

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

CARRERA DE TURISMO



**“MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
HOTEL GLORIA URMIRI”**

Proyecto de grado para obtener el título de licenciatura en Turismo

POR: Univ. Jhenny Katerin Zarate Maquera

TUTORA: MSc. Ilsen Gutiérrez Castellón

LA PAZ -BOLIVIA

Agosto - 2024

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

Proyecto de grado:

**“MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL HOTEL GLORIA
URMIRI”**

Presentado por: Univ. Jhenny Katerin Zarate Maquera

Para optar el grado académico de Licenciatura en Turismo

Nota numeral:

Nota literal:

Ha sido:

Director de la carrera de turismo:

MSc. Erick Rómulo Rodríguez Luján

Firma

Tutora:

M.sc. Ilsen Gutiérrez Castellón

Firma

Tribunal:

MSc. Adhemar Eduardo Goyzueta Cardero

Firma

MSc. Efraín Oscar Alarcón Bautista

Firma

Fecha: 25 de octubre de 2024

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios por haberme dado la fortaleza de siempre seguir adelante y haber bendecido cada paso que recorrí.

A mi padre Armando Zarate y mi madre Dorah Maquera por el apoyo incondicional desde que nací, brindando varios consejos para seguir adelante, los admiro y son un pilar fundamental en mi vida, gracias por tanto amor, así también a mis hermanos Jesús, Ademar y Daner por siempre cuidar de mí, a mi tía Eli mi prima Ana por apoyarme.

A mi esposo Jhon Arenas por el apoyo y paciencia incondicional y a mi futuro pequeño hijo Jhon Armando gracias por haber llenado mi vida aún mas de felicidad.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a la Universidad Mayor de San Andrés, Carrera de Turismo, donde me forme y me hizo amar mi carrera.

A todos los docentes de la Carrera de Turismo que conocí durante el tiempo como estudiante gracias por sus consejos.

A mi tutora MSc. Ilse Gutiérrez Castellón que admiro como profesional y como persona gracias por su enseñanza no olvido la primera vez que pase con usted la materia metodología muchas gracias siempre estará en mi corazón.

Agradecer al Hotel Gloria por haberme dado la oportunidad de crecer profesionalmente y trabajar en tres de sus hoteles, Hotel Gloria La Paz, Hotel Gloria Urmiri, Hotel Gloria Copacabana.

A la Sra. Antonia Mamani jefa de recepción del Hotel Gloria por haberme exigido que aprenda y sea mejor gracias por su enseñanza, la respeto, admiro y aprecio.

A Milena Gutiérrez por haberme acompañado y enseñado durante él trabajó en el hotel, la aprecio.

Al personal del Hotel Gloria Urmiri que conocí, Rene Valero, Monica Javier, Silvio Romero, Efraín Chino, Pedro Chambilla, Santos Canaviri, Florencio Bautista, Oliver Castro, Ruben, Mari, Lizeth Pinto, Simón, Gracias por ser mi segunda familia aprendí mucho.

A mis compañeros de universidad Vale, Andreina, Claudia, Jose, Edwin, Xime, Carlos, Ronal(+) gracias por el tiempo compartido.

A mi tío Milton Gutiérrez por los consejos gracias.

RESUMEN

TÍTULO: MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL HOTEL GLORIA URMIRI

Descripción de estudio: En la actualidad la actividad hotelera en Bolivia contribuye al desarrollo socio económico del país debido a que está estrechamente relacionado con el turismo generando trabajos directos e indirectos.

El hotel Gloria Urmiri, debido a que no cuenta con un manual de funciones y procedimientos que permita gestionar las diferentes actividades de los distintos departamentos. La falta de un manual en un hotel desembocada una ineficiencia en la gestión administrativa, provocando variabilidad en las funciones y procedimientos, duplicidad de funciones y fallos en el desempeño organizacional.

El presente proyecto tiene como objetivo elaborar un manual de las funciones y procedimientos para el hotel Gloria Urmiri.

Métodos Empleados: para la realización de este proyecto para el desarrollo de la problemática se usará el diagrama Ishikawa. Se utilizará el enfoque cualitativo que permitirá una profunda investigación del funcionamiento del hotel, el tipo de investigación será exploratoria ya que la información es escasa. Se usará la investigación descriptiva para detallar cada área de trabajo y sus distintas funciones.

En el método de la investigación se usará dos métodos, el primer método es el hermenéutico que nos permitirá interpretar cuáles deberían ser las funciones de cada área de trabajo, el segundo método es la observación donde se podrá observar el procedimiento de cada área de trabajo, esto permitirá llevar un registro de cada función que se realiza.

También se toma en cuenta las fuentes de información primaria y secundaria para el desarrollo del proyecto, así también la observación directa e indirecta.

Resultados: Cumpliendo con el objetivo del proyecto se elaboró un manual de funciones y procedimientos para el hotel Gloria Urmiri, el mencionado documento se encuentra en el capítulo V, que tiene cuatro objetivos principales:

- Elaboración de un organigrama de hotel Gloria Urmiri
- Proponer el perfil de puesto y cargo para el hotel por área
- Diseñar un manual de funciones por área
- Elaborar los procedimientos de cada área

Conclusión: El manual de funciones y procedimientos ayudara al rendimiento laboral del personal, que el administrador conozca cada función y procedimientos que debe cumplir para tener una mejor organización.

Palabras clave: Manual, funciones, procedimientos, diagrama Ishikawa, Urmiri, hotel.

Correo: zaratejk123@gmail.com

ÍNDICE

CAPÍTULO I	10
ASPECTOS	10
GENERALES	10
1 ASPECTOS GENERALES	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.3.1 IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA (DIAGRAMA ISHIKAWA)	4
1.4 OBJETIVOS	7
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
CAPITULO	8
II	8
MARCO CONCEPTUAL	8
2.1 MARCO CONCEPTUAL	9
2.1.1 MANUAL.....	9
2.1.2 MANUAL DE FUNCIONES	9
2.1.3 IMPORTANCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES	9
2.1.4 HOTELERÍA	10
2.1.5 SERVICIO.....	10
2.1.6 SERVICIO DE HOSPEDAJE	10
2.1.7 CALIDAD	10
2.1.8 PROCEDIMIENTOS.....	11
2.1.9 ADMINISTRACIÓN	11
2.1.10 PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN	12
2.1.11 ORGANIZACIÓN.....	12
2.2 MARCO LEGAL	13
2.2.1 REGISTRÓ DE COMERCIO DE BOLIVIA.....	13

2.2.2 GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE LA PAZ	13
2.2.3 LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SAPAHAQUI	14
CAPITULO III.....	15
MARCO METODOLÓGICO	15
3.1 MARCO METODOLÓGICO.....	16
3.1 ENFOQUE CUALITATIVO	16
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	16
3.2.1 INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA.....	16
3.2.2 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	16
3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	17
3.3.1 MÉTODO HERMENÉUTICO	17
3.3.2 MÉTODO DE LA OBSERVACIÓN	17
3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN	17
3.4.1 PRIMARIAS	17
3.4.2 SECUNDARIAS	17
3.5 MUESTRA	18
3.6 TÉCNICAS.....	18
3.6.1 OBSERVACIÓN	18
CAPITULO IV	20
DIAGNÓSTICO.....	20
4 DIAGNOSTICO.....	21
4.1 ANÁLISIS EXTERNO.....	21
4.1.1 UBICACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	21
4.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA NACIONAL.....	21
4.1.3 UBICACIÓN DEPARTAMENTAL	22
4.1.4 UBICACIÓN MUNICIPAL.....	23
4.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES.....	24
4.2.1 PROCESO HISTÓRICO DE OCUPACIÓN DEL TERRITORIO	24
4.2.2 BASE LEGAL	25
4.2.3 ORGANIZACIÓN TERRITORIAL	25

4.2.4 EXTENSIÓN TERRITORIAL	25
4.2.5 LÍMITES.....	25
4.2.6 DIVISIÓN POLÍTICA – ADMINISTRATIVA	26
4.2.7 CANTONES DEL MUNICIPIO DE SAPAHAQUI	26
4.2.7.1 CANTONES Y COMUNIDADES.....	27
4.3 ASPECTOS FÍSICOS NATURALES	28
4.3.1 FISIOGRAFÍA	28
4.3.2 ALTITUDES	28
4.3.3 SUELOS	29
4.3.4 HIDROGRAFÍA.....	32
4.3.4.1 FUENTE DE AGUA POR COMUNIDADES CABECERA DE VALLE	33
4.3.4.2 FUENTES DE AGUA POR COMUNIDADES VALLE.....	34
4.3.4.3 CUENCAS, SUBCUENCAS Y RÍOS EXISTENTES.....	36
4.3.4.3.1 RIO SAPAHAQUI	36
4.3.4.3.2 RIO KOLLPUMA	36
4.3.4.3.3 RIO CARACATO	37
4.3.5 CLIMA.....	38
4.3.5.1 AMENAZA DE GRANIZADA	38
4.3.5.2 AMENAZA DE HELADA	39
4.3.5.3 AMENAZA DE INUNDACIONES	39
4.3.5.4 AMENAZA DE SEQUÍAS	39
4.3.5.5 AMENAZA DE INCENDIO FORESTAL	39
4.3.5.6 MITIGACIÓN Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO.....	40
4.3.5.7 VULNERABILIDAD ECOLÓGICA	40
4.3.5.7 VULNERABILIDAD SOCIOECONÓMICA	40
4.3.5.8 VULNERABILIDAD POLÍTICO INSTITUCIONAL Y LEGAL	40
4.4 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS	41
4.4.1 ORGANIZACIÓN POLÍTICA	41
4.4.2 POLÍTICA Y ADMINISTRATIVA	41
4.4.3 EDUCACIÓN.....	41

4.5 SALUD.....	43
4.6 VIVIENDA Y SERVICIOS BÁSICOS.....	43
4.7 SERVICIOS DE BÁSICOS.....	44
4.7.1 INFRAESTRUCTURA Y COBERTURA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	45
4.7.2 POBREZA	45
4.8 CARACTERIZACIÓN ECONÓMICA	46
4.8.1 OCUPACIÓN Y USO DEL TERRITORIO.....	46
4.8.2 CONFLICTOS DE USO DE LA TIERRA	46
4.9 ACCESO VIAL, REDES Y FLUJOS DE TRANSPORTE	47
4.9.1 RED FUNDAMENTAL NACIONAL.....	47
4.9.2 RED SECUNDARIA DEPARTAMENTAL.....	47
4.9.3 RED MUNICIPAL VECINAL.....	47
4.10 UNIDADES SOCIOCULTURALES.....	47
4.10.1 COMUNIDADES	47
4.10.2 COMUNIDADES ORIGINARIAS.....	47
4.10.3 CONGLOMERADOS URBANOS.....	48
4.11 CULTURA	48
4.11.1 REVALORIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO LOCAL.....	49
4.11.2 PRÁCTICAS AGROECOLÓGICAS	49
4.11.3 PRÁCTICAS CONVENCIONALES.....	50
4.12 DIAGNOSTICO INTERNO INSTITUCIONAL HOTEL GLORIA URMIRI	51
4.12.1 MARCO HISTÓRICO	51
4.12.2 VISIÓN	51
4.12.3 MISIÓN	51
4.12.4 MERCADO	52
4.12.5 SERVICIOS.....	52
4.12.6 SERVICIO DE HOSPEDAJE	52
4.12.6.1 HABITACIÓN ESTÁNDAR	53
4.12.6.2 HABITACIÓN ROMANA	53
4.12.6.3 HABITACIÓN HIDROMASAJE	54

