

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE TURISMO**



**PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA  
ANTIGUOS ESTUDIANTES NO GRADUADOS**

**MEMORIA LABORAL**

**“GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DEL HOSTAL  
POSADA DE LA ABUELA OBDULIA”**

**Para optar el Grado de Licenciatura en Turismo**

**POR: EDIBERTO TAPIA APAZA**

**TUTOR: M.Sc. MARIBEL PAOLA ZAPANA ALVAREZ**

**LA PAZ – BOLIVIA**

**2022**

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

**Memoria Académico Laboral:**

**GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DEL HOSTAL POSADA DE LA  
ABUELA OBDULIA**

Presentada por : Ediberto Tapia Apaza

Para optar el grado académico de Licenciatura en Turismo

Nota numeral : .....

Nota literal : .....

Ha sido : .....

Director de la carrera

de Turismo : Lic. Nestor Alejandro Tovar Pérez

Tutor : MSc. Maribel Paola Zapana Alvarez

Tribunal : MSc. Mónica Chacón Delgado

Tribunal : MSc. Victor Hugo Amurrio Tórrez

Fecha : .....

## **DEDICATORIA**

***A mi madre Benita Norha Apaza Huanca***

*Por inculcarme buenos valores de trabajo, esfuerzo, amor, respeto, humildad y responsabilidad.*

***A mi padre Ramón Tapia Velasco***

*Por estar siempre a mi lado apoyándome.*

***A mi esposa Q.E.P.D. Ángela Daniela***

*Con quien compartí aula y me dejo encargado este gran logro.*

***A mis hijos Dreik Dilan Tapia Lima & Ian Matteo Tapia Gutierrez***

*Por motivarme a seguir adelante para cumplir este sueño y a mi actual pareja quien es el apoyo constante en mis actividades cotidianas.*

***A mis hermanos menores y mi familia***

*Por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios y demostrar que si se puede alcanzar los sueños.*

## AGRADECIMIENTOS

*El principal agradecimiento a Dios, quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante, pese a los obstáculos que se me presentaron y cumplir con este anhelado sueño.*

*A mi familia, por brindarme todo su apoyo en el transcurso de mi formación dándome palabras de aliento impulsándome a seguir adelante.*

*Un agradecimiento muy especial a mi Tutora de Memoria Académico Laboral MSc. Maribel Paola Zapana Álvarez, por haberme orientado, guiado, colaborado y apoyado con gran paciencia durante la elaboración del presente documento académico.*

*Un agradecimiento profundo para aquellas personas que hicieron posible esta modalidad de titulación y apoyar a muchos de mis compañeros, también agradecer a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.*

## **RESUMEN DOCUMENTAL**

Título:

### **PERFIL DE MEMORIA LABORAL GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DEL “HOSTAL POSADA DE LA ABUELA OBDULIA”**

#### **Descripción del estudio:**

En el presente documento se describe la experiencia laboral como Administrador del Hostal “Posada de la Abuela” de la ciudad de La Paz, durante la gestión 2019, primeramente, realizando una evaluación de la situación actual de la administración del hostel, así también el servicio que se dio a los huéspedes del hostel. Como se encontraba el establecimiento, tanto administrativo, de personal y de insumos que se ofrecía al huésped, realizando cambios dentro la administración y gestión del establecimiento hotelero, todo dirigido a la captación de más huéspedes.

Para lograr este propósito se hizo uso de herramientas virtuales como as redes sociales y así también la utilización de plataformas web dirigidas al turismo para poder llegar a más clientes potenciales que buscan un establecimiento hotelero. Otra parte importante fue la atención al huésped que llega al hostel, para lo cual es muy importante dar un trato cordial y profesional, dirigido a satisfacer las necesidades del huésped.

#### **Referente Metodológico**

El método de investigación utilizado para la presente memoria, es el inductivo, porque el estudio aborda un caso particular, que en este caso es la exposición de la gestión administrativa desde la gerencia adecuada para mejorar las condiciones del establecimiento hotelero y concluye con los resultados obtenidos.

## **Resultados**

Una vez detectado las falencias dentro la administración del hostel Posada de la Abuela, se evidenció la falta de inmersión en las redes sociales y plataformas turísticas para llegar a más personas y así la captación de mayor cantidad de huéspedes, ya que hoy en día no hay turista que no entre a plataformas turísticas y redes sociales para poder planificar su visita a un país y buscar un establecimiento hotelero. Además, la renovación del personal del hostel, con vocación y estudios en el ámbito turístico. **UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS FACULTAD DE HUMANIDADES Y CS. DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE TURISMO – MEMORIA ACADEMICO LABORAL PETAENG**

## **Conclusiones**

Gracias a los conocimientos adquiridos en la Carrera de Turismo de la UMSA, los cuales fueron aplicados satisfactoriamente en la administración de un establecimiento hotelero, se pudo dar un enfoque profesional turístico al servicio hospedaje dentro de un hostel turístico, satisfaciendo las necesidades del huésped que no solamente son de buscar una habitación, sino de información turística del lugar visitado y también resolución de problemas que se presente con distintas situaciones. Todo con una atención personalizada, oportuno y optimo, viéndose reflejado en el incremento de venta de habitaciones del hostel.

**Palabras clave:** Administración hotelera, servicio, huésped, hostel turístico, promoción virtual.

**Correo electrónico:** edibertotapiaapaza@gmail.com

## Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	12
<b>2. MARCO INSTITUCIONAL</b> .....	15
2.1. Misión.....	17
2.2. Visión .....	17
2.3. Objetivos empresariales .....	17
2.4. Características generales y/o funciones de la empresa.....	18
2.5. Área de desempeño profesional del sustentante.....	19
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL</b> .....	21
3.1. Descripción general de la institución donde se llevó acabo la memoria laboral .....	21
3.1.1. Características Físicas .....	22
<b>4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA</b> .....	28
<b>5. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	29
5.1. Planteamiento del Problema.....	29
<b>6. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS</b> .....	31
6.1. Objetivo General .....	31
6.2. Objetivo Específicos .....	31
<b>7. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	31
7.1. Gestión Turística .....	31
7.2. Turismo .....	32

7.3.	Tipos de Establecimientos de Hospedaje Turístico.....	32
7.3.1.	Hostales o Residenciales.....	33
7.4.	Gerente General.....	33
7.5.	Administración.....	34
7.6.	Recepcionista .....	34
7.7.	Camarera .....	35
7.8.	Mantenimiento .....	35
7.9.	Huesped.....	30
<b>8.</b>	<b>MARCO LEGAL .....</b>	<b>36</b>
8.1.	Constitución Política del Estado .....	36
8.2.	Ley General de Turismo “Bolivia te Espera” Ley N° 292 .....	36
8.3.	Decreto Supremo N° 2609 reglamento a la Ley N° 292 Ley General de Turismo “Bolivia te Espera” .....	37
8.4.	Resolución Ministerial RM 330/2018 .....	38
<b>9.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>38</b>
9.1.	Método .....	39
9.2.	Técnicas.....	39
9.3.	Fuentes .....	40
9.3.1.	Entrevista .....	40
<b>10.</b>	<b>PROPUESTA DE SOLUCIÓN .....</b>	<b>56</b>
10.1.	Acciones a desarrollar .....	56
10.1.1.	Implementación de una administración. ....	56



10.1.2. Implementación de una nueva imagen mediante internet y promoción en página web y redes sociales. ....	58
10.1.3. Mejoramiento de los servicios proporcionados a los huéspedes.....	69
10.1.3.1. Cambio de personal.....	69
10.1.3.2. Cambio de imagen Corporativa.....	70
10.1.4. Descripción de objetivos, actividades y funciones de cada departamento. ....	75
10.1.4.1. Gerente General y Administrativo del hostel: .....	76
10.1.4.2. Encargado del Área Contable y Apoyo en el Área Administrativa.....	76
10.1.4.3. Recepción.....	79
10.1.4.4. Camarera .....	82
10.1.4.5. Cocina y Ayudante de Cocina.....	83
10.1.4.6. Mantenimiento y Seguridad del Hostal .....	84
10.1.5. Servicios y productos del Hostal Posada de la Abuela Obdulia.....	87
<b>11. EVALUACIÓN .....</b>	<b>87</b>
<b>12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>89</b>
<b>13. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>91</b>

## Índice de Imágenes

Imagen 1 Vista del hostel Posada de la Abuela. Tapia (2021).....	155
Imagen 2 Ubicación del hostel Posada de la Abuela. Google maps (2021) .....	166
Imagen 3 Organigrama hostel Posada de la Abuela. Tapia (2021).....	2020
Imagen 4 Habitación Matrimonial. Tapia (2021) .....	2222
Imagen 5 Habitación doble. Tapia (2021).....	2323
Imagen 6 Habitación Triple. Tapia (2021).....	2323
Imagen 7 Habitación cuádruple. Tapia (2021).....	2424
Imagen 8 Baño de habitación. Tapia (2021) .....	2424
Imagen 9 Restaurante y Cafetería. Tapia (2021) .....	255
Imagen 10 Vista aérea del hostel. Tapia (2021).....	266
Imagen 11 Página web Posada de la Abuela. Tapia (2021).....	599
Imagen 12 Facebook Posada de la Abuela. Tapia (2021).....	6060
Imagen 13 Instagram Posada de la Abuela. Tapia (2021) .....	6060
Imagen 14 Instagram Posada de la Abuela. Tapia (2021) .....	6161
Imagen 15 TikTok Posada de la Abuela. Tapia (2021) .....	6161
Imagen 16 Whatsapp del hostel Posada de la Abuela. Tapia (2021).....	6262
Imagen 17 Programa informatico de Gestión Hotelera Posada de la Abuela. Tapia (2021) .....	6363
Imagen 18 Booking del hostel Posada de la Abuela. Tapia (2021) .....	6565
Imagen 19 Expedia del hostel Posada de la Abuela. Tapia (2021).....	6666
Imagen 20 Hostelworld del hostel Posada de la Abuela. Tapia (2021) .....	677

Imagen 21 Airbnb del hostel Posada de la Abuela. Tapia (2021).....	688
Imagen 22 Tripadvisor del hostel Posada de la Abuela. Tapia (2021) .....	699
Imagen 23 Cambio de Imagen Posada de la Abuela. Tapia (2021) .....	7171
Imagen 24 Menú del restaurante Posada de la Abuela. Tapia (2021).....	7474
Imagen 25 Menú del restaurante Posada de la Abuela. Tapia (2021).....	7575

## 1. INTRODUCCIÓN

La industria hotelera se da por la necesidad de intercambio comercial de diferentes civilizaciones que se desplazaban de un país a otro. En un inicio el servicio de hospedaje era gratuito en los refugios construidos por los vendedores, para incentivar al comercio y proteger a los compradores de los ladrones. En el transcurso de los años 1000 a.c. existían ya diferentes hoteles, unos para la gente pobre y otras de excelente calidad para la gente pudiente. (Breve historia de la industria hotelera, 2013).

Durante el siglo XV – XVIII, el crecimiento en el intercambio comercial fue bastante notable, gracias al sistema mercantilista, lo que dio lugar a posadas, frecuentadas por viajeros y también por personas que realizaban diferentes actividades, como: negocios, reuniones políticas, reuniones eclesiásticas, entre otros. Por los siglos XIX – XX al existir una evolución en el medio de transporte y comunicación, dio lugar a que haya más viajeros, lo que condujo a la evolución de los hoteles de concepción más moderna y una de las primeras con ese estilo moderno fue “Badische Hof” construido en Alemania. Por los años 80 aparecieron de hoteles de propiedad corporativa. El primer hotel que apareció el “Grand Hotel” construido en Paris 1850.

En un crecimiento continuo de esta industria, dio lugar a grandes cadenas hoteleras entre ellos están “Ritz, Hilton y Sheraton”, estas cadenas de hoteles tenían como finalidad ofrecer a todos sus clientes la misma calidad, servicio, confort, entre otros servicios de igual características en otros países. Después de los años 1900 este modelo de negocio fue seguido por Estados Unidos, a mediados del siglo XIX, Francia ejerció una gran influencia en la industria hotelera. (Breve historia de la industria hotelera, 2013)

Varios viajeros presentaron cambios en su perfil de la demanda de más exigencia y nuevos servicios. Prefiriendo centros de hospedaje reducidos de gran importancia a la privacidad y un servicio mucho más personalizado en escala reducida.

La actividad turística a nivel mundial se ha transformado en uno de los fenómenos económicos y sociales más importantes del siglo XXI, enfrentando constantemente nuevos desafíos para llegar a posicionarse como uno de los factores clave que contribuyen al desarrollo sostenible de todos los países que apuestan por esta actividad, Bolivia no se queda atrás, presentando al mundo una variedad inmensa de atractivos turísticos. Al generar un movimiento enorme de viajeros, el servicio de hospedaje ya sea en sus diferentes categorías es de vital importancia para todo viajero que se desplaza de un lugar a otro para satisfacer la necesidad que lo mueve de su lugar de origen. (Nieto, Román, Bonillo, Paulova, 2016)

El Hostal la Posada de la Abuela Obdulia, cuenta con una ubicación privilegiada y una decoración apreciable en su arquitectura singular, que se mantiene desde la época republicana. Su oferta dirigida a los turistas nacionales y extranjeros, ofrece amplias y cómodas habitaciones, con excelentes instalaciones para un descanso reparador y estar listos para continuar con sus actividades de ocio o trabajo.

El Hostal la Posada de la Abuela Obdulia, de tres estrellas se encuentra dentro de la categoría “Hostales o Residenciales” edificado en la época Republicana (1908) manteniendo su misticismo y pasado histórico hasta ahora.

Fue restaurado durante los años 2005 y 2006, para preservar y embellecer el patrimonio arquitectónico de la ciudad de La Paz, por la Sra. Blanca Lily Saenz Luna como un

homenaje al trabajo honesto de su señora madre Doña Obdulia Luna Vda. de Alaiza (1915) quien fue pionera en impulsar la actividad artesanal de la calle Linares.

En el año 2006, luego de su restauración, la casa se puso a la prestación de servicio de hospedaje para todos los clientes nacionales y extranjeros, ya que se encuentra ubicada en el corazón de la ciudad de La Paz. La administración del hostel estaba a cargo de la Dra. Blanca Lily Saenz Luna, propietaria de la casa, que lo manejaba según el poco conocimiento que tiene en área de hospedaje; sin embargo, el servicio brindado tenía deficiencias en el servicio prestado a los clientes.

Para principios del 2019, la propietaria al ser una persona de la tercera edad y de profesión farmacéutica, se decidió alquilar el establecimiento hotelero, siendo mi persona el arrendatario, y pudiendo de esta forma poner en práctica el aprendizaje de aula y ampliando la experiencia en el campo hotelero durante todos estos años.

Es por ello, que se presenta el siguiente documento de Memoria Laboral de la Gerencia y Administración del Hostel La Posada de la Abuela Obdulia, reflejando los desafíos de haber reestructurado el hostel y mantenerlo en funcionamiento.

