1. Sí. <input type="checkbox"/> 2.No. <input type="checkbox"/></p>

“Muchas gracias por su tiempo, y su valiosa colaboración”