4.12.7 SERVICIO DE RESTAURANTE	55
4.12.7.1 PRECIOS:.....	55
4.12.8 SERVICIO DE RESTAURANTE	56
4.12.9 SERVICIO DE PISCINA Y SAUNA:	59
4.12.9.1 SECTOR LOS PINOS	59
4.12.9.2 SECTOR LOS GERANIOS	61
4.12.10 POZA NATURAL.....	64
4.12.11 SERVICIOS DE RECREACIÓN:.....	65
4.12.11.1 PARQUE PARA LOS NIÑOS	65
4.12.11.2 CAPILLA	66
4.12.11.3 MIRADOR	67
4.13 ORGANIGRAMA DEL HOTEL GLORIA URMIRI.....	68
4.13.1 GERENCIA.....	68
4.13.2 ADMINISTRACIÓN	68
4.13.3 DEPARTAMENTOS DE RECEPCIÓN	69
4.13.4 DEPARTAMENTOS DE AMA DE LLAVES.....	69
4.13.5 DEPARTAMENTOS DE COCINA.....	70
4.13.6 DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE	70
4.13.7 DEPARTAMENTO DE BOLETERÍA.....	71
4.13.8 DEPARTAMENTO DE JARDINERÍA	71
4.13.9 DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	72
4.14 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	73
4.14.1 DIAGRAMA ISHIKAWA.....	73
4.14.1.1 DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN	73
4.14.1.2 DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	74
4.14.1.3 DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEPARTAMENTO DE COCINA.....	74
4.14.1.4 DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE	75
4.14.1.5 DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	75
4.14.1.6 DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEPARTAMENTO DE BOLETERÍA.....	76
4.14.1.7 DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEPARTAMENTO DE JARDINERÍA	76

4.14.1.8 DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	77
4.15 ENCUESTAS.....	78
4.16 CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO	84
CAPITULO V.....	85
PROPUESTA.....	85
5.1 ESQUEMA DE LA PROPUESTA.....	86
5.1.1 OBJETIVO GENERAL.....	86
5.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	86
5.1.3 JUSTIFICACIÓN	87
5.1.4 METAS	87
OBJETIVO	88
Nº1	88
5.2 ORGANIGRAMA	89
5.2.1 VISIÓN	89
5.2.2 MISIÓN	89
OBJETIVO	90
Nº2	90
5.3.1 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (ADMINISTRADOR)	91
5.3.2 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (RECEPCIONISTA)	92
5.3.3 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (COCINA).....	93
5.3.4 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (RESTAURANTE)	94
5.3.5 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (CAMAREROS).....	95
5.3.6 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (BOLETERÍA).....	96
5.3.7 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (JARDINERÍA)	97
5.3.8 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (MANTENIMIENTO)	98
OBJETIVO	99
Nº3	99
5.4 FUNCIONES DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN	100
5.4.1 FUNCIONES RESPONSABILIDADES GENERALES.....	100
5.4.1.1 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES	100

5.4.1.2 DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES CADA 2 SEMANAS.....	101
5.4.1.3 RELACIONES INTERNAS.....	101
5.4.1.4 RELACIONES EXTERNAS.....	101
5.4.2 FUNCIONES DEL ÁREA DE RECEPCIÓN.....	102
5.4.2.1 FUNCIONES RESPONSABILIDADES GENERALES.....	102
5.4.2.2 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES.....	102
5.4.2.3 DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES.....	103
5.4.2.4 RELACIONES INTERNAS.....	103
5.4.2.5 RELACIONES EXTERNAS.....	103
5.4.3 FUNCIONES DEL ÁREA DE COCINA.....	104
5.4.3.1 FUNCIONES RESPONSABILIDADES GENERALES.....	104
5.4.3.2 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES.....	104
5.4.3.3 DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES.....	104
5.4.3.4 RELACIONES INTERNAS.....	104
5.4.4 FUNCIONES DEL ÁREA DE RESTAURANTE.....	105
5.4.4.1 FUNCIONES RESPONSABILIDADES GENERALES.....	105
5.4.4.2 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES.....	105
5.4.4.3 DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES.....	105
5.4.4.4 RELACIONES INTERNAS.....	105
5.4.5 FUNCIONES DEL ÁREA DE CAMAREROS.....	106
5.4.5.1 FUNCIONES RESPONSABILIDADES GENERALES.....	106
5.4.5.2 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES.....	106
5.4.5.3 RELACIONES INTERNAS.....	107
5.4.6 FUNCIONES DEL ÁREA DE BOLETERÍA.....	107
5.4.6.1 FUNCIONES RESPONSABILIDADES GENERALES.....	107
5.4.6.2 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES.....	107
5.4.6.3 DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES.....	107
5.4.6.4 RELACIONES INTERNAS.....	108
5.4.7 FUNCIONES DEL ÁREA DE JARDINERÍA.....	108
5.4.7.1 FUNCIONES RESPONSABILIDADES GENERALES.....	108

5.4.7.2 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES	108
5.4.7.3 DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES	108
5.4.7.4 RELACIONES INTERNAS	109
5.4.8 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	109
5.4.8.1 FUNCIONES RESPONSABILIDADES GENERALES.....	109
5.4.8.2 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES	109
5.4.8.3 RELACIONES INTERNAS	109
OBJETIVO	110
Nº4	110
5.5.1 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES DEL ADMINISTRADOR.....	111
5.5.2 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES DEL RECEPCIONISTA	118
5.5.3 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES DE COCINA	122
5.5.4 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES DE RESTAURANTE.....	125
5.5.5 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES DEL ÁREA DE CAMAREROS	128
5.5.6 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES DEL ÁREA DE BOLETERÍA.....	132
5.5.7 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES DEL ÁREA DE JARDINERÍA	134
5.5.8 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES MANTENIMIENTO	136
CONCLUSIONES	138
RECOMENDACIONES	139
BIBLIOGRAFÍA.....	140
ÍNDICE DE GRÁFICOS (ENCUESTA).....	142
ANEXOS	143
FOTOS DE LAS INSTALACIÓN DEL HOTEL	144

ÍNDICE DE TABLA

CUADRO N°1: REGISTRÓ DE COMERCIO DE BOLIVIA	13
CUADRO N°2: LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO.....	14
CUADRO N°3: MUESTRA	18
CUADRO N° 4: UBICACIÓN GEOGRÁFICA NACIONAL.....	21
CUADRO N° 5: UBICACIÓN DEPARTAMENTAL	22
CUADRO N° 6: UBICACIÓN MUNICIPAL	23
CUADRO N° 7: LIMITES	26
CUADRO N° 8: DIVISION POLITICA-ADMINISTRATIVO.....	26
CUADRO N° 9: CANTONES DEL MUNICIPIO DE SAPAHAQUI	26
CUADRO N° 10: CANTONES Y COMUNIDADES.....	27
CUADRO N°11: ALTITUDES.....	29
CUADRO N°12: FUENTE DE AGUA POR COMUNIDADES	33
CUADRO N°13: FUENTES DE AGUA POR COMUNIDADES.....	34
CUADRO N°14: CUENCAS Y SUBCUENCAS Y RÍOS EXISTENTES	36
CUADRO N° 15: CLIMA	38
CUADRO N°16: POLÍTICA ADMINISTRATIVA.....	41
CUADRO N° 17: EDUCACIÓN.....	42
CUADRO N° 18: AÑOS PROMEDIO DE ESTUDIO	42
CUADRO N° 19: SALUD (SIS-SPIE, 2014).....	43
CUADRO N° 20: VIVIENDA Y SERVICIOS BÁSICOS	44
CUADRO N°21: SERVICIOS DE BÁSICOS FUENTE SDALP	44
CUADRO N° 22: CARACTERIZACIÓN DE LA ECONOMÍA.....	46
CUADRO N°23: AGROECOLÓGICAS.....	50
CUADRO N°24: SERVICIO DE HOSPEDAJE	52
CUADRO N°25: SERVICIO DE ATENCIÓN RESTAURANTE.....	55
CUADRO N°26: PRECIOS.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1: DIAGRAMA IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
FIGURA N° 2: ORGANIGRAMA DEL HOTEL GLORIA URMIRI	68
FIGURA N°2: DIAGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN.....	73
FIGURA N°3: DIAGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.....	74
FIGURA N°4: DIAGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE COCINA.....	74
FIGURA N°5: DIAGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE.....	75
FIGURA N°6: DIAGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA	75
FIGURA N°7: DIAGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE BOLETERÍA.....	76
FIGURA N°8: DIAGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE JARDINERÍA.....	76
FIGURA N°9: DIAGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°1: HABITACIÓN ESTÁNDAR.....	53
GRÁFICO N°2: HABITACIÓN ROMANA.....	53
GRÁFICO N°3: HABITACION HIDROMASAJE	54
GRÁFICO N°4: RESTAURANTE PLATA BAJA	56
GRÁFICO N°5: RESTAURANTE PRIMER PISO	58
GRÁFICO N°6: PISCINA LOS PÍNOS	59
GRAFICO N°7: SAUNA SECTOR LOS PÍNOS	60
GRÁFICO N°8: PISCINA SECTOR GERANIOS.....	61
GRÁFICO N°9: PISCINA PARA NIÑOS SECTOR LOS GERANIOS.....	62
GRÁFICO N° 10: SAUNA SECTOR GERANIOS	63
GRÁFICO N°11: POZA NATURAL SECTOR GERANIOS.....	64
GRÁFICO N°12: PARQUE PARA NIÑOS.....	65
GRÁFICO N°13: CAPILLA DEL HOTEL	66
GRÁFICO N°14: MIRADOR DEL HOTEL	67

CAPÍTULO I

ASPECTOS

GENERALES

1 ASPECTOS GENERALES

1.1 INTRODUCCIÓN

El hotelaría está estrechamente vinculado con el turismo, y así como el turismo evoluciona también lo hace la industria hotelera, contribuyendo al sector económico del país y generando fuentes de empleo.

Cada día los hoteleros tratan que su personal sea cada vez más calificado y profesional, para que los mismos realicen sus actividades con eficiencia y calidad, por tal motivo es muy importante que el personal de cada área del hotel tenga claro sus tareas y roles que deben cumplir día a día.

El presente proyecto de grado “MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL HOTEL GLORIA URMIRI” tiene como objetivo elaborar un manual de funciones claro y conciso para el hotel, que tengan como base la situación actual del hotel, ya que el hotel no cuenta con un manual específico.

El proyecto de grado se enfoca principalmente en la realización y el diseño de un Manual de Funciones y Procedimientos para el Hotel, que pretende contribuir a una mejor organización interna a través de: Funciones Generales y Procedimientos diarios y semanales de cada área.