## 2. MARCO INSTITUCIONAL

El Hostal la Posada de la Abuela Obdulia es una empresa que tiene una arquitectura singular de la época republicana que hace que muchos huéspedes lleguen a las instalaciones solamente por lo mencionado, el hostal se mantiene en perfecto estado de conservación ofrece a todos sus clientes habitaciones simples, matrimoniales, dobles, triples y cuádruples, se cuenta con ambientes agradables y acogedores teniendo ambientes amplios con dependencias privadas restaurante y agencias de viajes, también posee una fuente y alrededor de la fuente un patio con mesas y sillas para la interacción social y el esparcimiento de todos los clientes.



*Imagen 1 Vista del hostal Posada de la Abuela. Tapia (2021)*

### ➤ Nombre de la empresa

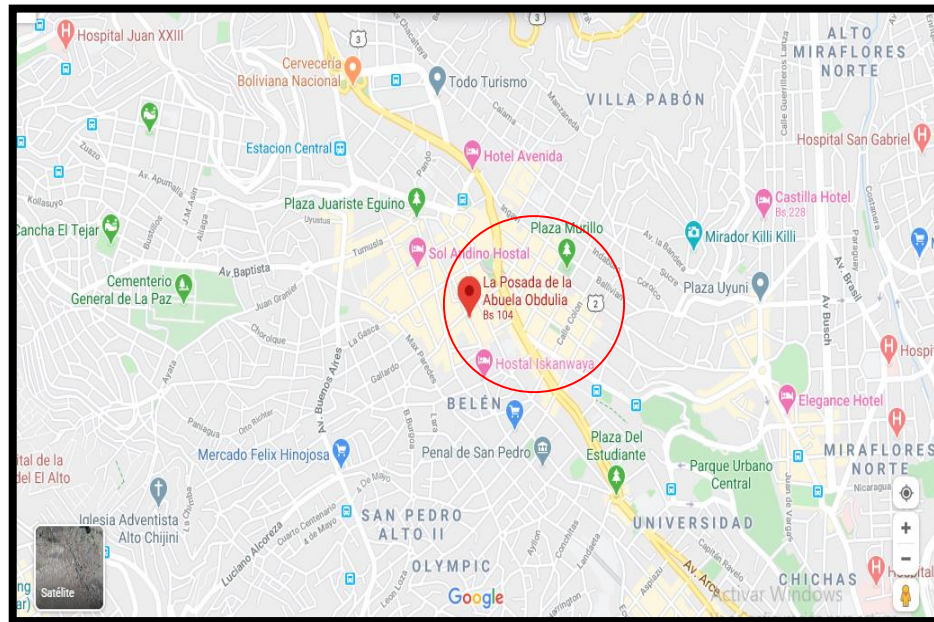
Hostal La Posada de la Abuela Obdulia

### ➤ Datos y localización

Calle Linares N°947 Zona el Rosario

Teléfono 2318376 celular 78832848

e-mail [posadadelabuelalapaz@gmail.com](mailto:posadadelabuelalapaz@gmail.com)



*Imagen 2 Ubicación del hostel Posada de la Abuela. Google maps (2021)*

A través de la propuesta de la misión y visión del hostel, la restructuración estuvo marcada hacia un objetivo en común, así como las estrategias de crecimiento y desarrollo a futuro que son la base de la empresa, definiendo el para qué y porque fue creado dicho establecimiento hotelero, dicho esto, la misión y visión planteados a continuación descritos fueron planteados dentro de la administración que se expone en esta Memoria Laboral:



## **2.1.Misión**

Ofrecer un servicio de calidad y confort en el mercado de servicio hotelero y proveer a los clientes productos de alta calidad, creando con ello la satisfacción total y dándonos a conocer por todos los servicios que se ofrece además de la atención única en esta zona que es tan concurrida por una gran cantidad de turistas.

## **2.2.Visión**

Dentro de dos años la empresa Hostal La Posada de la Abuela Obdulia se caracterizará por los estándares de calidad requeridos en la prestación de servicios y productos a los huéspedes, a través de un proceso de mejora continua, obteniendo resultados positivos del mercado nacional y extranjero, para que el hostel sea el más demandado por el servicio y la atmosfera que se brinda a todos los clientes.

## **2.3.Objetivos empresariales**

Lograr cumplir las expectativas de todos los huéspedes con un óptimo servicio prestado a todo cliente, cumpliendo los procesos de: sistematización, organización, calidez humana y el servicio de alta calidad. También llegar a ser uno de los hostales modelo como establecimiento que presta el servicio de hospedaje, también por ser un atractivo turístico como patrimonio arquitectónico y urbano del municipio de La Paz.

- Esforzar y superar las expectativas del cliente.
- Asesorar en todo momento al huésped para hacer su estadía más confortable.
- Mejorar constantemente e implementar nuevos mecanismos para el desarrollo del hostel y bienestar de todos los huéspedes.

- Incorporar aquellos avances tecnológicos que cooperen al bienestar, la seguridad, el esparcimiento, la comunicación y descanso de los huéspedes”.

#### **2.4. Características generales y/o funciones de la empresa**

Para poder lograr la misión y visión, la nueva administración del Hostal La Posada de la Abuela Obdulia, debe cumplir con las siguientes funciones para llevar de manera ordenada la administración del establecimiento hotelero:

- **Funciones técnicas.** Se refiere a las funciones empresariales que están directamente ligadas a la producción de bienes y servicios de la empresa,
- **Funciones comerciales.** Están relacionadas con las actividades de compra, venta e intercambio de la empresa, para lo cual el establecimiento hotelero aparte de brindar habitaciones para que el cliente, también ofrecerá otros servicios: alimentación, lavandería, venta de paquetes turísticos, etc.
- **Funciones financieras.** Esta función implica la búsqueda y el manejo del capital, donde el administrador financiero prevé, planea, organiza, integra, dirige y controla la economía de la empresa.
- **Funciones de seguridad.** Son las que velan por el bienestar de los clientes y/o huéspedes que ingresan al establecimiento hotelero, para esto se puede utilizar cámaras de seguridad.
- **Funciones contables.** Estas funciones se enfocan en todo lo que tiene que ver con costos, inventarios, registros, balances y estadísticas empresariales.

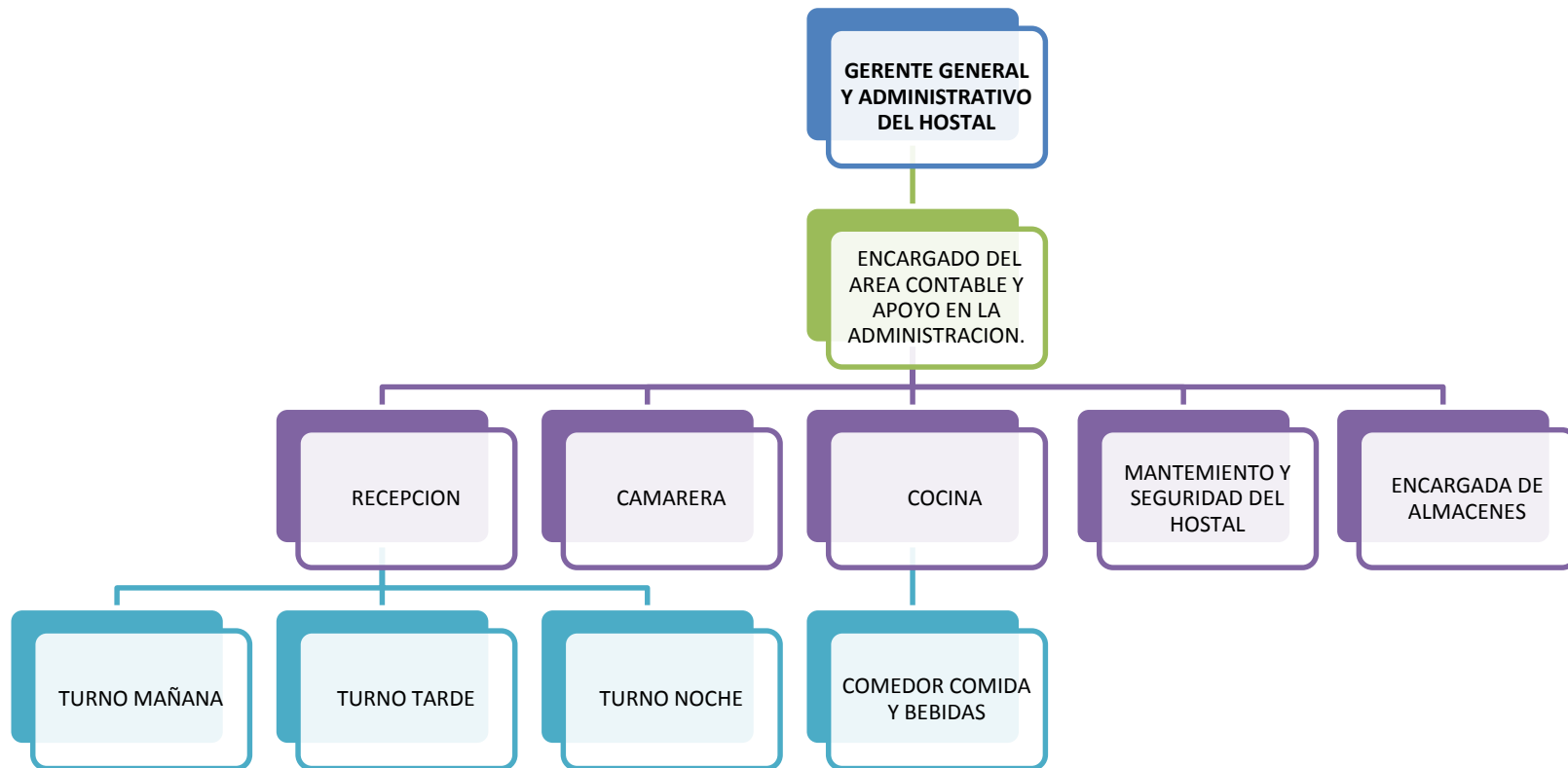
- **Funciones administrativas.** Esta función se encarga de regular, integrar y controlar las cinco funciones mencionadas, coordinando de manera eficaz y eficiente todas las funciones ya mencionadas anteriormente.

Es por ello que se plantea como función general del establecimiento La Posada de la Abuela Obdulia: Brindar un servicio de acuerdo a los estándares de calidad, satisfaciendo sus expectativas y ser una de las empresas reconocidas en el sector hotelero. Brindando una atención personalizada, áreas de interacción social y de ocio, alimentación, lavandería, información turística y áreas de interés turístico, todo con el propósito de que todo visitante que llegue al hostel salga satisfecho y se lleven una muy buena impresión de los servicios ofrecidos y así en un futuro puedan retornar y/o también puedan recomendar los servicios para el crecimiento de la empresa.

### **2.5. Área de desempeño profesional del sustentante**

El área de desempeño del sustentante fue como gerente general y administrador del Hostal La Posada de la Abuela Obdulia, que inició en la gestión 2019. El hostel cuenta con 2 pisos, 17 habitaciones, todas con baño privado, con capacidad para 41 personas. El siguiente organigrama, refleja los puestos de trabajo que cada persona desempeño, y la división de cada departamento.

MEMORIA LABORAL “GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DEL HOSTAL LA POSADA DE LA ABUELA OBDULIA”



*Imagen 3 Organigrama hostel Posada de la Abuela. Tapia (2021)*

### **3. DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Las actividades que se desempeñan en El Hostal la Posada de la Abuela Obdulia como gerente y administrador conllevan a numerosas tareas, las cuales son:

- Promoción y marketing en las redes sociales, difusión de volantes y trípticos en áreas de conglomeración de clientes potenciales y manejo de la contabilidad y finanzas.
- Explotación de la buena ubicación y su arquitectura del establecimiento que está situado en el corazón del casco urbano y turístico llama la atención por su singular arquitectura colonial siendo este el único con esas características en el área muy bien conservada.
- Manejo, control y contrataciones del personal con el fin de cumplir con los estándares de calidad propuestos como empresa.
- Capacitación constante en el uso y manejo del sistema hotelero con el fin de que los procesos estén sistematizados y la atención al cliente sea inmediata.
- Incorporación al mundo tecnológico para mejorar la ocupación del establecimiento sin dejar de lado la calidad del servicio.
- Realizando mejoras constantes con el fin de que todo huésped se sienta satisfecho con todos los servicios prestados.

#### **3.1.Descripción general de la institución donde se llevó acabo la memoria laboral**

La Posada de la Abuela Obdulia está ubicada en el centro de la ciudad La Paz, en el sector más turístico de la ciudad como es la calle de las Brujas calle linaires entre

calle Sagarnaga y calle Tarija. La construcción bastante llamativa de la época republicana, muy bien mantenida tanto sus interiores como exteriores.

### 3.1.1. Características Físicas

El hostel la Posada de la Abuela Obdulia cuenta con una infraestructura de dos pisos, teniendo las siguientes dependencias:

- 17 habitaciones con capacidad para 41 huéspedes.
- Habitaciones: matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, familiares y simples.



*Imagen 4 Habitación Matrimonial. Tapia (2021)*



*Imagen 5 Habitación doble. Tapia (2021)*



*Imagen 6 Habitación Triple. Tapia (2021)*



*Imagen 7 Habitación cuádruple. Tapia (2021)*

- Todas las habitaciones cuentan con baño privado.



*Imagen 8 Baño de habitación. Tapia (2021)*



- Todas las habitaciones tienen el equipamiento necesario de acuerdo a normativa de hospedaje.
- Un restaurant y cafetería con una superficie de 30 m2 con baños diferenciado.



*Imagen 9 Restaurante y Cafetería. Tapia (2021)*

- Cocina equipada para la elaboración de alimentos.
- Depósito de residuos solidos
- Dos almacenes, uno general para todas las áreas y uno de cocina.
- Área de servicio de mantenimiento.
- Depósito de uso múltiple (limpieza y mantenimiento)
- Un patio común con una fuente en medio.

- En la planta baja en el interior cuenta con agencias de viaje para todos los clientes.
- Un patio en la planta alta para las personas que fuman.



*Imagen 10 Vista aérea del hostel. Tapia (2021)*

- En el área de administración y servicio cuenta con:
  - Oficina de gerencia y administración
  - Área de recepción equipada y una vitrina de Candy bar.
  - Área de control de empleados, vigilancia y seguridad.
- 3 baños ubicados en diferentes áreas de la edificación para el personal.
- 1 Gambuza distribuida en planta baja del hostel.
- Lado el área de recepción se tiene una sala de estar.
- Área de reservas.

- Caja de seguridad del hotel y caja de seguridad para los huéspedes ubicado en el área de administración.
- Área para guardar los equipajes o maletas de los huéspedes.

Dentro de las instalaciones de recreación tenemos:

- Salón de reuniones y eventos con baños diferenciados.
- Un bar
- Área de socialización entre los clientes.

La Posada de la Abuela Obdulia al ser un hostel de 3 estrellas de mediana envergadura, no está en la posibilidad de tener muchas personas a su servicio. Es por eso que al hacer análisis de costo beneficio se tomó la decisión de tener el personal justo y necesario según cada área de trabajo, esto no significa que al tener un personal reducido la calidad de servicio al huésped será baja, más al contrario, bajo la supervisión del gerente general y administrador, todo el personal que forma parte del Hostel Posada de la Abuela Obdulia tiene como objetivo el poder brindar su máximo esfuerzo, contribuyendo siempre al desarrollo y mejora constante del establecimiento. A la cabeza del gerente general y administrador y en equipo con el personal se tiene que cumplir los objetivos planteados como empresa.

#### **4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA**

En la Memoria Laboral se describen los procesos que se llevaron a cabo con el fin de mejorar la administración y lo que es primordial la inserción al mundo tecnológico, teniendo el conocimiento teórico y la experiencia laboral se asumió el reto de implementar estos puntos que son de vital importancia para que el establecimiento, pueda continuar siendo competitivo en el mercado turístico.

La carrera de turismo dependiente de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de La Universidad Mayor de San Andrés UMSA, es una carrera multidisciplinaria formando estudiantes con diferentes aptitudes y una de ellas es en el sector hotelero impartiendo materias como, por ejemplo: Gestión Hotelera, Gestión de la Calidad Turística, Administración de Empresas, entre otras materias para el apoyo en el desarrollo exitoso de una empresa turística.

El Hostal la Posada de la Abuela Obdulia, con la arquitectura bien conservada de la época republicana, tiene un gran potencial no solo para hospedar clientes extranjeros y/o nacionales, sino también para darse a conocer por su construcción que data de más de 100 años de antigüedad y que a su vez es patrimonio arquitectónico y urbano del municipio de La Paz. En este sentido, al estar al frente de este establecimiento se vio conveniente realizar cambios en la organización y manejo del personal, marketing y publicidad, organización de almacenes, mejorar la calidad y calidez del servicio hacia el cliente organización de cada área de trabajo entre otros puntos que se expondrán a lo largo del presente documento.

## **5. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

### **5.1. Planteamiento del Problema**

El Hostal Posada de la Abuela Obdulia cuenta con una arquitectura colonial muy llamativa, las instalaciones del establecimiento en buenas condiciones, la ubicación en pleno centro de la ciudad de La Paz en un área muy turístico de la ciudad, y el establecimiento se encuentra desde el año 2005 en el área de la hospitalidad, que recepciona turistas nacionales y extranjeros.

Teniendo todas esas buenas características, se realizó un análisis más detallado en la calidad de servicio y que se ofrece al mercado, también la estructuración del hostal en cuanto a personal, producto servicio, la imagen, procesos y procedimientos que sigue el hostal antes, en el momento y en el futuro en la prestación de servicios.

Se llegó a la conclusión que el hostal requería una reestructuración en el personal, cambiar la imagen corporativa manteniendo la identidad, sistematizar los procesos y procedimientos del hostal en cuanto a la atención al cliente, gestión de reservas, abastecimiento de productos y todos los productos y servicios ofrecidos al cliente con el fin de que estos procesos sean seguidos por todo el personal que compone el equipo del Hostal Posada de la abuela Obdulia.

A su vez requería la actualización y mejora del producto ofrecido al cliente, también la implementación de algunos servicios para hacer la estadía más grata del cliente.

En el análisis y estudio del Hostal Posada de la Abuela Obdulia, se encontraron estos problemas que requerían una solución inmediata, obteniendo herramientas seguras

y confiables que permitan la toma de decisiones adecuadas y con un riesgo mínimo y seguir en el mercado como un producto servicio con una alta competitividad:

- **Administrativo.** La dueña del establecimiento, carecía de formación profesional y el establecimiento no surgió sobre un Plan de Trabajo establecido, siendo tan solo el impulso económico, que formó parte de su decisión de apertura.
- **Marketing.** No se hizo una buena estrategia de marketing para poder captar más huéspedes que lleguen a hospedarse en el hostel.
- **Recursos Humanos.** La falta de un manual de funciones y los requerimientos mínimos para los puestos del personal, lo cual conlleva a que no se diera un trato adecuado a los huéspedes, no velando por las necesidades de los mismos

A través de esta exposición, se determina que el problema principal del Hostal Posada de la Abuela es: **“Falta de una buena administración del establecimiento La Posada de la Abuela Obdulia, ante el mercado competitivo y exigente, teniendo como consecuencia la baja capacidad de reserva y la poca fidelidad hacia el establecimiento.”**

## **6. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS**

### **6.1.Objetivo General**

Demostrar los cambios y mejoras en la administración del Hostal Posada de la Abuela Obdulia, a través de la planificación, organización, promoción y gestión de Recursos Humanos.

### **6.2.Objetivo Específicos**

- Describir la importancia de la planificación, organización y supervisión para el manejo administrativo del establecimiento.
- Implementar el uso de las redes sociales y plataformas de reservas, para un buen manejo de las reservas y tener flujo constante de clientes.
- Describir los procesos que se desarrollan, para la buena gestión del establecimiento, para mejorar la calidad y calidez del servicio hacia los huéspedes.
- Describir el trabajo realizado con los recursos humanos del establecimiento y su rol para mejorar la imagen del establecimiento.

## **7. MARCO CONCEPTUAL**

### **7.1.Gestión Turística**

La gestión turística es la administración, potenciación y conservación de un destino que cuenta con atractivos turísticos y bienes culturales sobre los cuales se puede obtener un desarrollo turístico sustentable, que aporta a mejorar la calidad de vida de los residentes donde se desarrolle la gestión turística.

Según Gutiérrez (2006, pág. 52) Son las acciones y efecto de las organizaciones vinculadas a la actividad turística y a su capacidad de cohesión, organización, regulación, control, administración de los recursos turísticos. Tiene relación directa con la superestructura turística conformada por las instituciones públicas, la empresa privada, los emprendimientos comunitarios, las instituciones académicas, la cooperación internacional, siendo el motor y el eje del sistema turístico.

### **7.2.Turismo**

Gurria (1997, pág. 97) ofrece una conceptualización muy completa del término en el cual se analizan individualmente todos sus componentes para comprender con mayor amplitud este concepto:

“El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.”

### **7.3.Tipos de Establecimientos de Hospedaje Turístico**

De acuerdo al Reglamento específico de Establecimientos de Hospedaje Turístico (Resolución Ministerial N° 339/2018) *Se considera un establecimiento turístico a nivel departamental, aquellas que realicen operaciones de hospedaje turístico dentro un solo departamento, sujetándose su control y funcionamiento a la autoridad competente en turismo a nivel departamental o si fuese el caso del nivel municipal correspondiente.*



### **7.3.1. Hostales o Residenciales**

De acuerdo al VMT (s/ pág.) Los establecimientos de hospedaje, según categoría corresponde a hostales y/o residenciales de la siguiente manera: “Establecimientos que prestan servicios de alojamiento en unidades habitacionales con baños privados y/o compartidos y que brindan el servicio de desayuno, las categorías de los hostales y/o residenciales son las siguientes”

- Hostal y/o residenciales tres estrellas
- Hostal y/o residenciales dos estrellas
- Hostal y/o residenciales una estrella

Son aquellos establecimientos que prestan en forma permanente el servicio de hospedaje en unidades habitacionales, la construcción deberá constituir un todo homogéneo con escaleras y/o ascensores de uso exclusivo. Tener un mínimo de diez (10) habitaciones, contar con el servicio sanitario privado y/o común según su categoría, disponer de restaurante o cafetería para brindar el servicio de desayuno. La infraestructura, el mobiliario, el equipamiento y los servicios, deben estar acordes a su categoría y cumplir con las exigencias y requisitos mínimos del módulo correspondiente.

### **7.4. Gerente General**

Cotriza (2016, pág. 3) nos describe el concepto de gerente general de una empresa u organización que dice: “Responsable de dirigir, organizar, coordinar y supervisar las actividades administrativas y operacionales de la empresa. Además, dirige la elaboración de los planes estratégicos institucionales, los

planes operativos anuales, los presupuestos, inversiones y los estados financieros de la empresa. Le corresponde la representación legal, conforme a los poderes definidos en las Asambleas Extraordinarias de Accionistas.”

### **7.5. Administración**

Trujeque (2008, pág. 56) ofrece una definición general en la cual se basa el papel de un administrador dentro de una organización que en sus palabras indica: “La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.”

También es importante mencionar los diferentes actores que son parte de un hostel turístico, si bien no son el gerente general o administración, se cree importante saber sus competencias ya que son parte importante para la atención de un establecimiento de hospedaje

### **7.6. Recepcionista**

Según la resolución del consejo de educación de Argentina 149/11 menciona al recepcionista como: “El Recepcionista de Hotel está capacitado, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil profesional, para organizar y gestionar el área de recepción, dar la acogida, asistir y atender el huésped desde su ingreso hasta su salida del establecimiento. Busca lograr satisfacer las expectativas del cliente brindando servicios de calidad y respetando los procedimientos del establecimiento. A su vez, está capacitado para realizar reservas, interna y externas al establecimiento y registrar los consumos realizados por los clientes”.

### **7.7. Camarera**

Ludeña (2016, pág. 100) nos da una definición de camarera como: “Encargada de realizar la limpieza y preparación de las habitaciones, conservación del mobiliario, limpieza de pasillos y salones y zonas comunes, control de stock e inventario de ropa de habitaciones, lavandería y plancha, etc.”.

### **7.8. Mantenimiento**

Ludeña (2016, pág. 100) ofrece la definición del personal de mantenimiento: “se ocupa del mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones básicas del hotel (instalaciones eléctricas y de agua, ascensores, máquinas de cocina, aire acondicionado y calefacción, sistemas de seguridad frente a incendios, etc.)”.

### **7.9. Huésped**

Según el Reglamento específico de Establecimientos de Hospedaje Turístico (Resolución Ministerial N° 339/2018) define al huésped como: *Toda persona nacional o extranjera a cuyo favor se presta el servicio de hospedaje a cambio de una remuneración acordada, una vez haya sido aceptado y registrado por el establecimiento de Hospedaje Turístico.*

## **8. MARCO LEGAL**

### **8.1. Constitución Política del Estado**

En su artículo 337 nos dice que: *El turismo es una actividad económica estratégica que deberá desarrollarse de manera sustentable para lo que tomará en cuenta la riqueza de las culturas y el respeto al medio ambiente.*

### **8.2. Ley General de Turismo “Bolivia te Espera” Ley N° 292**

La Ley General de Turismo “Bolivia te Espera” N° 292 fue promulgada el 25 de septiembre de 2012, con el fin de regular la actividad turística en todas sus funciones tanto públicas como privadas y en su artículo 3, define como objetivos del Turismo:

- a) *Promover, desarrollar y fomentar el turismo interno, para fortalecer la identidad plurinacional y las riquezas inter e intraculturales.*
- b) *Fomentar, desarrollar, incentivar y fortalecer el turismo receptivo y emisivo a partir de la gestión territorial y la difusión del “Destino Bolivia”, sus atractivos y sitios turísticos para la generación de ingresos económicos y empleo que contribuyan al crecimiento de la actividad turística y al Vivir Bien de las bolivianas y bolivianos, fortaleciendo el turismo de base comunitaria.*
- c) *Promover, desarrollar y fortalecer los emprendimientos turísticos de las comunidades rurales, urbanas, naciones y pueblos indígena originario campesinas para el aprovechamiento sustentable, responsable, diverso y plural de patrimonio natural y cultural.*

- d) *Establecer mecanismos de coordinación interinstitucional entre los niveles territoriales del Estado, para la captación y redistribución de ingresos provenientes de la actividad turística, destinados al desarrollo, fomento, promoción y difusión del turismo.*
- e) *Fortalecer la capacidad operativa, financiera y de planificación del Estado Plurinacional de Bolivia, sobre la base de la implementación y actualización constante de un sistema de información y estadísticas del sector turístico.*
- f) *Implementar mecanismos de regulación a la actividad turística.*
- g) *Proteger los lugares y símbolos sagrados, conservar los recursos naturales y respetar la identidad de los pueblos indígena originario campesino, comunidades interculturales y afrobolivianas.*

### **8.3. Decreto Supremo N° 2609 reglamento a la Ley N° 292 Ley General de Turismo “Bolivia te Espera”**

En cuanto a este Decreto Supremo N° 2609 se dio como necesidad de generar una base específica en el marco de la Ley General de Turismo, por tanto, el artículo 8 del este reglamento establece la clasificación y reconocimiento de seis prestadores de servicios turísticos que lo describiremos a continuación:

- b) **Establecimientos de Hospedaje Turístico.** Son emprendimientos que comprenden un conjunto de bienes que cuentan con edificaciones construidas o adaptadas, destinadas a prestar servicios de alojamiento temporal y servicios complementarios mediante un contrato eventual o

permanente mediante acuerdo expreso o tácito de hospedaje a cambio de una tarifa remunerada;

#### **8.4.Resolución Ministerial RM 330/2018**

La normativa específica para el sector de establecimientos de hospedaje turístico RM 330/2018 tiene por objeto regular el funcionamiento en los operativos de supervisión, derechos, obligaciones y los requisitos de los establecimientos de hospedaje turístico a nivel nacional y departamental, en todas sus modalidades y categorías, que desarrollen actividad dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

También fomenta la legalidad de todos los Establecimientos de hospedaje turístico previniendo la competencia desleal.

### **9. MARCO METODOLÓGICO**

El presente documento se realizó en cinco etapas, para que los procesos de la elaboración de la memoria laboral puedan dar el conocimiento adquirido en la carrera de turismo y la puesta en práctica, también la experiencia laboral adquirida en la gestión hotelera.

**Etapas 1:** La puesta en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad para luego complementar el conocimiento adquirido en el campo laboral poniendo en práctica todas las herramientas adquiridas en aula y demostrar el beneficio de los mismos en el área de trabajo.

**Etapa 2:** La retroalimentación y adquirir nuevos conocimientos de la práctica laboral.

**Etapa 3:** El crecimiento personal en la ocupación de nuevos cargos con más responsabilidades.

**Etapa 4:** Poder independizarse y poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en toda la experiencia laboral.

**Etapa 5:** Los resultados de la administración y gestión del hostel.

### **9.1.Método**

El método de investigación utilizado para la presente memoria, es el inductivo, porque el estudio aborda un caso particular, que en este caso es la exposición de la gestión administrativa desde la gerencia adecuada para mejorar las condiciones del establecimiento hotelero y concluye con los resultados obtenidos.

### **9.2. Técnicas**

En esta memoria, se utilizaron las siguientes técnicas:

- Relevamiento de datos. - Se recopilaron aquellos documentos útiles para respaldar la descripción de procesos implementados.
- Revisión de archivos del establecimiento hotelero. – Además de la revisión bibliográfica en general, se utilizaron documentos propios del establecimiento para citar sus antecedentes y la descripción de su importancia como patrimonio arquitectónico.

- Entrevista. - Recopilación de datos de primera mano con personas que ya estuvieron en el lugar y nos pueden dar información fidedigna.

### **9.3. Fuentes**

En el documento se citaron fuentes secundarias, comprendiendo las mismas en el tipo documental, es así que reúne objetividad y las condiciones precisas para la descripción de las etapas.