El proyecto de grado cuenta con V capítulos:

En el primer capítulo se presentan los aspectos generales del proyecto, incluyendo la introducción y justificación, así también la descripción del planteamiento del problema, finalmente el objetivo general y los objetivos específicos del proyecto que se quiere lograr.

El segundo capítulo tiene como propósito recopilar conceptos y teorías fundamentales que guiarán el proyecto, proporcionando una base sólida sobre la cual se desarrolla el proyecto, de igual manera contempla el marco legal.

El tercer capítulo detalla cómo se llevará a cabo el desarrollo del proyecto con el marco metodológico, tipo de investigación, método de investigación, muestra, tipo de observación y técnicas, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos

En el cuarto capítulo, se encuentra el diagnóstico externo los aspectos generales del municipio como: los naturales, fisiológicos, culturales y económico. Así también el análisis interno del hotel Gloria Urmiri como: historia, servicios de alimentación, servicio de hospedaje, servicios de espacios recreacionales, precios, planteamiento del problema por departamentos y conclusión del diagnóstico.

El quinto capítulo presenta el esquema de la propuesta con cuatro objetivos, elaboración de un organigrama del hotel Gloria Urmiri, proponer el perfil de cada puesto, diseñar un manual de funciones por áreas, elaboración de procedimientos de cada área, conclusiones y recomendaciones.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El hotel Gloria Urmiri no cuenta con un manual de funciones y procedimientos y es necesario para el buen funcionamiento del hotel así también obtener una buena organización y que el personal pueda desarrollar sus actividades.

La implementación de un manual de funciones y procedimientos proporcionará una herramienta de inducción rápida y eficaz para el personal, brindando información general sobre cada área. Esto será especialmente útil para el personal nuevo o para aquellos que sean trasladados de una unidad organizativa a otra. A través de manuales de normas y procedimientos, los empleados tendrán acceso a la información necesaria para realizar sus tareas sin necesidad de acudir a instancias superiores.

El presente proyecto tiene como objetivo elaborar un manual de funciones que determinará las tareas de cada área y servirá como guía para el personal, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades y obligaciones.

Las diversas actividades que se desarrollan en el hotel Gloria Urmiri, tanto por las instalaciones como por los servicios que ofrece, requieren una organización clara. El manual ayudará al administrador a tener un mejor control y conocimiento de cada área, facilitando el desarrollo correcto de sus actividades.

Es fundamental conocer las diferentes áreas de trabajo, los procedimientos y sus funciones para definir los deberes de cada puesto y su grado de responsabilidad, así como las habilidades y aptitudes necesarias para cada área.

Este manual contiene toda la información necesaria para la realización de las actividades diarias.

Finalmente, se presentan los resultados obtenidos, seguidos de las conclusiones y recomendaciones. Todo esto con el firme propósito de que el hotel tenga una estructura organizacional adecuada, esté a la altura de cualquier competencia y cuente con el personal adecuado para cada departamento.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

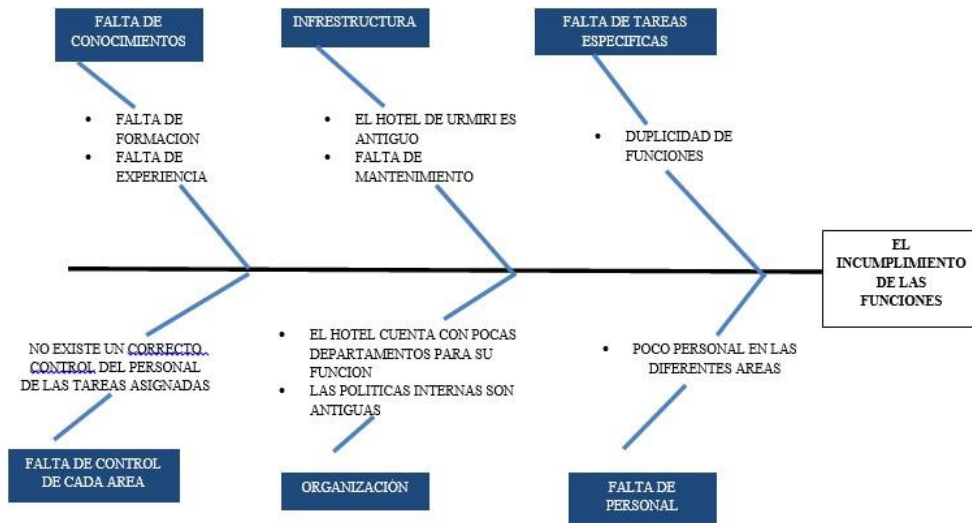
Actualmente, el Hotel Gloria de Urmiri no cuenta con un manual de funciones y procedimientos propio. Esto genera dificultades en la gestión de las funciones y procedimientos de cada área, así como deben desempeñarse.

El personal realiza diversas funciones, no solo en su área específica, sino también en otras, y algunos de ellos carecen de formación.

Además, la infraestructura del Hotel es antigua y no se encuentra en óptimas condiciones. Sin embargo, se están llevando a cabo trabajos de mantenimiento de manera gradual para mejorar sus instalaciones.

1.3.1 IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA (DIAGRAMA ISHIKAWA)

FIGURA N°1: DIAGRAMA IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

1.3.1.1 FALTA DE CONOCIMIENTOS

La carencia de formación académica y la falta de experiencia del personal en los diversos departamentos del Hotel Gloria de Urmiri, tales como administración, recepción, cocina, restaurante, limpieza, mantenimiento, jardinería y boletería, puede afectar de manera significativa la operación diaria como la experiencia del huésped.

1.3.1.2 INFRAESTRUCTURA

La deficiente infraestructura en un hotel puede tener un impacto significativo en la experiencia de los huéspedes, en el trabajo diario del personal y en la reputación del establecimiento. En el Hotel Gloria de Urmiri, abordar los problemas de infraestructura que afectan directamente al personal es esencial para que puedan trabajar de manera eficiente y proporcionar una experiencia de alta calidad a los huéspedes.

1.3.1.3 FALTA DE TAREAS ESPECIFICAS

La falta de tareas específicas para el personal en el Hotel Gloria Urmiri puede resultar en un trabajo ineficaz, afectando directamente la experiencia de los huéspedes de manera insatisfactoria. Para el buen funcionamiento del hotel, es crucial definir y asignar claramente las tareas a cada departamento.

1.3.1.4 FALTA DE CONTROL DE CADA ÁREA

En el Hotel Gloria de Urmiri, la falta de control en los diferentes departamentos puede ocasionar una serie de problemas que afectan la eficiencia operativa. Un control eficaz implica una supervisión adecuada, tanto diaria como mensual, para garantizar que los distintos departamentos del hotel funcionen correctamente.

Es fundamental que en el Hotel exista un buen control para optimizar el trabajo del personal y proporcionar una experiencia de alta calidad a los huéspedes.

1.3.1.5 ORGANIZACIÓN

La deficiente organización en un hotel puede afectar gravemente su funcionamiento eficiente. En el Hotel Gloria Urmiri, la estructura organizativa es obsoleta, con políticas anticuadas y un personal insuficiente en cada departamento.

1.3.1.6 FALTA DE PERSONAL

Cuando un hotel no cuenta con suficientes empleados para cubrir todas las funciones, se generan tensiones en el personal existente, se limita el servicio y, en última instancia, se impacta negativamente la rentabilidad del hotel debido a las quejas de los huéspedes. En el Hotel Gloria Urmiri, la falta de personal puede afectar gravemente la operación diaria, la calidad del servicio y la experiencia general de los huéspedes.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un manual detallado de las funciones y procedimientos para el Hotel Gloria Urmiri, mediante un análisis exhaustivo determinando las tareas de cada departamento operativo.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la situación actual del Hotel Gloria Urmiri.
- Identificar y analizar cada departamento operativo del hotel.
- Diseñar la estructura organizacional del Hotel Gloria Urmiri.
- Elaborar un diagrama de causa y efecto (Ishikawa) para cada departamento.
- Diseñar las funciones y procedimientos de cada departamento.
- Definir las funciones y procedimientos específicos de cada departamento.

CAPITULO

II

MARCO CONCEPTUAL

2.1 MARCO CONCEPTUAL

Este capítulo será necesario para describir los principales conceptos que se utilizará en el proyecto de grado

2.1.1 MANUAL

De acuerdo a Álvarez (1996): indicó que los manuales son una de las herramientas interpretativas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema. Además, ayudará en la eficiencia de la gestión de procesos, funciones y operaciones de la organización.

El autor K.M. Duhalt define el manual así: “Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.” (Duhalt,sf,pág. 9)

2.1.2 MANUAL DE FUNCIONES

Según González (2012) indicó que el Manual de Funciones es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas, tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas. Sin embargo, permite establecer con claridad la responsabilidad, las obligaciones de cada uno de los cargos, sus requisitos, perfiles, y así ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

2.1.3 IMPORTANCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES

Según Rebolledo (2010) nos indica que el objetivo principal de un Manual de Procedimiento es poder sistematizar las principales actividades que se realizan en la unidad administrativa, en este caso la Unidad de Gestión. No sólo se deben tener en cuenta la realización de este tipo de documentos como un mecanismo de control, también se debe tener en cuenta como una herramienta útil para la gestión administrativa debido a los múltiples beneficios que trae consigo este tipo de documentos. (pág. 4).

2.1.4 HOTELERÍA

El hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal. Sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño. Otras prestaciones usuales son la televisión, una pequeña heladera (refrigerador) y sillas en el cuarto, mientras que otras instalaciones pueden ser de uso común para todos los huéspedes (como una piscina, un gimnasio o un restaurante). (Hermosillo, 2002)

“Es indiscutible que los hoteles constituyen uno de los elementos más importantes de la industria turística de un país, un país puede tener en su territorio el máximo número de atracciones turística de las clases más diversas, pero sin buenos y confortables 21 hoteles no es posible que aumente su turismo (...) la base de un turismo prospero es la industria hotelera eficiente ya que unos buenos alojamientos y una excelente gastronomía satisfacen las necesidades básicas de los turistas”. (A. J. Norval, 1936:67)

2.1.5 SERVICIO

Lovelock (1983) indica que todo producto es un servicio en tanto su consumo o uso es para una finalidad concreta y satisfacer una necesidad. Un producto tangible en sí mismo no tiene ninguna utilidad, es el uso que le del consumidor cuándo este se convertirá en útil.

2.1.6 SERVICIO DE HOSPEDAJE

La calidad en el servicio cada día cobra más importancia en el ámbito mundial, y si se tiene en cuenta su manejo adecuado, proporciona a las organizaciones un incalculable valor y se constituye en una de las principales ventajas competitivas para alcanzar el posicionamiento en el mercado y la productividad empresarial (Santamaría, 2011).

2.1.7 CALIDAD

Para F. Gallego (2002:188) la calidad termina siendo lo que debe ser, donde los intercambios se ajustan a lo que se promete, no siendo nunca el precio circunstancia que minusvalore la calidad básica del producto/servicio que se cumpla.

Según Deming (1989) la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la

empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos”.

2.1.8 PROCEDIMIENTOS

Los Manuales de Procedimiento son “un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo”. (Duhakizatus, 2007).

“Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación”. (Palma, 2010).

2.1.9 ADMINISTRACIÓN

“El término administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas”. (Robbins y De Cenzo, 2009: 6).

“La administración es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia y eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización”. (Münch, 2010, pág., 3)

“La administración es el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para cumplir con los objetivos organizacionales, los buenos administradores llevan a cabo estas funciones de forma eficaz y eficiente”. (Bateman y Snell 2009: 19)

2.1.10 PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN

“Como parte de las actividades del proceso administrativo la persona a cargo debe desempeñar una serie de funciones con el propósito de dar un mejor uso a los recursos con los que cuenta la organización, como lo son: recursos humanos, financieros, materiales, entre otros. Al aportar principios, métodos y procedimientos, facilita el trabajo desempeñado logrando una mejor calidad y seguridad”. Conforme lo definen Koontz y Weihrich (2004, Págs. 30-33).

Se refiere al “Proceso administrativo como el conjunto de funciones administrativas o elementos de la administración: planificación, organización, dirección y control. Es un proceso cíclico y sistemático”. Chiavenato I. (2007, p.157)

“El proceso administrativo es una forma sistemática de hacer las cosas, en este caso, de las funciones básicas de la administración que son: planificar, organizar, dirigir y controlar. Esto permite que los gerentes puedan ejecutar actividades dirigidas a alcanzar las metas de la empresa”. (Según Stoner, J. 1996).

2.1.11 ORGANIZACIÓN

Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de esta. Una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, están dispuestas a actuar conjuntamente, y desean obtener un objetivo común. (Barnand, 1971)

Existen varias clases de necesidades (emocionales, espirituales, intelectuales, económicas, entre otras) en las que las organizaciones son pilares importantes para satisfacerlas, lo cual permite afirmar que las organizaciones existen para que sus miembros alcancen objetivos que no podrían lograr de manera aislada debido a limitaciones individuales que pueden ser superadas con la formación de las mismas. (Idalberto, 2002).

2.2 MARCO LEGAL

2.2.1 REGISTRÓ DE COMERCIO DE BOLIVIA

El servicio plurinacional de registro de comercio Seprec, de conformidad a lo establecido en el decreto supremo 4596, CERTIFICA:

CUADRO N°1: REGISTRÓ DE COMERCIO DE BOLIVIA

REGISTRÓ DE COMERCIO DE BOLIVIA		
SEPREC	CÓDIGO DE CERTIFICADO: 392684/2024	CÓDIGO DE SEGURIDAD: 1LJKCMUXH6
MATRICULA DE COMERCIO: 1020381021 (MATRICULA ANTERIOR: 42626)	FECHA DE INSCRIPCIÓN: 28/10/1991	
DENOMINACIÓN: INMOBILIARIA LOS CEDROS LIMITADA		
TIPO UNIDAD ECONÓMICA: SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA		
DOMICILIO: LA PAZ, MURILLO		
DIRECCIÓN: ZONA CENTRAL, AVENIDA CALLE POTOSÍ NRO. 90, EDIFICIO: HOTEL GLORIA, REFERENCIA ESQUINA GENARO SANJINÉS Y YANACOCHA		
REPRESENTANTE LEGAL: CÁCERES RAMÍREZ MARTHA ALICIA CÁCERES RAMÍREZ FERNANDO CÁCERES RAMÍREZ GUILLERMO		
NO. DE REGISTRO: 2199897	FECHA DE REGISTRO: 30/04/2024	
EL OBJETO O ACTIVIDAD DECLARADA POR LA SOCIEDAD O EMPRESA UNIPERSONAL: COMPRA VENTA ALQUILER DE INMUEBLE, CONSTRUCCIÓN Y REMODELACIÓN DE CASAS. ACTIVIDAD HOTELERA, TURISMO, HOSPEDAJE.		
NOMBRE DE LA SUCURSAL: SUCURSAL 3	DIRECCIÓN DE LA SUCURSAL: URMIRI, CALLE S/N, ZONA URMIRI # SIN NUMERO	
ESTADO DE LA MATRICULA: VIGENTE HASTA 31/05/2025		
LA PAZ: 30/04/2024	CÓDIGO DE TRAMITE: 63859/2024	
EL PRESENTE CERTIFICADO DEBE SER EXHIBIDO EN LUGAR VISIBLE DE SU RECINTO COMERCIAL Y EN FORMA PERMANENTE (ARTS. 25,27,28,30,31 Y 34 DEL CÓDIGO DE COMERCIO Y R.A. /AEMP / N055/2022 DEL 25 DE AGOSTO DEL 2022.)		

FUENTE: SEPREC

2.2.2 GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE LA PAZ

Constitución política del estado, artículo 300, párrafo I, numeral 20, Ley N° 031” Ley marco de Autonomías y Descentralización Andrés Ibáñez artículo 95 y ampliación de la Ley 292, Ley general de turismo “Bolivia te espera” artículo 21, la secretaria departamental de turismo y cultura del gobierno autónomo departamental.

2.2.3 LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SAPAHAQUI

La licencia de funcionamiento se renueva cada año:

CUADRO N°2: LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	INMOBILIARIA LOS CEDROS LTDA.
ACTIVIDAD	HOTELERA
PMC: 000002	NIT: 1020381021
SUPERFICIE OCUPADA: 2505 MT2	SUCURSAL:1
UBICACIÓN Y DIRECCIÓN:	SAPAHAQUI
FECHA DE EMISIÓN:	13/12/23
LA PRESENTE AUTORIZACIÓN TIENE VIGENCIA DE UN AÑO Y DEBERÁ SER EXHIBIDA EN UN LUGAR VISIBLE DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA.	

FUENTE: REGISTRO DE FUNCIONAMIENTO DE SAPAHAQUI 2024

CAPITULO

III

MARCO

METODOLÓGICO

3.1 MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE CUALITATIVO

El enfoque cualitativo tiene como objetivo la descripción de las cualidades. Según Sampieri: “El enfoque cualitativo puede definirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia a los objetos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en términos de los significados que las personas les otorgan).”

En el proyecto se realizará una profunda investigación del funcionamiento del hotel.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

Según Hernández Sampieri, 1998, pág. 58 "Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes"

El presente proyecto realizará una investigación detallada ya que la información es escasa.

3.2.2 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Según Danhke, 1989 mencionado por Sampieri: Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar como son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivos se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga.

De acuerdo a esta investigación se realizará una descripción de cada área de trabajo y sus distintas funciones.

3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 MÉTODO HERMENÉUTICO

Con el método hermenéutico se interpretará cuáles deberían ser las funciones de cada área de trabajo, así también realizar la explicación de cada tarea que debe cumplir el personal.

3.3.2 MÉTODO DE LA OBSERVACIÓN

Se podrá observar el procedimiento de cada área de trabajo, esto permitirá llevar un registro de cada función que se realiza.

3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

3.4.1 PRIMARIAS

La información que se recolectara en esta etapa se realizara de manera directa utilizando principalmente las técnicas de:

- Entrevistas
- Reuniones
- Cuestionarios
- Observación directa

3.4.2 SECUNDARIAS

La información secundaria permitirá obtener diferentes definiciones de conceptos.

3.5 MUESTRA

Es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra de la población que consiste de un procedimientos y criterios mediante los cuales de selecciona un conjunto de elementos.

CUADRO N°3: MUESTRA

CARGOS A ESTUDIAR	N ° DE PERSONAS
ADMINISTRADORA	1
RECEPCIÓN	1
COCINA	4
RESTAURANTE	2
LIMPIEZA	2
MANTENIMIENTO	1
BOLETERÍA	1
JARDINERÍA	1
TOTAL	13

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

3.6 TÉCNICAS

3.6.1 OBSERVACIÓN

La observación consiste en el registro sistemático, valido y confiable de comportamientos o conductas

La observación es la principal técnica utilizada ya que con ella se podrá apreciar a profundidad las características de nuestras variables.

3.6.1.1 OBSERVACIÓN DIRECTA

“Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar”.

Se utilizará la observación directa que permitirá conocer sus funciones del personal si no también como se desarrolla su trabajo de cada departamento. A partir del análisis de la información recabada para complementar o afinar los datos.

3.6.1.2 OBSERVACIÓN INDIRECTA

“Es indirecta cuando el investigador entra en conocimiento del hecho o fenómeno observando a través de las observaciones realizadas anteriormente por otra persona. Tal ocurre cuando nos valemos de libros, revistas, informes, grabaciones, fotografías, etc., relacionadas con lo que estamos investigando, los cuales han sido conseguidos o elaborados por personas que observaron antes lo mismo que nosotros”.

Esta observación ayudara a obtener una previa información a través de las fotografías de libros, internet, etc.

CAPITULO

IV

DIAGNÓSTICO

4 DIAGNOSTICO

4.1 ANÁLISIS EXTERNO

4.1.1 UBICACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

4.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA NACIONAL

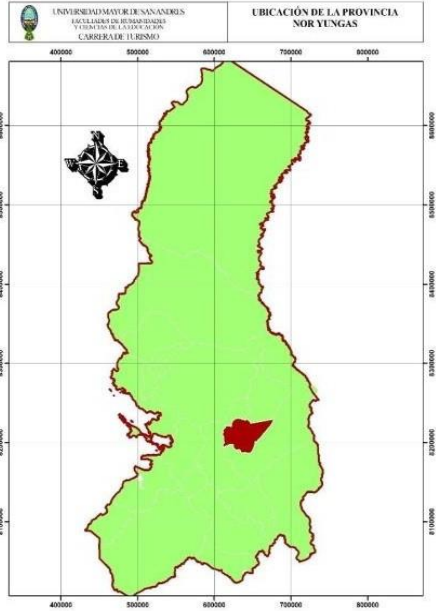
CUADRO N° 4: UBICACIÓN GEOGRÁFICA NACIONAL