También se utilizarán fuentes primarias, como:

- La entrevista: a la antigua administradora y propietaria de La Posada de la Abuela, así también como el antiguo personal de servicio del hostel.
- Cita de experiencia propia: después de todos los datos recopilados, se puso en práctica todas las herramientas aprendidas y también se hizo una autoevaluación.

#### **9.3.1. Entrevista**

Siendo una fuente fundamental para la memoria laboral, es importante conocer mediante la entrevista acerca de la antigua administración del hostel Posada de la Abuela, para poder sacar conclusiones, analizar las falencias y potenciar sus fortalezas, de esta manera mostrando la entrevista realizada a la ex administradora y a un antiguo trabajador.



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**CARRERA DE TURISMO**

**“GERENCIA Y ADMINISTRACION DEL HOSTAL POSADA DE LA ABUELA  
OBULIA”**

**Fecha de la entrevista:** 16/03/2022

**Lugar de desarrollo de la entrevista:** Residencia actual de la dueña del establecimiento  
EEUU estado de Ohio.

**Nombre del entrevistador:** Ediberto Tapia Apaza

**Modo de registro:** Grabación de audio

**Horario inicio y fin de entrevista:** 10:00 hrs. / 10:30 hrs

**Comentario sobre disposición de la entrevistada y desarrollo de la entrevista:** Debido a que la dueña se encuentra en otro país y la edad que tiene fue complicado quedar en una fecha y hora exacta para la entrevista, sin embargo, se realizó la entrevista sin ningún problema. La dueña respondió las preguntas realizadas por mi persona en relación a la memoria laboral.

### **Objetivo de la Investigación**

El presente estudio cualitativo nos permitirá conocer puntos muy importantes para la elaboración del documento, la entrevista se designará a la dueña y ex administradora del hostel Posada de la Abuela Obdulia.

La presente entrevista tiene como objetivo de conocer el manejo del establecimiento por la ex administradora y dueña del hostel en cuanto a sistematización, gestión, manejo de

recursos humanos, innovación y mejora constante del establecimiento y también conocer la preparación profesional con la que se manejaba el hostel Posada de la Abuela Obdulia. La entrevista, será tratada de manera individual a la ex administradora y dueña del hostel, donde el entrevistador tendrá la capacidad de indagar y conocer más sobre la administración con la que se manejaba en esos tiempos. También será importante que el entrevistada pueda responder a cada una de las interrogantes enmarcadas en la entrevista.

## **ENTREVISTA A LA DUEÑA Y EX ADMINISTRADORA DEL HOSTAL**

### **POSADA DE LA ABUELA OBDULIA**

#### **DATOS GENERALES**

<b>Nombre de la entrevistada:</b>	Dra. Blanca Lily Saenz Luna
<b>Empresa y/o Institución:</b>	Dueña del Hostel Posada de la Abuela Obdulia
<b>Cargo:</b>	Ex administradora
<b>Años en el rubro :</b>	6
<b>Datos del contacto (teléfono/ correo):</b>	+1(513)709-1615

**1. ¿Cuál es su nombre? Por favor**

R.- Mi nombre completo es Blanca Lily Saenz Luna.

**2. ¿Cuál es su profesión?**

R.- Mi profesión es bioquímica farmacéutica de la UMSA.

**3. ¿Qué entiende usted por Turismo?**

R.- Entiendo como la promoción que se debe hacer del país su riqueza natural, hacer conocer a los extranjeros invitándoles a conocer la diversidad cultural, geográfica,

gastronómica y folclore, hay tantas novedades para ofrecer, ustedes que están promocionando nuevamente después de esta pandemia donde hemos estado adormecidos se puede decir me daría mucho gusto que nuevamente eleven ese entusiasmo por la profesión de turismo.

**4. ¿Cuándo manejaba el hostel consideraba que su administración era la adecuada en el ámbito turístico?**

En mi administración, siempre he tenido esa inquietud de viajar todo el tiempo estaba viajando, no obstante que tenía la farmacia más antes y no me no me avocaba mucho a mi profesión por conocer el mundo entonces he visitado muchos países a lo largo de mi existencia y bueno ya después llegó el momento en preocuparme por los intereses de mi madre que tenía la casa en la calle Linares en el casco viejo y bueno pues ha sido cosas del destino entro el ladrón y me dejo vacía toda mi farmacia, como no tenía a que dedicarme, se me ocurrió hacer una restauración, una ampliación de la casa de mi madre que es del casco viejo del año 1910 más o menos, de esa manera se me ocurrió hacer un pequeño hostel y donde nos hemos abocado yo especialmente en dar un buen servicio porque la condición del humano debe ser prestar servicio al prójimo desde donde sea, de cualquier profesión que uno tenga, yo en salud me dedicaba integralmente a la salud de mis clientes siempre orientándolos, haciendo lo que podía para ayudar para prestar un buen servicio.

**5. ¿Según su perspectiva ha existido metas y objetivos para el crecimiento y mejora del establecimiento en cuanto al servicio?**

R.- Lo mismo he pensado en el en turismo es mucho más importante de que la gente conozcan el país a la gente y que vean que somos gente generosa dispuestas a dar un buen servicio a los extranjeros especialmente ese ha sido mi fin, hemos tratado de prestigiar de la mejor manera el hostel tal es que nos calificaban nos daban buenas calificaciones altas especialmente tripadvisor y siempre estaba en las instalaciones que no eran tantas, tenemos 17 habitaciones siempre han estado llenas y la gente muy conforme, muy conforme y agradecidos se iban y a veces nos decían este es atención de 5 estrellas y nosotros gozábamos y agradecíamos a estas manifestaciones de los huéspedes. Eh cumplido si eh cumplido solo que cuando he viajado, bueno a veces las personas que se quedaban a cargo descuidaban un poco, descuidaban y a tal punto de que les llego la ambición de querer apropiarse del hostel los empleados entonces de esa manera lo puse en venta, pero con muy mala suerte que se hizo cargo una persona que de muy que se puede decir nada nada buena, nada buena.

**6. ¿Qué considera que se debería priorizar para la mejorar los servicios de hospedaje?**

R.- La atención al cliente, la atención es lo más importante, dar lo mejor de nosotros en atención, en el servicio, yo siempre he ofrecido lo mejor, siempre dábamos jamón artesanal, este queso laminado de *Sancor*, fruta ni se diga todos los juegos de la estación especialmente nunca ha faltado jugo de naranja puro tal es que es que se admiraba la gente que decía esto tiene unas, unos granitos es jugo de naranja puro porque acá en el extranjero están acostumbrado a tomar los jugos envasados que son bastante económicos, son puros pero tienen conservantes, en cambio nosotros ofrecíamos a las 6 de la mañana ya estaban

haciendo todos los jugo y es lo que más les gustaba a la gente aparte de había las marraquetas que les encanta a todo turista, a nosotros mismos los bolivianos paceños consumimos bastante marraqueta, que ha sido originalmente la fábrica que se producía los las mejores marraquetas de la calle Soilo Flores.

**7. ¿En su administración manejaba las redes sociales para generar mayores reservas? ¿Cuáles?**

R.- WhatsApp no había, no había.

**8. ¿Por qué medios recibía mayores reservas en su establecimiento?**

R.- Booking especialmente, tripadvisor después estas revistas que promocionaba Bolivia en tus manos salía la propaganda en las revistas en grande y teníamos el internet pues es que más nos favorecía y favorece ahora, si por tripadvisor y booking especialmente y además particularmente a fin de evitarse riesgos a veces los pasajeros reservan entonces por ejemplo booking, para la reserva les piden su tarjeta de crédito y reservan un día, ósea una noche con esta tarjeta descontándoles y si no vienen, si no se presentan suspenden el viaje, entonces eso decían que les decomisaban se puede decir entre comillas ese depósito que hacían los pasajeros y nosotros, bueno era una pérdida para nosotros, pero igual no mucho no nos afectaba porque siempre estaba lleno el hostel, siempre.

**9. ¿En su administración manejaba algún programa de gestión hotelera o como registraba sus reservas?**

R.- Los registros, después mi hijo nos hizo un programa que yo no he podido aprender, puedes pensar a mi edad pase los 70 años es bien difícil para nosotros manejar programas de internet entonces yo siempre tenía registros en estas planillas que teníamos de ingreso,

los libros de ingresos que periódicamente cualquier momento venían los señores de migración o de la que es esto de la cámara hotelera venían y veían los registros, siempre se registraba sacando fotocopias de los pasaportes, esa era la única forma de que yo entendía por los registros de pasajeros, más adelante después ya mi hijo les enseñó a hacer estos registros y reservas por internet.

**10. ¿Qué gestiones realizaba para la mejora de la calidad y calidez del servicio de hospedaje?**

R.- Si, a la calidad era para nosotros, era lo máximo porque nosotros no mandábamos por ejemplo en el servicio de camas, toallas yo no mandaba a hacer lavar porque afuera, nosotros hacíamos hervir toda la ropa de cama y toallas y todo en la terraza que tenemos la lavandería, con máquinas, lavadoras, pero antes hacíamos una especie de desinfección, esterilización se puede decir no, porque veíamos que muchos pasajeros padecen de micosis entonces eso siempre es preocupante por los hongos difícilmente se pueden eliminar entonces yo les hacía hervir, utilizaba cloro.

**11. ¿Por qué considera que los clientes reservaban en su establecimiento y por qué regresaban?**

R.- Ellos recomendaban, ellos se recomendaban unos a otros era por vía oral se puede decir porque cuando recién inauguramos el hostel que fue el 20 de mayo del 2006 hicimos una gran fiesta de inauguración donde entraban, había de todo, música folclórica, había mariachis, habían otros conjuntos y tal es que se dice no una palabra corriente mi madre boto la casa por la ventana, preparamos lechón, humintas y todo eso para la inauguración y venían pues los turistas a ver que estaba pasando en esta casa y entraban y les invitamos

a todos los que entraban al patio que es no más amplio tiene 100 metros cuadrados y ahí esa vez vinieron dos una pareja dijeron ya está, ya está funcionando el hotel, si le dijimos y le dimos la habitación 205 que tiene también balcón a la calle se quedaron ahí y estuvieron gozando y aprovechando la fiesta se puede decir, pero al otro día dijeron nos vamos a quedar 3 días porque estamos de paso a Uyuni entonces yo les dije está muy bien, cuando al otro día aparecen estos señores con sus maletas listas para irse y yo les dije, que les ha pasado porque, señora me dice no hemos podido dormir porque el karaoke que hay en la calle no nos ha dejado dormir y eso no nos ha gustado y así que nos vamos, y yo dije que pero que karaoke se terminó la fiesta sería a las 6 de la tarde 7 desde la mañana pero no ha habido más, lo que había sido a lado del hostel hay un colegio y había sido su aniversario entonces los muchachos pusieron altavoces, alto parlantes y festejaron, se embriagaron en la calle fue todo un escándalo entonces cuando me entere de esto yo les pedí disculpas les dije que yo no sabía de esta situación que así festejaban estos colegios y les dije, quédense si esta noche ustedes no pueden dormir y si hay alguna molestia, ustedes no me van a pagar nada y se van a ir tranquilitos pero quédense, entonces se quedaron y estuvieron 5 días esa pareja y me dijeron nos vamos a Uyuni y se fueron a Uyuni y allá parece que se reúnen pues los turistas seguramente en los patios de comida, restaurantes no se y allá comentaron dijeron estamos yendo a La Paz como les ha ido a Uyuni muy lindo comentaron y ellos dijeron a un grupo de amigos, vayan al hostel la Posada de la Abuela dieron a ellos la dirección, la atención es de primera y les recomendamos y vinieron como 5 o así grupos de 2 de 3 en unas, después de una semana el hostel ya estaba lleno porque entre ellos se iban recomendando yo no tenía página web

nada solo era así, recomendación de boca a boca como dice se llenó y demás después yo fui averiguando que había que tener este sistema de internet y mi hijo consiguió de EEUU, no pero más antes me recomendaron a una compañía se puede decir no sé qué prestaba servicios de internet que cobraban muy caro, bueno yo igual yo pague, la cuestión yo seguir promocionando, después mi hijo tomo los servicios directamente aquí en EEUU por 5 años y no sé qué otra red más y así comenzamos a trabajar.

**12. ¿Desde su creación hasta el final de su administración realizo mejoras en cuanto a la imagen corporativa del establecimiento?**

R.- Cambio de administración, es que más después yo como te manifestaba que siempre estaba viajando ya pues era mucho peso para mí, entonces lo alquile y entro mi empleada que yo tenía con su pareja alquilaron pero ahí comenzó a se puede decir a deteriorarse la atención porque a ellos más les interesaba sus ganancias y no así la atención al cliente y cuando me fije que la atención no estaba bien entonces yo solo por un año les dije el año forzoso pueden irse les dije ya no quiero seguir alquilando porque se está desprestigiando el hostel y después se quedó un empleado con la administración y así fue cambiando, pero cuando vi que estos muchachos tenían parece interés de apropiarse del hostel porque llevo toda su familia que eran más de 10 personas que estaban viviendo en el hostel entonces yo lo ofrecí en venta y después ya tú conoces he tenido problemas con los que han comprado yo les di a facilidades pero quisieron estafarme entonces ya, después ya vino la pandemia y acabo con toda el entusiasmo de la atención del hostel y ustedes se hicieron cargo más después, sabes tú todo lo acontecido.



**13. ¿En su administración realizaba capacitaciones periódicas a su personal?**

R.- Ellos trabajaban sus parientes, ellos no más.

**14. ¿Qué habilidades o profesión consideraba en su personal con la que trabaja?**

R.- Ya no había buen servicio, desde el momento que lo vendí ya no hubo buen servicio.

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**CARRERA DE TURISMO**

**“GERENCIA Y ADMINISTRACION DEL HOSTAL POSADA DE LA ABUELA  
OBULIA”**

**Fecha de la entrevista:** 12/ 03 /2022

**Lugar de desarrollo de la entrevista:** Hostal Posada de la Abuela Obdulia

**Nombre del entrevistador:** Ediberto Tapia Apaza

**Modo de registro:** Grabación de audio

**Horario inicio y fin de entrevista:** 18:00 hrs. /18:30 hrs.

**Comentarios sobre disposición de los entrevistados y desarrollo de la entrevista:** Sin ningún problema el ex empleado me colaboro respondiendo todas las preguntas realizadas por mi persona en relación a la memoria laboral y también tuvo la predisposición de venir al hostel.

**Objetivo de la Investigación**

El presente estudio cualitativo nos permitirá conocer puntos muy importantes para la elaboración del documento, la entrevista se designará a un ex empleado del hostel Posada de la Abuela.

La entrevista tiene como objetivo de entender las condiciones básicas con la que el personal trabajaba bajo la administración de la dueña del establecimiento en cuanto a la atención al cliente, las operaciones que se realizaba en cuanto al manejo del establecimiento y manejo de los recursos humanos en el hostel La Posada de la Abuela Obdulia.