FUENTE: 2022 INE – INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

4.1.3 UBICACIÓN DEPARTAMENTAL

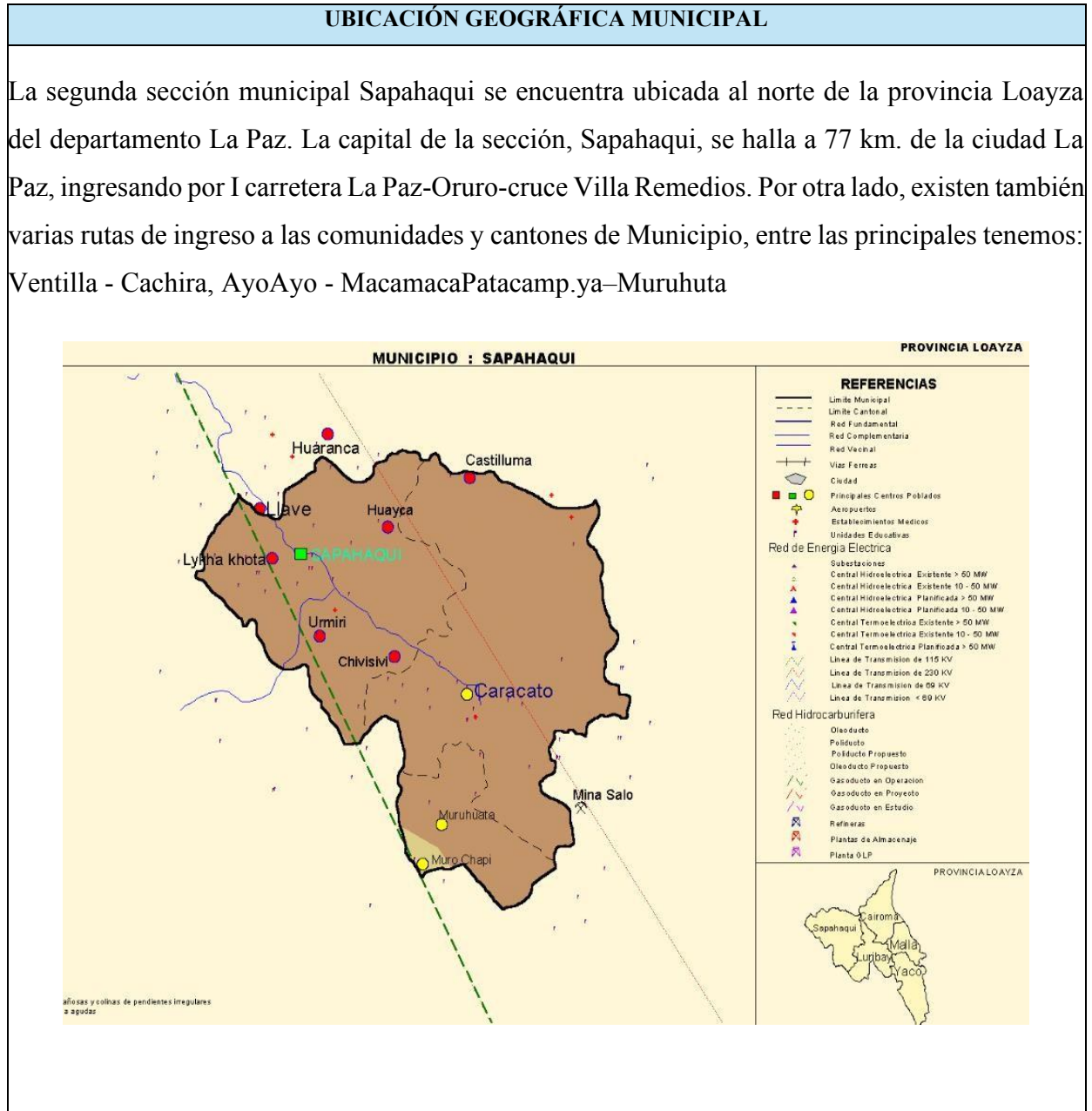
CUADRO N° 5: UBICACIÓN DEPARTAMENTAL

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEPARTAMENTAL	
<p>La Paz está situada al noroeste de Bolivia con una extensión de 133.985 Km.2, su capital es la ciudad de La Paz, sede del Gobierno central situada a 3640 metros sobre el nivel del mar, sus límites son: al norte con Pando; al sur con Oruro; al este con Beni y Cochabamba y al oeste con las Repúblicas de Perú y Chile.</p> <p>Está situada entre los 16°30'00" de latitud sur y los 68°08'00" de longitud oeste del Meridiano de Greenwich. El departamento de La Paz cuenta con aproximadamente 1.900.786 habitantes (censo de 1992). Está dividida en 20 provincias y 272 cantones.</p> <p>http://www.bolivian.com/lapaz/</p>	

FUENTE: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL SAPAHAQUI 2000

4.1.4 UBICACIÓN MUNICIPAL

CUADRO N° 6: UBICACIÓN MUNICIPAL



FUENTE: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL SAPAHAQUI 2000

4.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES

4.2.1 PROCESO HISTÓRICO DE OCUPACIÓN DEL TERRITORIO

Cuando los conquistadores españoles, cruzaron todo el Alto Perú la recorrieron llevando consigo Aymaras de la raza andina, entre las que se distinguían varias tribus, especialmente los Suca-Sucas, establecieron misiones religiosas y centros de avanzada para explotar láminas de Araca, Sicasica y otras. En los valles los españoles introdujeron por primera vez el cultivo de árboles frutales que no conocían los indígenas, especialmente importada de España. Posteriormente estos valles proporcionaban variedad de frutas, Cereales, Legumbres y Hortalizas a los mercados de las ciudades de Oruro, La Paz, minas de Corocoro, Araca y otros centros mineros de importancia.

En fecha 3 de julio de 1867 el gobierno de Gral. Mariano Melgarejo, designo como la “Villa de Loayza” a la población de Caracato en homenaje al héroe Gral. José Ramón de Loayza. En el año 1899, por decreto de la junta de gobierno y acta de la convención, se desvinculó de Sicasica, denominándose definitivamente como provincia Loayza con su capital Luribay.

El decreto supremo de su creación es del 29 de mayo, firmado por Reyes Ortiz, Pando y Pinilla. Posteriormente durante la presidencia del general José Manuel Pando por ley de la República de Bolivia, en fecha 16 de enero de 1900, fue ratificado como provincia.

El año 1915 se creó la capital de la Segunda Sección Sapahaqui. Durante muchos años fue uno de los refugios más cercanos de la ciudad de La Paz, muy visitada por su excelente clima, por su paisaje y sus buenas frutas. En el año 1932 se creó la capital de la tercera Sección Yaco. La población de Sapahaqui es parte de la cosmovisión andina del Collasuyo territorio de los Incas, los grupos étnicos que poblaron el Collasuyo hasta la llegada de los españoles eran: aymara, Uru, Puquina y quechua.

El origen étnico al que pertenecen, la mayoría de los pobladores de Sapahaqui, es la tribu de los Suca-Suca. En la cronología de Desastres de naturales del siglo XX, realizado por el arquitecto Hugo Unzaga Guachalla se inserta el desastre sucedido en enero de 1947, que, a consecuencia de mazamorras el pueblo de Sapahaqui desaparece con un saldo de 19 muertos, los caminos en general se encuentran intransitables debido al efecto destructivo de las lluvias, el desborde de

los ríos. Como se señala fue una catástrofe (riada), que destruyó casi por completo el pueblo de Sapahaqui. Gracias al esfuerzo de sus pobladores se ha logrado la reconstrucción y en la actualidad su población mira con optimismo su desarrollo. (Fuente: Diagnostico Municipal de Sapahaqui).

4.2.2 BASE LEGAL

El municipio de Sapahaqui se creó el 23 de noviembre de 1915 el Congreso Nacional de Bolivia decreta la ley de creación de la segunda sección municipal de la provincia Loayza del departamento de La Paz, el 25 de noviembre del mismo año. El presidente de la república Ismael Montes, promulga la ley. Con la segunda sección municipal de la provincia Loayza, lo componen los cantones de: Sapahaqui y Caracoto.

4.2.3 ORGANIZACIÓN TERRITORIAL

Según el Art. 269 de la Constitución Política del Estado, Bolivia se organiza territorialmente en departamentos, provincias, municipios y territorios indígena originario campesinos.

Dentro este marco legal, en la actualidad es la segunda sección municipal de la provincia Loayza del departamento de La Paz.

El Municipio de Sapahaqui cuenta con una población compuesta de 3 Cantones, y 111 Comunidades y Centros Poblados. 3Íapahaqui: Sapahaqui, Ajata, Tacobamba Caracato: Macamacar Malavi, Candial y Poconi. Muruhuta: Muruhuta y Ayahuayco.

4.2.4 EXTENSIÓN TERRITORIAL

El municipio de Sapahaqui tiene una extensión territorial aproximada de 1.023,29 kilómetros cuadrados (102.329,00 Has.), que representa el 33,40 % de la superficie de la provincia Loayza, 0,76% de la superficie departamental y 0,09 % de la superficie nacional.

4.2.5 LÍMITES

El Municipio de Sapahaqui tiene los siguientes límites geográficos:

CUADRO N° 7: LIMITES

AL NORTE CON LOS MUNICIPIOS:	MECAPACA Y PALCA
AL SUD CON LOS MUNICIPIOS:	PATACAMAYA Y LURIBAY
AL OESTE CON LOS MUNICIPIOS:	PATACAMAYA, AYO AYO Y CALAMARCA
AL ESTE CON LOS MUNICIPIOS:	CAIROMA Y LURIBAY

FUENTE: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE SAPAHAQUI 2000

4.2.6 DIVISIÓN POLÍTICA – ADMINISTRATIVA

El municipio de Sapahaqui se divide en cinco secciones

CUADRO N° 8: DIVISION POLITICA-ADMINISTRATIVO

SECCIÓN	CANTÓN
PRIMERO	LURIBAY
SEGUNDO	SAPAHAQUI
TERCERA	YACO
CUARTA	MALLA
QUINTA	CAIROMA

FUENTE: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE SAPAHAQUI 2000

4.2.7 CANTONES DEL MUNICIPIO DE SAPAHAQUI

CUADRO N° 9: CANTONES DEL MUNICIPIO DE SAPAHAQUI

N.º	SECCIÓN
1	SAPAHAQUI
2	CARACOTO
3	MURUHUTA

FUENTE: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE SAPAHAQUI 2000

4.2.7.1 CANTONES Y COMUNIDADES

CUADRO N° 10: CANTONES Y COMUNIDADES

CANTONES	COMUNIDADES
SAPAHAQUI	Sapahaqui, Huari Marca, Caluyo, Titichapi, Sacasaca.
	Chivisivi Alta, Chivisiva Baja, Agullamalla, Parani Alta, Parani Baja, Pabellon, La Selva.
	Chillcani Saphaqui, Jarandilla, Chillcani Jachapampa. Agostura, Huancollo, Lacalaca, Cusnavi Karaque.
	Tacobamba, Orkoma, Vella Vista, Quesquesani, Huallcuyamaya, Calluta, Calluta, Huayca, Chinoma.
	Huancane, Milli Milli, Chocata, Challa.
	Vilacota, Jaruma, Achumani,
	Villa Paraiso, Chicoma, Vilacota Taruma.
	Pichaca, Tiahunacu, Tarquimaya.
	Urupaya, Huasacaya.
CARACATO	Caracato Machacabu, San Pablo, Sallani, Calachapi, Isquircani, Sullcavi, Sinto.
	Macamaca, Mantillani, La Joya, Huanyhuasi, Suqui, Ayruirama, Molina Paa, Amullajta.
	Chucavi, Esmeralda, Quericani, Cebollar, Cachira, Malavi,
	Sixilla Baja, Candial.
	Lacaya, Huayñuma, Ocurire, Sixilia Alta, Chillcani.
	Khola, Poopo, Castilluma, Safini Huichupampa. Tarata.
	Poconi, Chihucato, Jallallica, Huarahuarani, Codado, Poroma.
MURUHUTA	Muruhuta, Pocopoconi, Mollini, Cacha, Corhua, Chillcani.
	Ayahuayco, Collpuma, Ayna, Tacora.

FUENTE: PROGRAMA DE PROGRAMACIÓN ANUAL 2016

Según el censo de la población y vivienda del 2012, el municipio de Sapahaqui cuenta con 12.484 habitantes (año 2012).