La entrevista será tratada de manera individual a un ex empleado del hostel, donde el entrevistador tendrá la capacidad de indagar en el proceso previo, durante y después de la misma. También será importante que el entrevistado pueda responder a cada una de las interrogantes enmarcadas en la entrevista.

## **ENTREVISTA A UN EX EMPLEADO DEL HOSTAL POSADA DE LA ABUELA**

### **OBDULIA - DATOS GENERALES**

<b>Nombre del entrevistado:</b>	Franklim Leandro Silvestre Quispe
<b>Empresa y/o Institución:</b>	Hostal Posada de la Abuela Obdulia
<b>Cargo:</b>	Ex recepcionista del hostel
<b>Años en el rubro :</b>	4
<b>Datos del contacto (teléfono/ correo):</b>	69739100

**1. ¿Cuál es su nombre? Por favor**

R.- Mi nombre es Leandro, soy ex empleado de La posada de la Abuela, comentarte que en esas épocas el hostel de la Posada era un hotel con un lugar con mucho prestigio que llevaba años trabajando en el ámbito turístico.

**2. ¿A qué se dedicaba?**

R.- Bueno, yo entre como recepcionista, en ese momento yo estaba estudiando en la carrera de turismo y salí recomendado del hotel El Dorado directamente para el hostel La Posada, en ese momento yo trabajé con la Sra. Lily que era la dueña del hostel y de ahí comenzamos ya a hacer una administración porque no había prácticamente nada de reservas nada booking entonces era empezar de nuevo.

**3. ¿Qué entiende usted por Turismo?**

R.- Pues turismo para mi es el desplazamiento de las personas de un lugar a otro, saliendo de su zona de confort, de su zona de origen.

**4. ¿Cuándo trabajaba en el hostel consideraba que la administración era la adecuada en el ámbito turístico?**

R.- Si la verdad si por qué, bueno la administración más que todo se abocaba a lo que era turístico a las personas que llegaban de Europa de Asia incluso de América del Norte ósea más que todo nosotros trabajábamos con agencias directamente con guías que eran franceses holandeses entonces más que todo la administración que se daba y que se manejaba siempre era más abocado a los a los turistas no europeos.

**5. ¿Según su perspectiva ha existido metas y objetivos para el crecimiento y mejora del establecimiento en cuanto al servicio?**

R.- Hubo siempre metas, en las metas por ejemplo en cómo te digo haber, en las reservas nosotros sabíamos antes trabajar como te dije no con agencias y la meta era llegar a esas personas de diferentes países mediante las agencias o mediante también las plataformas que manejábamos como era Booking, Airbnb y otras también como unas páginas web que teníamos.

**6. ¿Qué considera que se debería priorizar para la mejorar los servicios de hospedaje?**

R.- Bueno, a veces siempre se enmarca no es el tema de la limpieza lo que es la limpieza y la higiene ahora en estos momentos yo creo que es fundamental para bueno para el servicio no de hospedaje más que todo por el COVID 19, entonces y además que también es algo muy importante lo que es el mantenimiento y lo que es la actualización de los centros de hospedaje porque hay algunos centros de hospedaje que ósea, como te digo siguen con lo pasado no entonces también es bueno modernizarse en cuanto a sistemas, sistemas de pago y todo eso.

**7. ¿En su administración manejaba las redes sociales para generar mayores reservas? ¿Cuáles?**

R.- La verdad nosotros no manejábamos Facebook y WhatsApp como ya te mencione nosotros más que todo hacíamos las reservas mediante agencias o nosotros mandábamos un paquete ósea un paquete de precios con el tarifario a las agencias, por ejemplo hay varias conocidas el Mundo Verde después esta Andesuma que son agencias que nos traían

pasajeros franceses holandeses entonces más que todo nosotros nos avocábamos a ellos a ese, ese era como a las personas que queríamos llegar no ósea los turistas europeos, ni Facebook ni Whatsapp no era tan necesario.

**8. ¿Por qué medios recibía mayores reservas en su establecimiento?**

R.- En esa en la administración más que todo era como te dije hace rato ya Booking Airbnb las plataformas de reserva que más que todo utilizábamos esas.

**9. ¿En su permanencia en el establecimiento manejaba algún programa de gestión hotelera o como registraba sus reservas?**

R.- En la administración de la doctora nosotros no manejábamos con un sistema directamente lo hacíamos con un libro de reservas como mayormente se hace en los hoteles no o bueno siempre existe un libro de reservas en los hoteles y también trabajábamos con el Room Rack.

**10. ¿Qué gestiones realizaba la administradora para la mejora de la calidad y calidez del servicio de hospedaje?**

R.- Ok, haber para eso mi perspectiva, a lo que vi la señora, la administradora más que todo hacíamos este cuando un grupo llegaba no, llegaba un grupo nosotros preparábamos una bienvenida para ellos o también podría ser este, por ejemplo los desayunos había personas que salían a las 5 o 4 de la mañana entonces la forma en que ellos se sintieran en casa porque algunos quieren desayunar no a esa hora entonces la mayoría de los hoteles o hostales lo que hace es ponerte un café unas tostadas y eso que nosotros lo que hacíamos era preparar un desayuno bueno para que vayan desayunados a sus lugares a sus a sus vuelos o talvez ah algunos lugares turísticos a hacer su trekking, biking.

**11. ¿Por qué considera que los clientes reservaban en el establecimiento y por qué regresaban?**

R.- Más que más que todo ellos regresaban por el buen trato por la amabilidad que había con los recepcionistas porque también eso oía la señora que haya que sean personas no como personas con carisma sociables porque nosotros vendemos eso no, vendemos experiencias entonces cuando un huésped tú le dices su habitación esta lista y llega a las 6 de la mañana, cosa que así éramos con la administradora entonces ellos decían bueno se sentían felices no, entonces eso más que todo es eso y además el trato y además el desayuno la verdad era muy bueno.

**12. ¿Desde su creación hasta que concluyo su contrato la administradora realizo mejoras en cuanto a la imagen corporativa del establecimiento?**

R.- Si, se tuvieron, y se hacían mantenimientos constantes no, ¿tampoco era una cosa grande por el tema de que el hostel de la posada es un lugar turístico además que por la alcaldía no se puede hacer estos cambios si vas a hacer un cambio tienes que hacerlo mediante las reglas que dispone la alcaldía bueno del material que esta echo o no puedes no puedes cambiar digamos algún material porque son es patrimonio no? Patrimonio cultural más que todo por eso no se hizo muchos cambios si ha habido mantenimiento y todo esto de reparaciones seria.

**13. ¿En su permanencia en el establecimiento recibió algún tipo de capacitaciones en su área de trabajo?**

R.- En cuanto a capacitación a nosotros no existió solo trabajábamos con la experiencia que nosotros teníamos.

#### **14. ¿Considerabas que la administración era adecuada cuando tu trabajabas?**

R.- La señora no tenía mucho tiempo y a veces nosotros solo lo manejábamos con mi compañera y esa vez cuando empezamos con la doctora éramos dos solo éramos dos recepcionistas y luego de ahí digamos ha ido aumentando a tres ya con los remplazos, pero yo veía que la doctora si ósea se ponía al tanto no de las noticias de las novedades que había que sucedía en el hostal.

#### **Resultado de las Entrevistas:**

En el análisis de ambas entrevistas se puede llegar a varias falencias que ha tenido la anterior administración uno por la edad y por los viajes frecuentes que la dueña realizaba no podía hacer un control, gestión, supervisión y/o planificación del establecimiento y su funcionamiento, también por la diferente profesión que la dueña tenía no realizaba una administración adecuada para el desarrollo y crecimiento del establecimiento, por otra parte también se vio la deficiencia en la incorporación de las redes sociales y más plataformas de reservas y sistematización de los procesos de cada área de trabajo al no contar con un sistema de gestión hotelera para así alivianar el trabajo del personal.

En conclusión, se llegó a que el Hostal La Posada de la Abuela Obdulia requería de un administrador que realice todos estos cambios para no quedar al margen del mercado y así aprovechar la buena ubicación y la buena infraestructura que tenía el establecimiento que es muy potencial a ser competencia de hoteles de más de 3 estrellas.

## **10. PROPUESTA DE SOLUCIÓN**

### **10.1. Acciones a desarrollar**

De acuerdo a la determinación y análisis del problema, las diversas dificultades dentro la antigua administración del Hostal Posada de la Abuela, son visibles y con estas acciones a desarrollar se procedió a cambiar la imagen que se tenía de la antigua administración del hostel, ya que estas acciones estarán dirigidas a mejorar la administración del establecimiento.

#### **10.1.1. Implementación de una administración.**

La nueva administración del hostel Posada de la Abuela, implementó nuevas directrices que ayudaron a lograr uno de los objetivos trazados, para lo cual se pondrá en marcha las siguientes funciones:

##### **Planificación**

Se establecieron objetivos de la empresa, además de poder tomar las decisiones correctas y necesarias para el éxito de la empresa hotelera, para lograr este cometido se elaboró planes razonables a corto y a largo plazo, todo dentro un tiempo establecido para la solución de los problemas identificados, mejorando con esta planificación el servicio que se brinda al huésped.

##### **Organización**

Se planteó como administrador hotelero, el definir las tareas que deberá realizar cada personal del establecimiento hotelero: recepción, limpieza, mantenimiento, seguridad, de servicio, etc. Coordinando la comunicación constante entre dichos departamentos, para



ello también se determinaron responsabilidades en la toma de decisiones para el desempeño óptimo de cada área de trabajo.

### **Gestión**

Gestionar implica encontrar al personal capacitado que cumpla con todas las funciones a desempeñar todo en mira de lograr los objetivos marcados. Para lograr una excelente gestión dentro el establecimiento hotelero, se tendrá la vocación de liderazgo y motivación constante hacia los trabajadores para cumplir los objetivos marcados, no solamente a nivel general sino los objetivos de cada departamento y personales, todos enmarcados por el bien del hostel.

### **Control**

El control es parte importante dentro de la administración hotelera, el mismo ayudó a alcanzar objetivos trazados como empresa de hospedaje al servicio de todos los clientes que siempre esperan un servicio de alta calidad y de acuerdo a la característica del establecimiento, todo con el fin del crecimiento constante y aprender de los errores que se comentan en el trayecto, ayudando a que cada vez se pueda superar no solo el administrador del hostel sino también todo el personal.

Las acciones realizadas como administrador del establecimiento, fueron relevante para el logro de los objetivos y metas trazadas durante el periodo administrado, con el fin de lograr buenos resultados y que el hostel Posada de la Abuela Obdulia se posicione como uno de los mejores hostales de la ciudad de La Paz.

### **10.1.2. Implementación de una nueva imagen mediante internet y promoción en página web y redes sociales.**

Algunas de las falencias de la antigua administración, era la poca promoción del hostel en páginas web especializadas en turismo y hotelería, así también el poco uso de las redes sociales que hoy en día son una ventana inmensa de promoción gratuita. De este modo se creó un sitio web, se unió a las diferentes redes sociales y también se suscribió a las distintas plataformas de reserva en línea.

#### **Página Web**

Se elaboró la nueva página web con diseños más llamativos y con una imagen de modernidad de fácil acceso al cliente, de tal manera que una persona al entrar a la página web del hostel Posada de la Abuela Obdulia pueda apreciar todos los servicios que ofrece el mismo, así también como imágenes de las habitaciones, alguna información turística relevante, etc.



*Imagen 11 Página web Posada de la Abuela. Tapia (2021)*

## **Redes sociales**

Para lograr una buena promoción y publicidad de la nueva imagen del hostel se recurrió a la promoción en las diferentes plataformas virtuales como ser:

- **Facebook.** Se creó la página de Facebook del hostel donde constantemente se subió fotos, videos y promociones del establecimiento para poder captar más huéspedes.

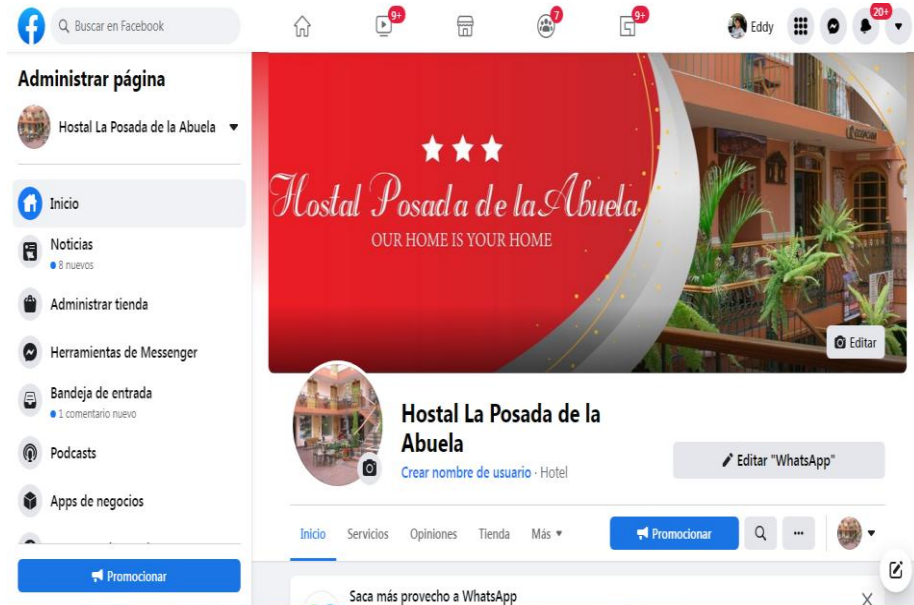


Imagen 12 Facebook Posada de la Abuela. Tapia (2021)

- **Instagram**, se subió diversos contenidos de fotos y videos a esta red social, mostrando la infraestructura del hostel, así también los tipos de habitaciones y servicios que ofrece el establecimiento.



Imagen 13 Instagram Posada de la Abuela. Tapia (2021)

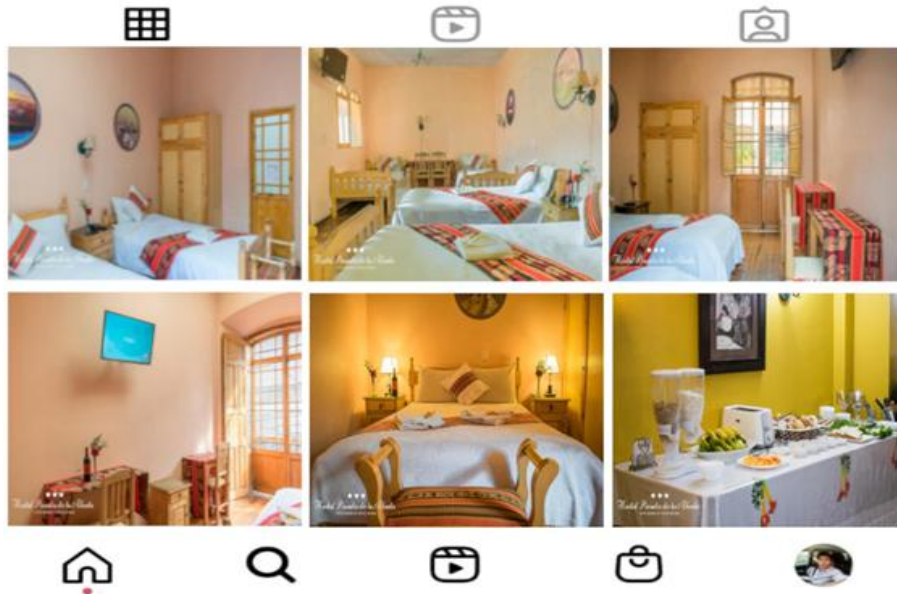


Imagen 14 Instagram Posada de la Abuela. Tapia (2021)

**Tik Tok**, por este medio se compartió spots publicitarios para captar nuevos clientes potenciales.

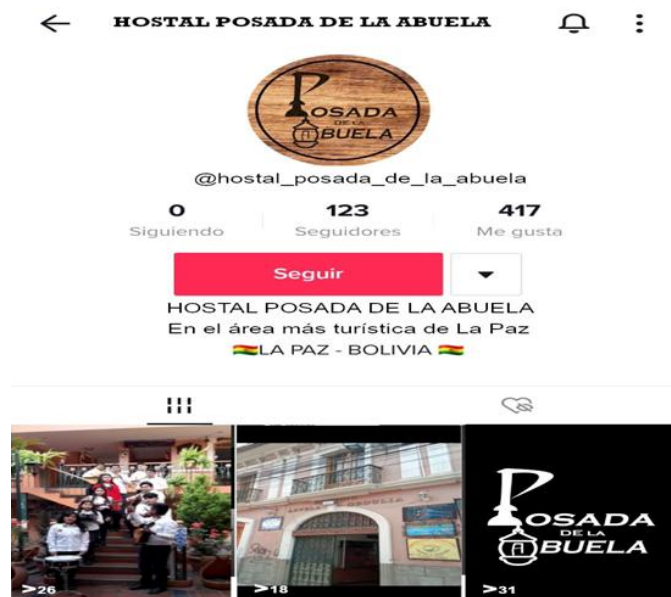


Imagen 15 TikTok Posada de la Abuela. Tapia (2021)

- **Whatsapp**, esta aplicación es muy útil ya que es parte de Facebook e Instagram y también se puede enlazar con Tik Tok y otras aplicaciones o plataformas, donde se entra en contacto directo con el cliente brindando toda la información oportuna para así cerrar la venta del servicio de hospedaje en el hostel.



*Imagen 16 Whatsapp del hostel Posada de la Abuela. Tapia (2021)*

### **Programa de gestión hotelera PMS “Property Management System”.**

Los programas de gestión hotelera, son aplicaciones que unen distintas funciones del establecimiento hotelero y se utilizaron para un manejo sencillo de las diferentes áreas operativas del establecimiento, configurando el programa según lo que se requiera. También ayuda a realizar las tareas administrativas con mayor eficiencia y tener las reservas a la mano y este programa esta enlazado con las diferentes plataformas de reservas OTAs con el fin de que no exista sobreventas en el establecimiento. Existen

varios programas de gestión hotelera, entre ellos tenemos Cloudbeds, Qouhotel, Beedgo, Aci Hotel, NewHotel, etc.

En este caso el sistema con el que el establecimiento trabajó fue Beedgo, un sistema que ayuda con la gestión de reservas, check-in y check-out, habitaciones en mantenimiento, control de cuenta y consumo del cliente, cierres diarios, semanales y mensuales del flujo económico, control de Candy bar, control de ropa de cama, control de almacén. Control de productos y ventas de restaurant y datos de los clientes pasados presentes y futuros. Con toda esta importante información la empresa puede tomar decisiones de implementación, mejora, marketing, ventas, control de productos e inventarios, entre otros para el buen y mejor funcionamiento del hostel.

The screenshot displays the Beedgo software interface for 'HOSTAL DE LA ABUELA OBDULLA'. It features a calendar view for the period from March 2022 to May 2022. The interface is organized into several sections based on room types:

- ABITACION MATRIMONIAL (MAR 2022 - HABITACION MATRIMONIAL):** Shows reservations for rooms like '103 In', '104 In', '208 In', and '212 In'. Occupants include 'Alicia Luna', 'Cristina', 'Alicia Delgado', 'Angela Parra', 'Luis A.', 'María Carmen', 'Luis A.', and 'Gabri Hegen'.
- ABITACION DOBLE - 2 CAMAS (MAR 2022 - HABITACION DOBLE - 2 CAMAS):** Shows reservations for rooms '202 In', '203 In', and '204 In'. Occupants include 'Cecilia Restrepo', 'María Barrero', 'Luis A.', 'María Barrero', 'Luis A.', and 'María Barrero'.
- ABITACION TRIPLE (MAR 2022 - HABITACION TRIPLE):** Shows reservations for rooms '101 In', '102 In', and '207 In'. Occupants include 'Cristina', 'Carla', 'María Barrero', 'Luis A.', 'María Barrero', 'Luis A.', and 'María Barrero'.
- ABITACION CUADRUPLA (MAR 2022 - HABITACION CUADRUPLA):** Shows reservations for room '213 In'. Occupants include 'Luis A.', 'María Barrero', 'Luis A.', 'María Barrero', 'Luis A.', 'María Barrero', 'Luis A.', 'María Barrero', 'Luis A.', 'María Barrero', 'Luis A.', 'María Barrero', 'Luis A.', 'María Barrero', 'Luis A.', 'María Barrero'.
- ABITACION FAMILIAR (MAR 2022 - HABITACION FAMILIAR):** Shows reservations for room '201 In'. Occupants include 'Luis A.', 'María Barrero', 'Luis A.', 'María Barrero'.

The interface includes a top navigation bar with the Beedgo logo, user profile, and 'ADMIN' access. The calendar grid shows dates from March 2nd to May 1st, with reservation bars indicating occupancy periods and names.

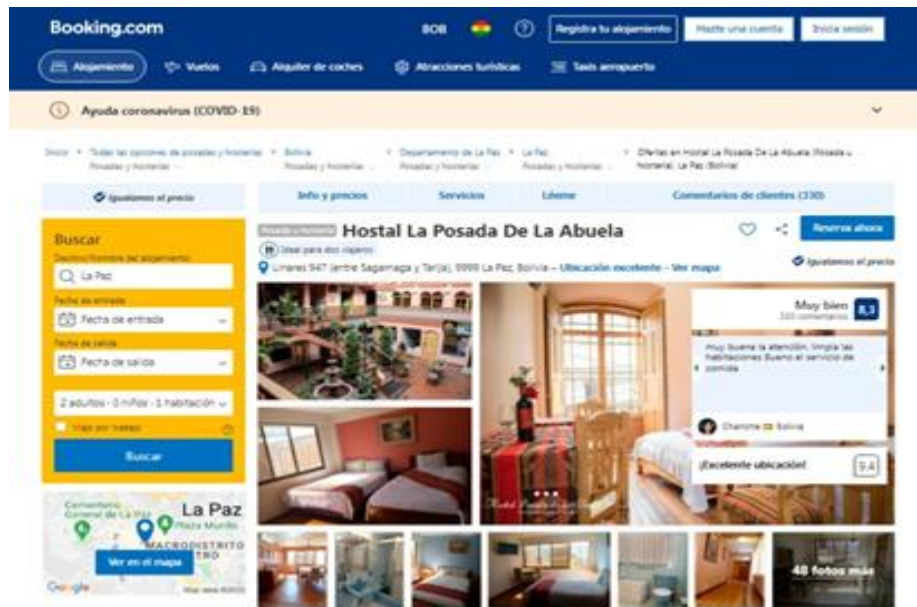
Imagen 17 Programa informático de Gestión Hotelera Posada de la Abuela. Tapia (2021)

## Plataformas virtuales de reserva OTAs “Online Travel Agencies”

Dichas plataformas son mundialmente conocidas como canales y/o motores de reservas y la mayoría de los viajeros entran a las mismas para buscar recomendaciones y seleccionar las más votadas con un mayor puntaje de calidad, dichos puntajes son dados por los mismos viajeros. También en dichas páginas se puede hacer la reserva de habitaciones, por lo tanto, se comprarán espacios dentro de dichas plataformas, pagando una pequeña comisión, dentro de las que podemos mencionar:

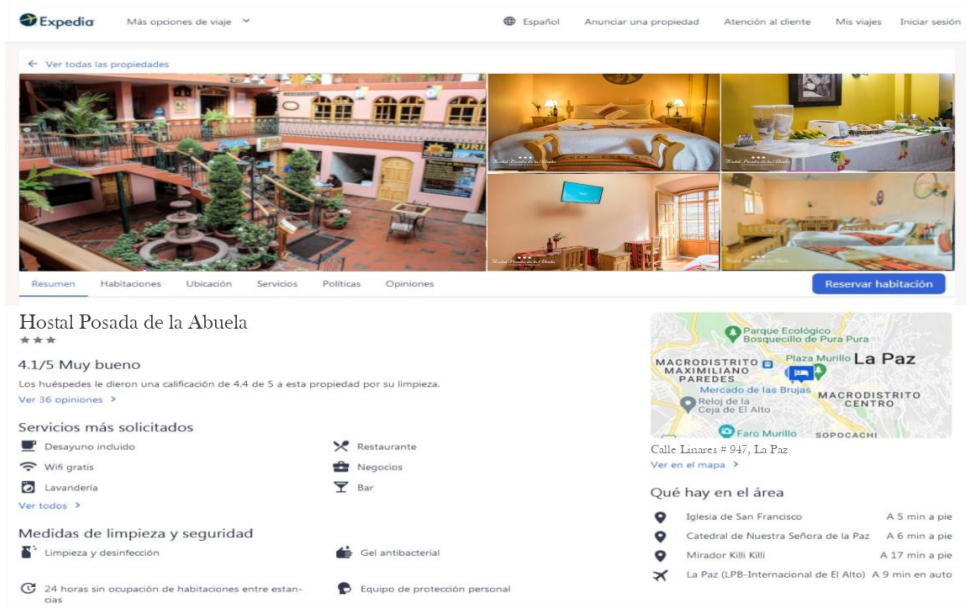
- **Booking.** Se subió toda la información del hostel a esta plataforma, tipos de habitaciones, servicios que se proporciona, precios, formas de pago y en especial fotos que son el medio visual más convincente para que un turista se hospede. Puesto que más del 50% de reservas son por este medio, de manera que ellos trabajan vendiendo las habitaciones por medio de esta plataforma y la aplicación nos cobra una comisión del 13% de cada reserva, generando la factura cada inicio de mes la cual se debe pagar los próximos 10 días de cada mes.





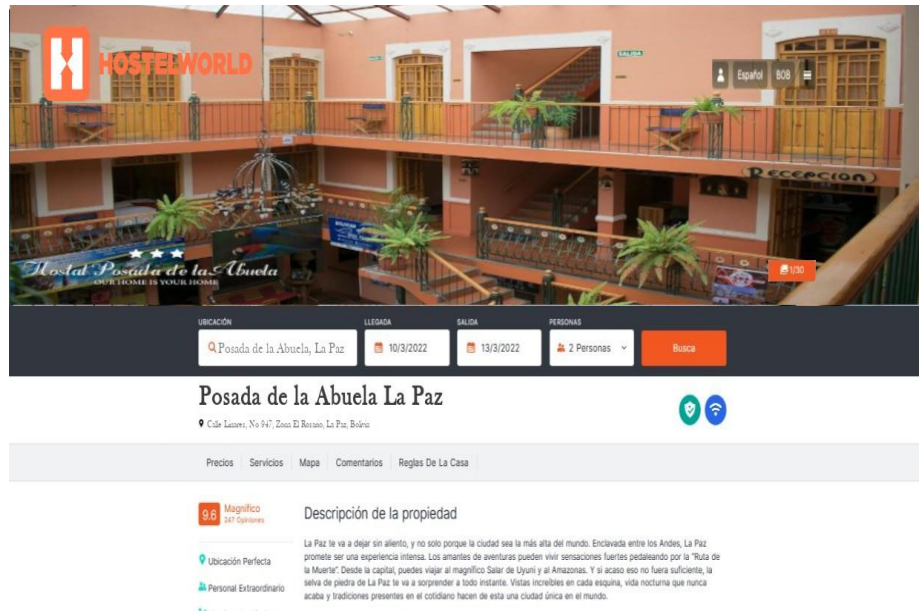
*Imagen 18 Booking del hostel Posada de la Abuela. Tapia (2021)*

- **Expedia Group.** Es otra plataforma de reserva donde también se proporcionó todos los detalles del producto y/o servicio del establecimiento, por medio de esta plataforma las reservas son menos del 50% y la comisión que es de 15% se paga al igual que Booking cada fin de mes según el movimiento o las reservas que el cliente haya realizado por este medio. Dentro de Expedia Group se encuentran otras plataformas de menor alcance como ser Hotels.com, Vrbo, Travelocity, Hotwire, Orbitz, Expedia Cruises, Tribago, etc.



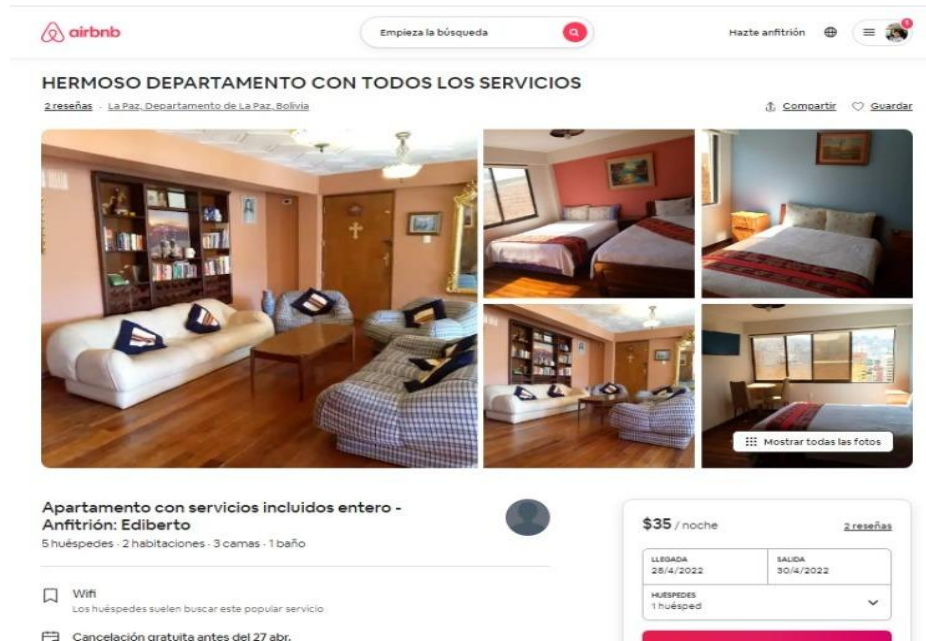
*Imagen 19 Expedia del hostel Posada de la Abuela. Tapia (2021)*

- **Hostelworld.** Al igual que Booking y Expedia, se compartió toda la información del hostel para promocionarlo, pero su metodología de pago es distinta para asegurar una reserva, esta plataforma cobra por adelantado a los clientes la comisión y el cliente paga la diferencia al realizar el check-in al establecimiento. Dentro de la misma plataforma están otras de menor alcance como Hostelbookers, Backpack online.