4.3 ASPECTOS FÍSICOS NATURALES

4.3.1 FISIOGRAFÍA

Sapahaqui, forma parte de la gran Meseta Andina, la que es parte de los valles interandinos comprendida desde el Norte de La Paz, pasando por Sorata, Palca, Rio Abajo, Sapahaqui, Caracato, Luribay, Araca, extendiéndose hacia los Yungas.

Citándose a GEOBOL (1985), se señala que Sapahaqui se encuentra en la provincia geomorfológica de la Cordillera Oriental. Esta se caracteriza por presentar paisajes predominantemente de montañas y serranías de origen estructural modeladas por procesos glaciales.

Los valles son profundos y encajados con pequeñas terrazas aluviales como resultado de los procesos de erosión fluvial.

Según la clasificación realizada por PRONALDES (1924), Sapahaqui pertenece a la provincia fisiográfica de la Cordillera Oriental, caracterizada por ser una región árida a Sub húmeda seca, conformada por un paisaje muy accidentado; presenta alto índice de degradación de suelos y cobertura vegetal.

4.3.2 ALTITUDES

El Municipio se encuentra en un rango altitudinal de 1,500 m.s.n.m. a los 6.500 m.s.n.m.

En el piso ecológico Cabecera de Valle, se tiene alturas que varían de 3.300 a 4.000 como Ayahuayco - Huayllani, estando Muruhuta a 3.500. En el piso ecológico de Valle el rango varía de 2.580 a 3.280, estando la población de Sapahaqui a 3.120, Caracato a 2.580 siendo este la más baja.

De acuerdo a la clasificación de pisos ecológicos, la tabla siguiente muestra, los rangos elaborados por RUTHSATZ (1973).

De acuerdo a los datos obtenidos de la carta nacional de Bolivia de Instituto Geográfico Militar, se tiene la distribución de comunidades por pisos ecológicos con sus respectivas altitudes

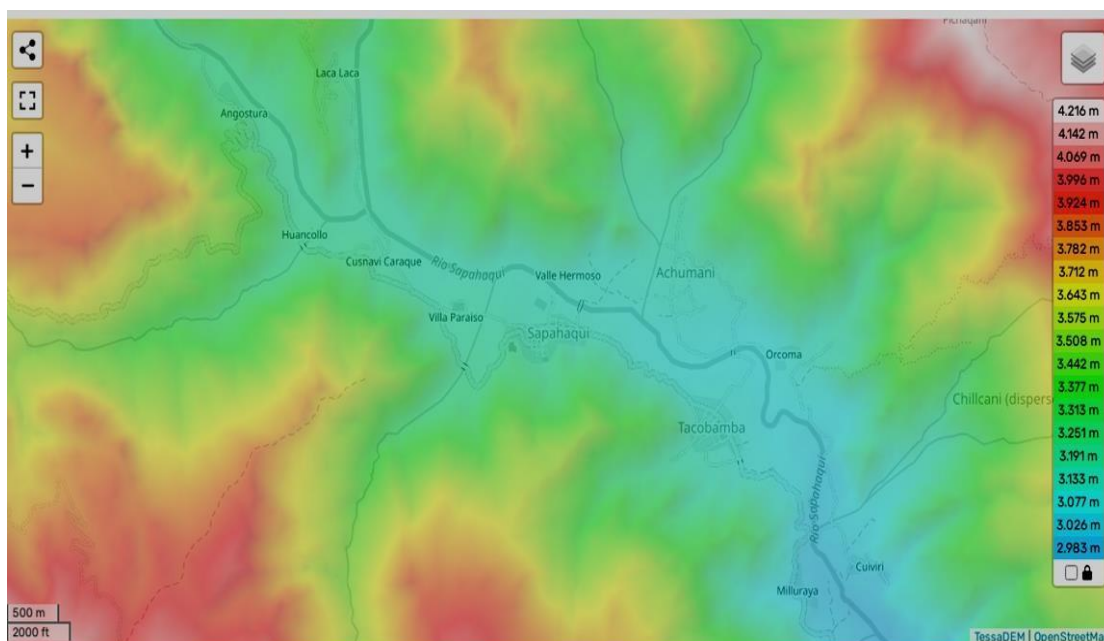
ubicadas en distinta proporción, donde se observa, que aproximadamente el 75 % de éstas están en el Valle y el 25 % en cabeceras de Vale.

CUADRO N°11: ALTITUDES

PISO ECOLÓGICO	ALTITUD MÍNIMA (MSNM)	ALTITUD MÁXIMA (MSNM)
VALLE	1.500	3280
CABECERA DE VALLE	3.300	6.500

FUENTE: ELABORACIÓN EN LA BASE DE DATOS DE LA CARTA NACIONAL IGM

MAPA N°1: ALTITUDES



FUENTE: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE SAPAHAQUI 2000

4.3.3 SUELOS

Los suelos tanto los de valles como cabecera de valle presenta un aspecto edafológico diferente, se caracterizan por ser susceptibles a la erosión hídrica debido a la topografía accidentada y pendientes bien pronunciadas.

La parte central del valle de Sapahaqui es una playa susceptible a inundaciones por el río que atraviesa, y en época de lluvia es totalmente anegado y peligroso, especialmente por el material de arrastre originado por las avenidas que son frecuentes, el contenido mínimo de materia orgánica

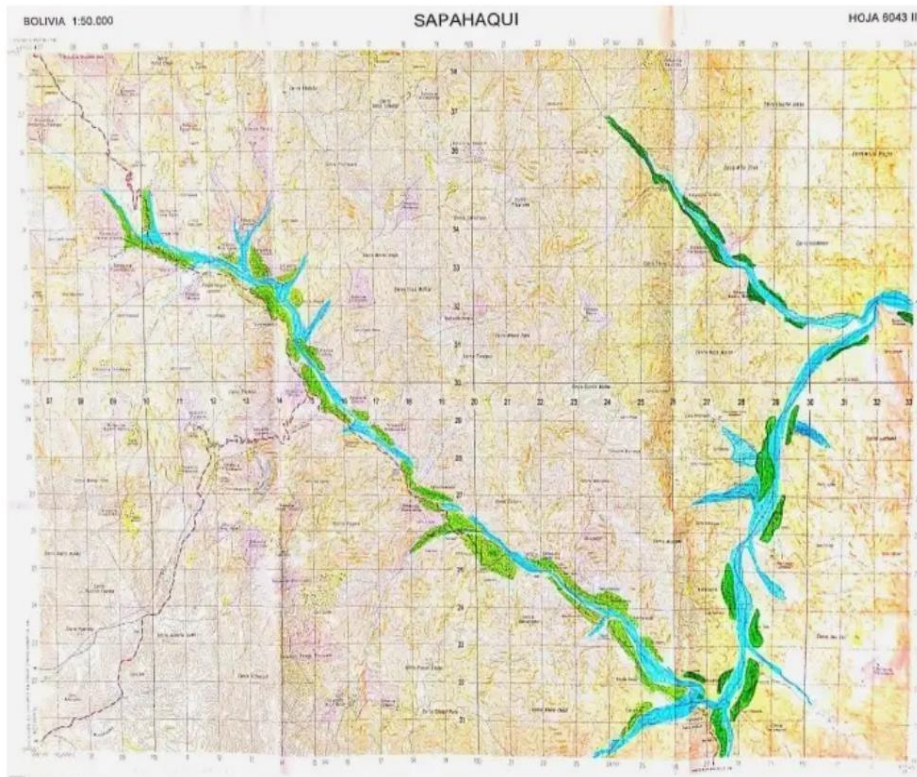
en las serranías es baja, además el minifundio prevalente provoca el uso intensivo de los suelos ocasiona en forma paulatina la reducción de la fertilidad. El uso excesivo de abonos químicos está provocando que el suelo sufra procesos de degradación irreversibles. Este empleo indiscriminado hace que el suelo sufra procesos de degradación irreversibles.

La consecuencia de esta degradación es el endurecimiento, la alta concentración de sales, el incremento de pH, pérdida de la estructura hace que pierda su capacidad de infiltración y mayor escorrentía que da lugar a la erosión hídrica.

Es innegable el uso de pesticidas extremadamente tóxicos de forma masiva en la producción agrícola. Aunque causa contaminación residual en los suelos, el uso de plaguicidas es necesario para garantizar la producción, eliminan la micro fauna.

Así el complejo de tierras del Municipio, pertenece a la siguiente clasificación, los cuales están determinados por las características edafológicas y clasificación taxonómica de acuerdo a la metodología del Soil Taxonomy (Soil Survey Staff, 1975) y la clasificación por capacidad de Uso (Kingshield et al, 1984) presentada por PRONALDES (1994).

MAPA N°2: SUELO



FUENTE: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE SAPAHAQUI 2000

4.3.4 HIDROGRAFÍA

En el Municipio, se cuenta con una gran variedad de recursos hídricos como ríos y vertientes.

Sapahaqui, cuenta con diferentes tipos de recursos hídricos superficiales permanentes, como ros, riachuelos y vertientes (estos en mayor número e importancia); como fuentes de agua con disponibilidad abundante. Sin embargo, no es aprovechado adecuadamente, hay deficiente manejo de agua (entendido como. manejo de cuencas), carencia de infraestructuras de captación, traslado.

En el valle la existencia de recursos hídricos es relativamente aña, las comunidades cuentan con ríos temporales y permanentes; y algunas poseen vertientes en las partes altas donde se hacen captaciones para utilizar, este recurso para el consumo humano y animal. En época lluviosa estos ríos llegan a sus mayores caudales, mientras en época seca los ríos disminuyen sus caudales y no llegan a abastecer las necesidades de riego.

La mayor parte de las vertientes son compartidas entre los productores de distintas comunidades pendiente abajo, el abastecimiento es por turno destinado para diferentes usos como en el riego, consumo humano y animal.

En cabecera de valle la existencia de recursos hídricos es relativamente menor por la presencia de ros, vertientes y quebradas no permanentes con poco caudal para la producción agropecuaria Y consumo familiar. Estas aguas son relativamente de buena calidad, debido a que no presenta contaminación notoria ni se observa afloramientos en las plantaciones ni en los bordes de canales de conducción.

Entre los principales ríos de la Sección Municipal son los siguientes: Sapahaqui, Caracato, Kollpuma, Ticoma, Jallallica, Chicoma, laca laca, Huancollo y Wac.