*Imagen 20 Hostelworld del hostel Posada de la Abuela. Tapia (2021)*

- **Airbnb.** Esta plataforma de reserva es relativamente nueva y tiene una metodología de trabajo muy interesante ya que cualquier persona puede registrar su propiedad o su hogar para generar ingresos extras, esta plataforma está dirigida para personas que no les gusta alimentarse en las calles sino más bien prepara su propia alimentación es por eso que el 99% de las propiedades ofrecen el servicio con cocina incluida. La metodología de pago consta de que cada cliente paga el total de la estadía siendo que el anfitrión o dueño de la propiedad pueda cobrar este dinero excluyendo la comisión por transferencia bancaria.



*Imagen 21 Airbnb del hostel Posada de la Abuela. Tapia (2021)*

- **Trip Advisor.** Con el uso de esta plataforma, los turistas podrán calificar su estadía en La Posada de la Abuela, y al lograr los objetivos, se logrará que los huéspedes nos den una buena calificación y así aparecer como las primeras opciones.

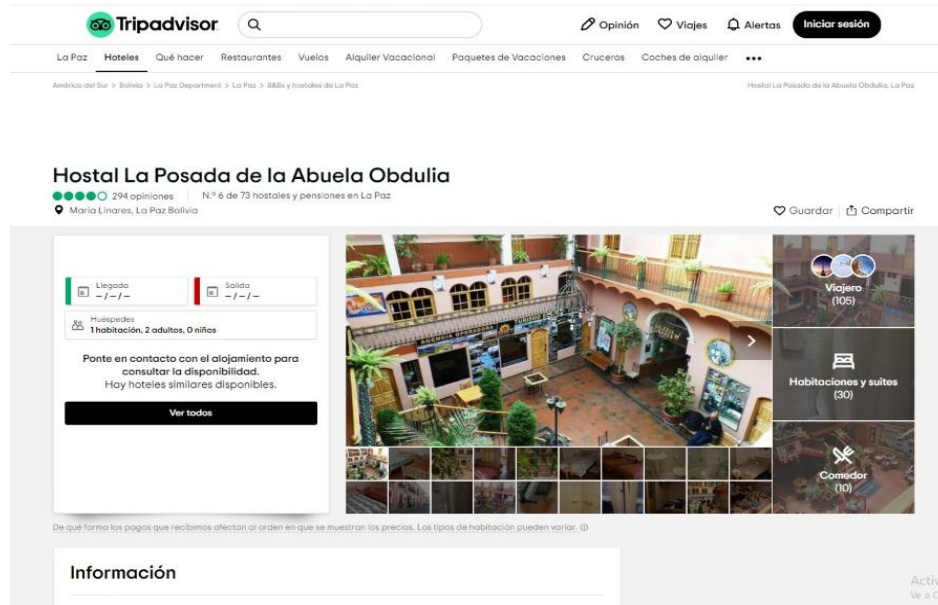


Imagen 22 Tripadvisor del hostel Posada de la Abuela. Tapia (2021)

### 10.1.3. Mejoramiento de los servicios proporcionados a los huéspedes.

Para mejorar el servicio hacia los huéspedes también se tuvo que mejorar la atención, mejorar la visibilidad de las habitaciones y las áreas comunes, por lo tanto, se propuso:

#### 10.1.3.1. Cambio de personal

Se contrató nuevo personal para el Hostal Posada de la Abuela, los requerimientos serán los siguientes:

- Experiencia de trabajo. Este punto tomo en cuenta los años de experiencia que tenga el o la postulante,
- Estudios realizados. Es importante que los aspirantes a los diferentes puestos cuenten con estudios previos ya sean en instituciones públicas o privadas.

### 10.1.3.2. Cambio de imagen Corporativa

La antigua imagen corporativa no era llamativa para promocionar un hostel turístico, un turista que busca en internet establecimiento de hospedaje presta más atención en una foto, por lo tanto, la primera impresión es lo que cuenta, así que se procedió a diseñar la nueva imagen corporativa de la nueva administración del hostel, tomándose en cuenta los siguientes puntos.

- **Nombre de la empresa.** Se conserva el nombre del establecimiento “**Posada de la Abuela**”, puesto que se vio que el hostel ya contaba con un nombre posesionado.
- **El logotipo.** El nuevo logotipo que se diseñó será el mismo nombre del hostel turístico “**Hostal Posada de la Abuela**”, añadiendo ahora la categorización del hostel en cuestión, dicha categorización que se le dio por la gobernación es de 3 estrellas, estas reflejadas en iconos encima del logotipo
- **El eslogan.** El eslogan diseñado para la nueva imagen corporativa fue analizado en una frase o palabras mediante las cuales se quiso llamar la atención y transmitir en este caso la calidez y elegancia que muestra La Posada de la Abuela. La frase escogida fue la siguiente: “**OUR HOME IS YOUR HOME**”, esta frase representa como habíamos mencionado que se quiere dar el trato al huésped de calidez, confianza, relajación y paz, con un ambiente agradable y acogedor

- **Colores.** Los colores escogidos para la nueva imagen fueron el rojo, negro y amarillo, colores que combinen y de tal manera que puedan llamar la atención a simple vista.
- **Imágenes.** Solo se tuvo tres pequeñas imágenes en la parte superior de la imagen, estas son 3 estrellas que representa la categorización del hostel.

**Resultado final.** El resultado final mostro el nombre del hostel, la categoría, y la frase que llamo la atención demostrando que el establecimiento es un lugar cálido y amable para los huéspedes que buscan tener un descanso reparador como lo harían en su propia casa.



# Hostal Posada de la Abuela

OUR HOME IS YOUR HOME

*Imagen 23 Cambio de Imagen Posada de la Abuela. Tapia (2021)*

## **Mejora de la imagen interna a través del equipamiento adecuado.**

Se hicieron las siguientes mejoras para mejorar la imagen interna del hostel.

### **Habitaciones**

- Se cambió las sábanas de cada habitación, esto con el fin de que estas sean más llamativas y vayan de acuerdo con el entorno de la habitación, se utilizaron sábanas blancas con bandas de tipo aguayo.

- Se implementó televisores de pantalla plana para cada habitación, para la distracción de los huéspedes.

### **Restaurante**

- Se puso manteles para cada mesa ya que estas a un principio no tenían, así también se adquirió cafeteras y por último se instala un televisor de pantalla plana.
- Se amplió el menú que ofrece el restaurante, ya que dicho espacio solo se ofrecían desayunos, ahora también se ofrecerá platos a la carta, almuerzo y bebidas, así como jugos

### **Menú del restaurante**

Dentro del menú ofrecido a los clientes que se hospedan en el hostel tenemos, primeramente:

- Desayuno continental, el cual contiene:
  - ✓ Pan
  - ✓ Mantequilla
  - ✓ Carnes frías
  - ✓ Frutas
  - ✓ Yogurt
  - ✓ Cereal
  - ✓ Queso
  - ✓ Café, té, mates.



Dicho desayuno se ofrece al huésped en el horario de 7:00 am hasta las 10:30 am., también cabe mencionar que el coste del desayuno va incluido en el pago de la habitación.

- Almuerzo, los platos ofrecidos típicos tradicionales son
  - ✓ Silpancho
  - ✓ Milanesa de pollo
  - ✓ Milanesa de carne

También se ofrece en el menú otros platillos de comida rápida, dependiendo del gusto del huésped, el horario para servirse el almuerzo es de 12:00pm hasta las 14:00 pm. Dichos platillos son un costo extra para el huésped que quiere degustarlos.

- Durante la tarde noche el restaurant ofrece comida rápida, bebidas, jugos, piqueos, etc. Todo dentro del menú, con un costo extra para el huésped
- También durante la noche el bar-restaurant ofrece bebidas alcohólicas y comida rápida, la atención del mismo es hasta las 23:00 pm., horario en el que el restaurante cierra sus puertas.



**POSADA  
PUB**

## SPAGUETTY

**SPAGUETI DE POLLO**  
Fileta de pollo, salsa de tomate, spaguetty, queso 20 Bs

**SPAGUETI DE CARNE**  
Fileta de pollo, salsa de tomate, spaguetty, queso 20 Bs






## SABOR BOLIVIANO

**SILPANCHO**  
Silpancho de carne, huevo, frito, arroz, papas, ensalada de tomate, cebolla 20 Bs

**MILANESA DE POLLO**  
Pollo, arroz, papas fritas, ensalada de lechuga, tomate, cebollas 20 Bs

**MILANESA DE CARNE**  
Carne, arroz, papas fritas, ensalada de lechuga, tomate, cebollas 20 Bs



# BEBIDAS

## BEBIDAS CALIENTES

**CAFÉ** 5 Bs

**TÉ** 5 Bs

**MATE** 5 Bs

**TRIMATE** 5 Bs



## JUGOS DE TEMPORADA

**JUGO DE BANANA LECHE O AGUA** 8 Bs

**JUGO DE FRUTILLA** 8 Bs

**JUGO DE PAPAYA** 8 Bs

**JUGO DE MANGO** 8 Bs

**ZUMO DE NARANJA** 8 Bs



Imagen 24 Menú del restaurante Posada de la Abuela. Tapia (2021)

**TRAGOS**

RON COLA	15 Bs
MOJITO	15 Bs
CAIPIRIÑA	15 Bs
CHUFLAY	15 Bs
PIÑA COLADA	15 Bs
FERNET CAPRI O BRANCA	15 Bs
TEQUILA SHOT	15 Bs

**CERVEZA**

REAL	20 Bs
PICO DE ORO	20 Bs
PICO DE PLATA	20 Bs
PACEÑA	25 Bs
HUARI	25 Bs
PROST	25 Bs
HEINIKEN	25 Bs

**BEBIDAS SIN ALCOHOL**

COCACOLA, FANTA, SPRITE DE 500 ML	8 BS
COCACOLA DE 2L	12 BS
AGUA DE 600 ML	6 BS
AGUA DE 2L	10 BS

**DISFRUTA DE LA BUENA COMIDA Y LA MUSICA JUNTO A NOSOTROS**

Imagen 25 Menú del restaurante Posada de la Abuela. Tapia (2021)

#### 10.1.4. Descripción de objetivos, actividades y funciones de cada departamento.

Uno de los problemas más recurrentes fue que el personal muchas veces no sabía muy bien sus funciones, dichas funciones tampoco fueron especificadas por la anterior administración. Lo que se pretende es que cada departamento empezando por la administración, sepa claramente cómo realizar él trabaja respectivo con el fin de poder dar al huésped un mejor servicio y que el mismo vuelva en un futuro.

#### **10.1.4.1. Gerente General y Administrativo del hostel:**

- **Misión**

La misión principal del gerente general y administrativo es velar por la empresa, planificando el alcance de los objetivos generales y específicos del hostel en un corto y mediano plazo. Dirigir y controlar el establecimiento, tomando decisiones oportunas para la mejora constante en el servicio y atención a todos los huéspedes.

- **Visión**

El gerente general y administrativo debe estar inmerso en sucesos del hostel y saber hasta la mínima actividad que acontezca, trabajando en equipo con todo el personal transmitiendo la visión principal de la empresa y que ellos sean parte principal para lograr alcanzar las metas y así alcanzar los objetivos planteados.

- **Objetivo**

Planear y controlar las operaciones en curso del hostel bajo su supervisión de manera que produzcan un nivel de ganancias satisfactorias, Manejo del área comercial publicidad, relaciones públicas para optimizar ventas, optimizar el área administrativa financiera del hostel eficientemente.

#### **10.1.4.2. Encargado del Área Contable y Apoyo en el Área Administrativa.**

- **Misión**

La misión de principal del encargado de esta área es proporcionar información financiera, útil, oportuna y confiable del hostel para la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo. Esta persona con todo el conocimiento adquirido

debe procesar toda la documentación e información que respalden las diferentes operaciones y movimientos financieros del hostel. También, juntamente con el gerente general apoyara en la administración del establecimiento, realizando tareas específicas para el alcance de cada una de las metas y así alcanzar el objetivo principal.

- **Visión**

La misión del encargado del área contable y apoyo en la administración del hostel es prestar servicios profesionales enfocados en las necesidades de los clientes, para satisfacer sus necesidades y las de sus empresas, de forma oportuna y objetiva con calidad, seriedad, y eficiencia, persiguiendo siempre la mejora constante. En coordinación con el gerente general y trabajando en equipo con todo el personal nos enfocaremos en tener siempre a los huéspedes satisfechos brindando calidad y calidad en el servicio, con el fin de que todo huésped pueda recomendar el hostel, creciendo así la imagen constantemente.

- **Objetivo**

Tener siempre a la mano toda la información financiera del hostel de manera ordenada y sistemática sobre el movimiento económico y financiero del negocio. También contar con la información en términos monetarios de los bienes, deudas, obligaciones y de todo el patrimonio con el que cuenta el hostel, esta información será de vital importancia para la toma de decisiones y hacer predicciones en el presente y futuro.

A su vez esta persona apoyara en el control y dirección del personal para la mejora constante del servicio prestado a todos los clientes.

○ **Tareas y funciones**

- ✓ Elaborar, interpretar, analizar e informar el movimiento de las actividades presupuestarias para apoyar a la toma de decisiones económicas y financieras del hostel por parte del gerente general.
- ✓ Administrar los recursos financieros del hostel por medio de la inversión, el análisis de riesgos y el financiamiento.
- ✓ Establecer los procedimientos para la gestión de la información financiera por medio de los registros contables.
- ✓ Establecer el sistema de contabilidad.
- ✓ Llevar siempre al día los libros oficiales y auxiliares, y preparar los diversos estados financieros dentro de las fechas previstas con el fin de poder conocer y evaluar los resultados operativos.
- ✓ Preparar el programa mensual de pagos a proveedores, bancos y demás, así como la nómina de los empleados, para poder determinar las necesidades de efectivo en cada momento.
- ✓ Certificar las planillas para el pago de impuestos.
- ✓ Pagar oportunamente los impuestos, tasas y demás exigencias municipales, departamentales y estatales.

### **10.1.4.3. Recepción**

- **Misión**

Brindar al huésped una bienvenida acogedora desde el que entra a las instalaciones del hostel, hasta que deja el mismo, siendo capaces de solucionar cualquier conflicto y dominio de su entorno de trabajo, con el fin que los huéspedes se sientan como en casa.

- **Visión**

Estar siempre en contacto con los clientes desde que hacen una reserva por las diferentes plataformas enviando un mensaje de agradecimiento por realizar la reserva en el hostel e informarle que estamos a su servicio para lo que necesite, a su vez, luego que dejen el hostel, el recepcionista debe enviar otro mensaje de agradecimiento por hospedarse en el hostel, agregando los mejores deseos para su próximo destino.

- **Objetivo**

Brindar un servicio de calidad y calidez antes ahora y después de su hospedaje, mostrando toda predisposición para hacer de su estadía inolvidable y que el huésped tenga y transmita imagen positiva del establecimiento.

- **Estrategias**

Esta área de recepción al ser una pieza importante en el hostel y quien es el que da la cara al cliente generando la primera impresión del establecimiento

se tomó las siguientes estrategias para que todos los clientes estén siempre satisfechos en toda su estadía:

- ✓ Aplicar todos los conocimientos adquiridos en el mundo laboral y académica.
- ✓ Estar al pendiente de todas las reservas.
- ✓ Contar con personal con vocación de servicio para atender a las necesidades de los clientes.
- ✓ Capacidad de tomar decisiones y resolver conflictos
- ✓ Habilidades de comunicación, tanto verbal como escrita
- ✓ Motivado y proactivo, para ofrecer el mejor servicio
- ✓ Dominio del idioma local y el idioma inglés ya que se maneja a nivel mundial.
- ✓ Capacidad de gestión del trabajo, trabajo en equipo, priorizando las diferentes tareas
- ✓ Conocimientos de informática, en especial del paquete office y programas de facturación.
- ✓ Estar siempre presentable dando una buena imagen del hostel hacia los huéspedes.
- ✓ Confidencialidad y discreción, para mantener una buena imagen.
- ✓ Tener conocimientos de cultura general y también de lugares de interés turístico.



#### **10.1.4.3.1. Tareas y funciones**

##### **PROCESO DE INGRESO AL TURNO**

- 1) Marcado de biométrico
- 2) Cambio de turno e intercambio de información relevante con el turno saliente.
- 3) Ingreso al sistema y revisión de novedades.
- 4) Atención de las llamadas y mensajes de los clientes vía on-line.
- 5) Brindar información a todo huésped que la solicite, así como hacer gestiones encaminadas a la solución de problemas de los clientes.
- 6) Revisar el inventario de Candy Bar y material de escritorio.
- 7) Realizar el cuaderno de limpieza para la camarera.
- 8) Verificar todas las habitaciones que estén de acuerdo al sistema.

##### **PROCESO DE CIERRE DE TURNO**

- 1) Dejar todo limpio el área de recepción.
- 2) Revisar el Candy Bar acorde al inventario.
- 3) Realizar el arqueo de caja con los ingresos y egresos.
- 4) Verificar las llaves.
- 5) Mandar novedades suscitadas en el turno adjuntando el documento que genera el sistema en cuanto al movimiento económico, vía correo electrónico destacando los siguiente:
- 6) El efectivo generado durante el turno será depositado en una cuenta del establecimiento.

#### **10.1.4.4. Camarera**

Es una de las áreas de igual importancia que los demás. La ama de llaves se encarga de la limpieza del hostel, habitaciones, pasillos, oficinas, áreas comunes, etc. En un hostel la ama de llaves es centro de un hostel, que le da al mismo el éxito o el fracaso, pues de una excelente ama de llaves depende la buena limpieza, higiene y gusto de las habitaciones y áreas públicas. Y es por lo que un Gerente hotelero debe poner especial atención en la capacitación de este personal, teniendo mucho cuidado en su selección pues otra cualidad que debe adornar a una ama de llaves, es su probada honestidad.

- **Misión**

Brindar el servicio de limpieza y presentación de habitaciones, con altos estándares de calidad.

- **Visión**

La calidad de servicio de limpieza en las habitaciones, áreas comunes y la honestidad. Serán la clave para que el huésped se lleve una excelente imagen y lo transmita a futuros viajeros.

- **Objetivo**

Garantizar la limpieza, arreglo, control de las habitaciones del hostel y limpieza de áreas comunes, con el fin de incrementar el estándar de calidad.

- **Estrategias**

Para una mejor satisfacción del cliente, el departamento de ama de llaves se encargará de brindar servicios de calidad con respecto al servicio de

limpieza de las habitaciones además de una buena conducta y amabilidad hacia el cliente durante su estancia, en la prestación de sus servicios, por lo que algunas de sus estrategias son:

- ✓ Personal calificado para este puesto con experiencia y buen trato a todos los clientes.
- ✓ Contar con un personal capacitado, puntual y organizado.
- ✓ Llevar a cabo cursos de capacitación de limpieza general como ser: limpieza de habitaciones, limpieza y acomodación de camas, limpieza de muebles, limpieza de baños, con estándares de calidad en limpieza.
- ✓ Compromiso y responsabilidad de la persona encargada de esta área de ama de llaves para prestar el servicio de calidad.

#### **10.1.4.5. Cocina y Ayudante de Cocina**

Este departamento es muy importante, ya que del mismo depende la buena alimentación del huésped con: desayunos, almuerzos, cenas, snaks.

- **Misión**

Brindar a todos los huéspedes un servicio de calidad, amabilidad e integridad en cuanto a la alimentación, otorgándoles una atención personalizada desde el primer momento en que llegan al hostel, brindando platillos del agrado del huésped.

- **Visión**

Ser un departamento eficaz y eficiente, en constante mejora de la prestación del servicio para lograr los objetivos y metas del hostel, y así contribuir al crecimiento del mismo.

- **Objetivo**

Brindar una atención oportuna y eficiente al huésped a lo largo de su estadía, ofreciendo, desayunos, almuerzo, comida rápida y bebidas tradicionales de La Paz.

- **Estrategias**

- ✓ Tener un conocimiento mínimo de inglés.
- ✓ Mantener el uniforme del personal siempre limpio
- ✓ Tener variedad de comida y bebidas para el deguste del huésped.

- **Tareas y funciones**

- ✓ Organizar todas las cosas en la cocina.
- ✓ Mantener contacto con el personal encargado de almacén para realizar los pedidos de forma anticipada.
- ✓ Elaborar la lista de insumos para la preparación de alimentos del día siguiente.

#### **10.1.4.6. Mantenimiento y Seguridad del Hostel**

Este departamento es la directa encargada del buen funcionamiento y mantenimiento de las habitaciones y áreas comunes, prestando inmediatamente el

servicio de arreglo para algún desperfecto ocurrido en la habitación o área común dentro del hostel.

- **Misión**

El área de mantenimiento y seguridad tiene la misión reparar cualquier desperfecto, resguardar, proteger, vigilar que las áreas del hostel se encuentren en orden de acuerdo a las normas del hostel, establecidas como la salida y entrada de los huéspedes a las instalaciones del hostel.

- **Visión**

El área de mantenimiento y seguridad tiene como visión cuidar la imagen del establecimiento solucionando cualquier desperfecto con el fin de que futuros clientes disfruten de su estadía sin ningún problema, también queremos que los clientes se sientan seguros sin ningún temor de pérdida o extravió.

- **Objetivo**

Garantizar la seguridad, protección de las personas y los bienes del hotel que estén en funcionamiento, de cuidar la imagen del hotel.

- **Estrategias**

- Rondar constantemente por las instalaciones del hostel dentro y fuera del mismo.
- Tener un registro de los huéspedes de los que entran y salen del establecimiento.

- Comunicarles a los huéspedes de que no dejen objetos de valor fuera de sus habitaciones.
- Verificar cualquier falla técnica de la habitación o áreas comunes para así ser solucionado inmediatamente.
- Verificar que los huéspedes porten un identificativo para poder estar en el hostel.
- Revisar el cuaderno de limpieza donde la camarera reporta desperfectos en la habitación.
- **Tareas y funciones**
  - ✓ Planear, dirigir, y supervisar los trabajos de mantenimiento.
  - ✓ Establecer un programa de mantenimiento preventivo de los diferentes equipos del hostel con el objetivo de dar mayor seguridad.
  - ✓ Llevar un adecuado control de los equipos y seguimiento del mantenimiento al que sean sometidos los equipos o maquinarias.
  - ✓ Elaborar el programa de mantenimiento en coordinación con los demás departamentos del hostel.
  - ✓ Revisar periódicamente el funcionamiento de los equipos y maquinaria del hostel.
  - ✓ Colaborar en la elección de proveedores de materiales y equipos propios de mantenimiento.
  - ✓ Capacitar y asignar tareas al personal a su cargo.

- ✓ Determinar la señalización de seguridad en las áreas del hostel
- ✓ Establecer los procedimientos a seguir en caso de emergencia.

#### **10.1.5. Servicios y productos del Hostel Posada de la Abuela Obdulia**

- Servicio de Alojamiento
- Servicio Médico programas de protección ante el covid-19.
- Servicio de Taxi
- Servicio de Internet
- Recepción y Reservas
- Servicio de limpieza
  - Habitaciones
  - Zonas comunes
  - Servicio de Habitaciones
- Servicio de restaurant y Bar

### **11. EVALUACIÓN**

Al momento de asumir la administración del hostel Posada de la Abuela se plantearon objetivos y a donde se quería llegar en el transcurso del desempeño del cargo, implementando cambios que condujeron a mejorar el servicio, dando como resultado una mejora evidente en la ocupación del establecimiento, a través de los siguientes indicadores:

- **Cantidad de trabajo desempeñado.** Se logró implementar los objetivos y hacia donde se quería llegar con la nueva administración.

- **Capacidad de innovar.** Con la ayuda de nuevos medios de publicidad y marketing como ser, pagina web, redes sociales, WhatsApp, etc. Se logró llegar a más clientes potenciales, ya que hoy en día para poder mejorar cualquier negocio se tiene que trabajar de la mano con la tecnología.
- **Nivel del trabajo.** Se implementó funciones específicas de cada departamento, logrando que cada trabajador del hostel Posada de la Abuela sepa sus funciones, como y cuando actuar con las diferentes situaciones que se presenten en cada momento.
- **Resolución de problemas.** Cada huésped es diferente y cada necesidad también, el personal del hostel está calificado para la resolución de los diferentes problemas que se presentaron, no solamente en cuanto al servicio de hospedaje, sino a diferentes requerimientos que nada tuvieron que ver con el servicio que se prestó, partiendo de la frase “al cliente jamás se le dice que no”
- **Conocimiento del puesto.** Se puso en práctica todo el conocimiento adquirido en los estudios realizados en la universidad, siendo estos de mucha ayuda, especialmente al poner en practica la nueva administración, la gestión, organización y planificación del mismo, ya que sin dichos conocimientos no se hubiera podido alcanzar los objetivos y metas.
- **Trabajo en equipo.** En un establecimiento hotelero todos dependemos de todos, de esta manera una persona que trabaja no puede hacer mucho sin la colaboración de otra persona de distinto departamento, todo para que el huésped salga satisfecho se dio un buen servicio desde el momento de entrada, pasando por recepción,



limpieza, alimentación y hasta la salida del huésped, todo conectado simultáneamente.

## **12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La Administración Hotelera en Bolivia, no se encuentra dentro de los sectores más desarrollados del Turismo en el país, puesto que muchas personas que deciden abrir sus establecimientos de hospedaje lo hacen de tal manera que ofrecen simplemente habitaciones para pernoctar, dejando de lado la atención personalizada y todo lo que implica la atención que un visitante merece recibir.

La administración del Hostal Posada de la Abuela Obdulia, fue un desafío importante, considerando que ya contaba con un nombre posesionado, pero que carecía de elementos importantes para ofrecer un adecuado servicio de hospedaje, es por ello que se desarrollaron diversas acciones descritas en esta Memoria Laboral:

### **- Manejo Administrativo**

A través del manejo administrativo realizado, se logró cumplir con el objetivo de incrementar la ocupación del establecimiento, con más del 51% de acuerdo al sistema de gestión hotelera Beedgo, con un buen control, planificación y dirección logramos a contar con clientes siempre satisfechos con el servicio brindado hacia todos los clientes y esto lo refleja en la buena puntuación en los portales de reserva como es Booking, Expedia, Hostel World, etc. La automatización ayuda de gran manera en la toma de decisiones para la mejora constante del servicio y que el nombre del hostel sea posesionado en nuevos nichos de mercado.

- **Uso de Redes Sociales**

Se aprovechó el uso de redes sociales como una herramienta tecnológica que permitió la incorporación de plataformas de reservas y contando con una página web, socializando de esta forma la oferta del establecimiento hotelero, y como efecto se tuvo un mayor contacto de clientes y poder canalizar en reservas.

- **Recursos Humanos**

La propuesta de organización de Recursos Humanos, fue un proceso fundamental en la selección y se logró contar con un personal con buen rendimiento de trabajo, disponibilidad de tiempo y lo más importante, el de poder brindar un servicio de calidad y calidez humana. Al contar con un personal con buenas habilidades se mejoró el ambiente laboral coordinando y trabajando en equipo para el bien común.

Los conocimientos adquiridos durante la formación en la Carrera de Turismo de la universidad Mayor de San Andrés, coadyuvaron significativamente al momento de poner en práctica todo lo aprendido en aula, en materias como: Administración, Gestión Hotelera, Contabilidad, Marketing Turístico y Turismo y otras que establecer herramientas a la hora de realizar un análisis del establecimiento y el poder plantear cambios a través de objetivos que permitan el poder brindar un adecuado servicio.

Finalmente, la experiencia laboral después de haber desempeñado el trabajo en distintas áreas del establecimiento, fortalecen la capacidad de administrar y mejorar la ocupación en el establecimiento, continuar con su reconocimiento y lograr la fidelidad de los clientes.

### 13. BIBLIOGRAFÍA

- Breve Historia de la Industria Hotelera. (2013, 25 de julio). Centro Empresarial Gastronómico Hotelero CEGAHO. Obtenido de <https://cegaho.wordpress.com/2013/07/25/historia-industria-hotelera/>
- GURRIA, di-bella Manuel (1997) Introducción al turismo. Editorial Trillas, S.A. de C.V Segunda Reimpresión. México, febrero 1997, Pág. 35
- BARRAGAN, Rossana (2003) Metodología de la Investigación s/p.
- OMT (Organización Mundial del Turismo 2011), “Turismo Sostenible”, Madrid España (consulta en Octubre de 2011).
- Jogaratnam, G. & Tse, E. (2006) Entrepreneurial orientation and the structuring of organizations: performance evidence from the Asian hotel industry. International Journal of Contemporary Hospitality Management 18(6): Pág. 454-468
- Gomes de Souza, Anderson; Barbosa, Maria de Lourdes; Kovacs, Michelle Helena; de Brito, Marisa P. (2014) Gestación Hotelera. El caso brasileño de la red Pontes Hotéis & Resorts bajo el modelo de organización multidimensional reflexivo Estudios y Perspectivas en Turismo, vol. 23. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos Buenos Aires, Argentina núm. 4, octubre, 2014, Pág. 768-785
- Woods, R. & Viehland, D. (2000) “Women in hotel management: gradual progress, uncertain prospects”. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly 41(5): Pág 51-54
- Cândido, I. & Viera, E. (2003) “Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços”. Educs, Caxias do Sul.

- Grullón de Nurse, F. (2015). Manuales de Procedimientos: contribuyendo al proceso de Enseñanza Aprendizaje en Administración Hotelera.
- J.L. Nieto, I.M. Román, D. Bonillo, N. Paulova. (2016) El Turismo a Nivel Mundial,
- International Journal of Scientific Management and Tourism,