4.3.4.1 FUENTE DE AGUA POR COMUNIDADES CABECERA DE VALLE

CUADRO N°12: FUENTE DE AGUA POR COMUNIDADES

CANTÓN	COMUNIDAD	TIPO	NOMBRE
SAPAHQUI	Milli Milli	Vertiente	Quequesani
	Chocata	Vertiente	Auqui Auqui
	Tihuanaco	Vertiente	S/N
	Pichaca	Rio	Saytuyo
	Huarimarca	Vertiente	Umacuchu
	Urupaya	Vertiente	Kapapujro
	Huacacaya	Vertiente	Kalapujro
	Huayca	Vertiente	Kalapufuncu
CARACATO	Ocuiri	Vertiente	S/N
	Huañuma	Rio	S/N
	Castillumá	Rio	Castillumá
	Challa	Vertiente	S/N
	Muruhuta	Quebrada	Matha latha
	Khacha	Vertiente	S/n
MURUHUTA	Pocopoconi	Rio	S/n
	Korhua	Quebrada	Kachamani
	Ayahuayco	Quebrada	Aramani
	Ayna	Vertiente	Khomalli
	Tacora	Vertiente	Ojsani
	Isquillani	Vertiente	Chajllani

FUENTE: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE SAPAHQUI 2000

4.3.4.2 FUENTES DE AGUA POR COMUNIDADES VALLE

CUADRO N°13: FUENTES DE AGUA POR COMUNIDADES

CANTÓN	COMUNIDAD	TIPO	NOMBRE
SAPAHAQUI	Aguallamaya	Rio	Sapahaqui
	Cuivire	Rio	Sapahaqui
	Kaata	Rio	Sapahaqui
	Kaata santiago	Rio	Sapahaqui
	Katira	Rio	Sapahaqui
	Thuruni	Rio	Urmiri
	La unión	Vertiente	Umalinku
	Bella vista	Rio	Sapahaqui
	Tacobamba	Vertiente	Huayllani
	Jauruma	Rio	Sapahaqui
	Huancollo	Rio	Huancollo
	Orkoma	Rio	Huacullamayo
	Achumani	Rio	Huacullamayo
	Lacalaca	Rio	Lakha lakha
	Milluachu	Rio	Sapahaqui
	Sacasaca	Vertiente	Chiarjaque
	Titichapi	Vertiente	Kalacajon
	Milluraya	Vertiente	Pichaca
CARACATO	Kollpuma	Rio	Kollpuma
	Lacaya	Rio	Kollpuma
	Sexillia alta	Rio	Kollpuma
	Sexilla baja	Rio	Kollpuma
	Candial	Rio	Kollupuma
	Cebollar	Rio	Cebollar
	Esmeralda	Rio	Cebollar
	Malavi	Rio	Ticoma
	Airuirama	Rio	Ticoma
	Macamaca	Rio	San pablo
	La joya	Rio	Ticoma
	Mantillani	Quebrada	Molino
	Cinto	Rio	Cinto

	Calachapi	Rio	Sapahaqui
	Isquircani	Rio	Sapahaqui
	Machacabu	Rio	Sapahaqui
	Poopo	Rio	Caracato
	Zafini castilluna	Rio	Caracato
	Zonazona	Rio	Zonazona
	Poconi	Rio	Caracato
	Chihuacato	Rio	Caracato
	Huarahuarani	Rio	Caracato
	Safini huichupampa	Rio	Caracato

FUENTE: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE SAPAHAQUI 2000

4.3.4.3 CUENCAS, SUBCUENCAS Y RÍOS EXISTENTES

El municipio Sapahaqui pertenece a la cuenca del río Beni, a la subcuenta del río Alto Bení, y a la cuenca menor del río La Paz.

CUADRO N°14: CUENCAS Y SUBCUENCAS Y RÍOS EXISTENTES

CUENCAS	KM2
CUENCA DEL RIO BENI	77.227.09 KM2
CUENCA DEL RIO ALTO BENI	1.968.25 KM2
SUBCUENCA DEL RIO ALTO BENI (PROPIAMENTE)	2.613.74 KM2
CUENCA MENOR DEL RIO LA PAZ (NACIENTE)	1.791.50 KM2

FUENTE: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE SAPAHAQUI 2000

Esta organización cubre aproximadamente el 57% del departamento de La Paz, tiene su nacimiento en la cordillera de los Andes, en las cabeceras del valle de la ciudad de La Paz con el nombre de río Chuqueyapu.

Entre los ríos importantes están: Sapahaqui, Caracato, Luribay, Yunga Yunga, Palca, Guagamayu (CIASERGEOBOL, 19835)

4.3.4.3.1 RIO SAPAHAQUI

El valle de Sapahaqui está atravesado por el río del mismo nombre, cuyas nacientes están originados en las vertientes del altiplano. El río Sapahaqui tiene varias afluentes como los ríos Huancollo, Lakha lakha, Chicoma, Wakulla mayu, Urmiri, Parani, Columa, y Cinto

4.3.4.3.2 RIO KOLLPUMA

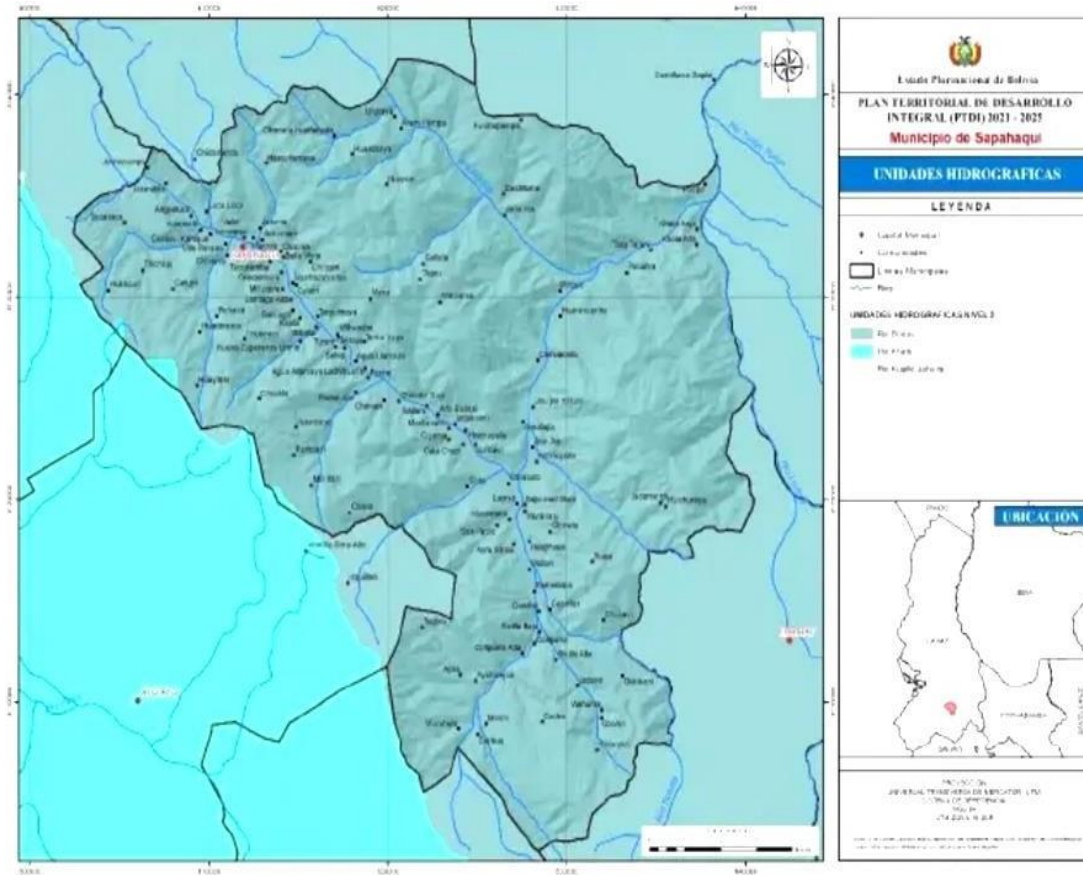
En el sector de Caracato la microcuenca importante es la del río Kollpuma que tiene su origen en las vertientes de las partes altas, donde afluyen los ríos Ticoma, achachi khata, las quebradas Khomalli, San Pablo, Chiar kawa, Ojsani, Chojllara.

4.3.4.3.3 RIO CARACATO

Los ríos Sapahaqui y Kollpuma se reúnen en cercanías de la población de Caracato convirtiéndose en río del mismo nombre, este pasa por Chihuahacato, Huarahuarani al que se une el río Jallallica, y posteriormente en localidad de Khola se une al río Luribay.

El área aproximada de la cuenca del río de Sapahaqui es de 215 Km², Kollpuma 266 Km² y Caracato 200 Km². Con propósitos de riego, se han realizado pequeños desvíos del cauce de los Sapahaqui, Kollpuma y Caracato creando acequias que bajan a lo largo de las poblaciones permitiendo el riego constante de las plantaciones.

MAPA N° 3: HIDROGRÁFICO



FUENTE: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE SAPAHAQUI 2000

4.3.5 CLIMA

Según CIACER-GEOBOL, Sapahaqui climáticamente se encuentra en la clasificación: Clima Semiárido de verano templado e invierno templado (Eb1); Clima Semiárido de verano templado e invierno fresco (Eb2); Clima Subhúmedo Seco de verano e invierno cálido (b2). Con un índice hídrico de -40 a -20 y una evapotranspiración anual de 855 - 997 m.m.

Por lo que Sapahaqui cuenta con un clima agradable, con un promedio anual de 20ª C, en la época de lluvias el clima es variable.

CUADRO N° 15: CLIMA

RIESGO CLIMÁTICO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
SEQUIA								■	■	■	■	
VIENTOS					■	■						
GRANIZO												■
MAZAMORRA												
INUNDACIONES												
LLUVIA	■	■										■

FUENTE: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE SAPAHAQUI 2000

4.3.5.1 AMENAZA DE GRANIZADA

La amenaza de granizo se encuentra en nivel medio en forma general en el municipio, aunque por razones topográficas y de altitud, los niveles más altos son los que sufren mayores amenazas de granizada.

4.3.5.2 AMENAZA DE HELADA

La helada, es también una amenaza de nivel medio en el municipio, esto de forma general, pero hay que tomar en cuenta que la amenaza se hace menos fuerte en sectores bajos con microclimas templados y más fuertes en sectores altos como los picos de las cordilleras.

4.3.5.3 AMENAZA DE INUNDACIONES

Las inundaciones, es otra de las amenazas naturales que existen en el municipio, y ésta a diferencia de las otras amenazas, está en nivel alto, debido principalmente a las características topográficas del municipio, lo cual hace que en temporada de lluvias se formen micro cuencas, y debido al suelo que es de fácil erosión generen inundaciones, afectando principalmente a las áreas de siembra y en algunos casos a las áreas habitables.

4.3.5.4 AMENAZA DE SEQUÍAS

Respecto a las sequías, el municipio se encuentra en un nivel medio. Las sequías generalmente se hacen más intensas a causa del fenómeno del niño. A causa de esto, se ocasionan una intensidad en los vientos, lo cual disipan las formaciones de nubes, resultando en una reducción generalizada en las precipitaciones durante el periodo de crecimiento de cultivos. Como es de conocimiento generalizado la sequía es uno de los fenómenos naturales con más impacto en todo el altiplano lo cual afecta de forma general a toda la cadena productiva, y a su vez causa un impacto negativo al sistema productivo nacional.

4.3.5.5 AMENAZA DE INCENDIO FORESTAL

El incendio forestal, es un fenómeno de tipo u origen antrópico, lo cual quiere decir que es originado por intervención del hombre. Como se puede apreciar en el mapa, esta amenaza es la menos intensa en el municipio, tal es así que se encuentra en el nivel de muy bajo en el rango que se muestra.

El Municipio de Sapahaqui No cuenta con una estación meteorológica en funcionamiento, por lo que se toma datos más próximos a Sapahaqui como es la estación meteorológica de Luribay. Constándose con una estación en Kahata (no funciona).

4.3.5.6 MITIGACIÓN Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

4.3.5.7 VULNERABILIDAD ECOLÓGICA

El movimiento económico gira en torno a la producción de frutos de valle, con sistemas de producción de monocultivo que en un mediano plazo puede alterar factores ecológicos negativamente, desplazando a los otros cultivos generando pérdida en la diversidad agroecológica, por tanto el sector agrícola se constituye con vulnerabilidad alta, y en menor grado la actividad pecuaria; pues esta última caracterizada por un sistema de alimentación basada en el ramoneo de árboles mediano y arbustos, sin embargo se visibiliza desmontes indiscriminados para la implementación de pastizales de a poco que generan daños ecológicos.

4.3.5.7 VULNERABILIDAD SOCIOECONÓMICA

Los productores agropecuarios son moderadamente vulnerables a los factores socioeconómicos, pues el efecto de este fenómeno natural no les afecta de manera directa, considerando que gran parte de la población rural tienen como estrategias de vida, la venta de mano de obra, venta de servicios, muchos de estos ligados a la actividad agrícola. Sin embargo, el productor pequeño se ve muy expuestos a los cambios de agricultura integral al monocultivo, lo cual repercute en la seguridad alimentaria y soberanía alimentaria de las familias.

4.3.5.8 VULNERABILIDAD POLÍTICO INSTITUCIONAL Y LEGAL

La aplicación y cumplimiento de las normas y leyes en actual vigencia es el reflejo de la vulnerabilidad de las comunidades; leyes como la Ley del Medio ambiente, desaprovechamiento forestal, ley INRA y la ley de reducción de Riesgos son temas poco abordados por las organizaciones locales, a esto se suma una frágil organización al interior de las comunidades, lo que repercute en un uso indiscriminado de los recursos naturales.

4.4 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

4.4.1 ORGANIZACIÓN POLÍTICA

Cuenta con una población de 12.484 habitantes que representa el 0,46% con relación al departamento de La Paz y 0,12% con relación a la población total de Bolivia, siendo uno de los municipios con más habitantes en la provincia.

4.4.2 POLÍTICA Y ADMINISTRATIVA

Está organizado en 3 cantones; Sapahaqui, Caracato y Muruhuta, que agrupan a 122 comunidades de base, tiene una superficie de 815,40 Km² la planificación y otras acciones se dan en base a subcentrales el porcentaje de hombres y mujeres está calculado sobre el total de población del municipio.

CUADRO N°16: POLÍTICA ADMINISTRATIVA

MUNICIPIO	POBLACIÓN EMPADRONADA		INCREMENTO ABSOLUTO	TASA ANUAL DE CRECIMIENTO INTERCENSAL 2001-2012(%)
	2001	2012		0,51
SAPAHAQUI	11790	12.484	6.94	

FUENTE: INE CENSO 2001-2012

4.4.3 EDUCACIÓN

El analfabetismo se ha reducido del 21,6% al 9,3% la asistencia escolar se incrementó en un 87,25%, la tasa de reprobaciones se reduce a 0,94%, la tasa de abandono se observa un descenso de 2,66%.

Se cuenta con 53 unidades educativas en cuanto al equipamiento presenta insuficiencia regular de pizarras, pupitres y material didáctico. El 83% cuenta con energía eléctrica, el 72% con servicios de agua y el 63% tienen al menos un baño. De las 53 unidades educativas 10 tienen educación inicial, primaria y secundaria.

CUADRO N° 17: EDUCACIÓN

Nro. de establecimientos de educación escolar (SIE-ME,2015)	51
Asistencia escolar de 6ª 19 años (CNPV 2012)	88.7
Nro. De estudiantes matriculados del subsistema de educación regular (SIS-SPIE,2014)	2.69
Tasa de analfabetismo (CNPV 2012)	9.33
Tasa de abandono (SIS-SPIE, 2014)	2.1
Tasa de reprobación (SIS-SPIE, 2014)	1.9

FUENTE: EDUCACIÓN FUENTE: SEDALP

CUADRO N° 18: AÑOS PROMEDIO DE ESTUDIO

AÑOS PROMEDIO DE ESTUDIO DE LA POBLACIÓN DE 19 AÑOS O MÁS (CNPV-2012)					
POR SEXO			POR ÁREA		
Hombre	Mujer	Promedio	Urbano	Rural	Promedio
7.2	5.1	6.1	0.0	6.0	6.0

AÑOS PROMEDIO DE ESTUDIO DE LA POBLACIÓN DE 19 AÑOS O MÁS (CNPV-2012)					
POR SEXO			POR ÁREA		
Ninguno	Primaria	Secundaria	Superior	Instituto	Otros
15.3	42.8	37.7	3.8	0.4	0.0

FUENTE: EDUCACIÓN FUENTE: SEDALP

4.5 SALUD

La cobertura de salud cuenta con 4 establecimientos de primer nivel, 3 centros de salud y un puesto de salud organizados bajo el monitoreo del centro de salud de la capital del municipio. Solo cuentan con médicos generales para la atención de consultas más no de especialidades o procedimientos quirúrgicos. Todos los establecimientos cuentan con agua segura y energía eléctrica, pero no con alcantarillado y menos un relleno sanitario para los residuos médicos. Con relación al equipamiento en algunos casos es deficiente. Cuenta con 12 profesionales y una ambulancia lo cual no permite cubrir las demandas debido a la topografía y centros de salud alejados. El sector salud se Caracteriza por malas condiciones en cuanto a infraestructura, debido a que cuentan con al menos 4 ambientes mínimo y 5 máximo en la capital. Las causas de morbilidad en diferentes grupos poblaciones son la diarrea, problemas gástricos, las infecciones urinarias y aquellas relacionadas a problemas respiratorios que se presentan desde resfrío comunes, llegando a faringitis y/o bronquitis. Existen 19 personas con discapacidad en el municipio de Sapahaqui, de los cuales 9son mujeres y 10 hombres.

CUADRO N° 19: SALUD (SIS-SPIE, 2014)

	PRIMER NIVEL	SEGUNDO NIVEL	TERCER NIVEL	TOTAL
Nro. de establecimiento de salud	4	0	0	4
Nro. De personal de salud	10	0	0	10
Cobertura de parto institucional.				23.4%
Población con algún tipo de discapacidad registrado.				0.2%
Adultos mayores afiliados al seguro de salud para adultos mayor, beneficios con el servicio de salud integral.				7.5%

FUENTE SEDALF

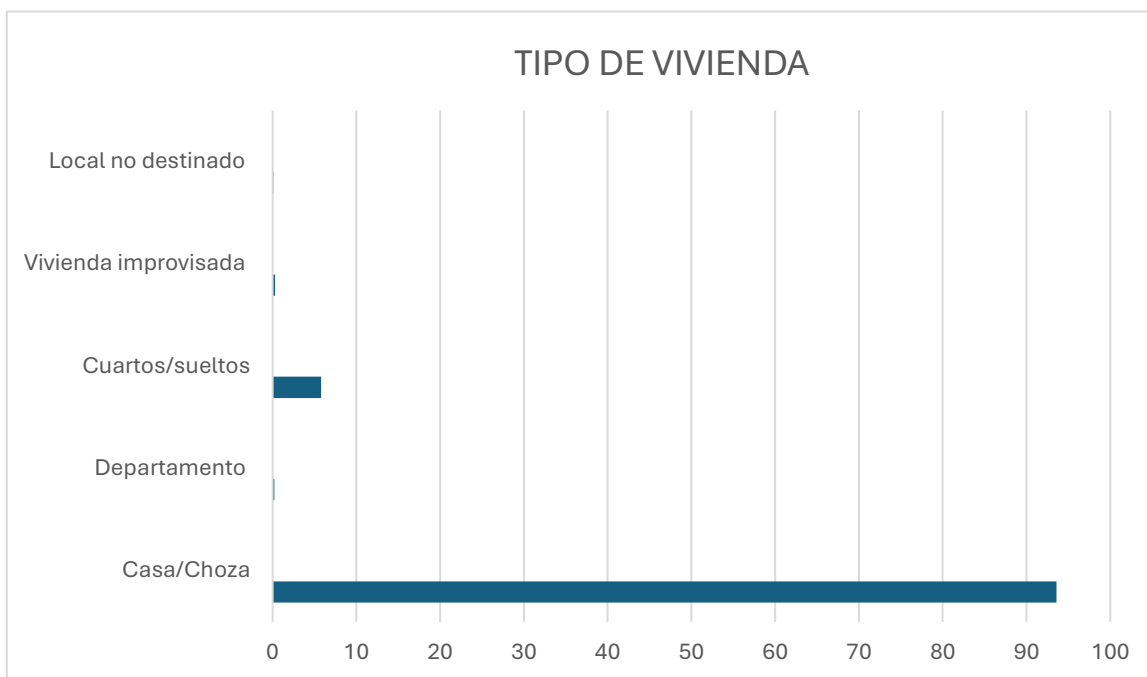
4.6 VIVIENDA Y SERVICIOS BÁSICOS

El 94,2% de las familias del municipio indicaron que cuentan con una vivienda propia, mientras que el 2,4% vive en una vivienda alquilada, dejando el resto a las otras categorías

El uso de calaminas, el cemento en los pisos, ladrillos se ha incrementado hasta un 87,3% en el año 2012. La red de energía eléctrica recorre los municipios de Yaco, Luribay y otros,

incrementó de la cobertura eléctrica ha sido definitivamente alto, pasando de un 19,59% el año 2001 a un 77,3% el año 2012. cobertura del servicio de agua segura en el municipio de Sapahaqui alcanzó al 75% en las comunidades rurales.

CUADRO N° 20: VIVIENDA Y SERVICIOS BÁSICOS



FUENTE: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE SAPAHAQUI 2000

4.7 SERVICIOS DE BÁSICOS

CUADRO N°21: SERVICIOS DE BÁSICOS FUENTE SDALP

VIVIENDAS	%
NÚMERO DE VIVIENDAS	5.027
COBERTURA DE AGUA	48,2
COBERTURA DE SANEAMIENTO BÁSICO	13,6
COBERTURA DE ENERGÍA ELÉCTRICA	67,8

FUENTE: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE SAPAHAQUI 2000

4.7.1 INFRAESTRUCTURA Y COBERTURA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Las compañías de telefonía móvil son Entel con una cobertura amplia en las comunidades. 70% de la población tiene el servicio y cuenta con al menos un teléfono móvil. En algunos territorios no llega la señal lo que dificulta el desarrollo en la gestión operativa de salud y educación

4.7.2 POBREZA

En el municipio de Sapahaqui gran parte de las comunidades encuentran en las categorías C y D El siguiente gráfico señala que el 10,8% de población que se encuentra en la categoría B, es la población con necesidades básicas aún insatisfechas relativamente cubierta. El 89,3% de población que está en la categoría C, D y E, es la población que tiene mayores necesidades básicas por cubrir.

4.8 CARACTERIZACIÓN ECONÓMICA

Las características ocupacionales de la población del Municipio de Sapahaqui, radica principalmente a la actividad agrícola, pecuaria, forestal y pesquera con el 80,1%, en la categoría de trabajador por cuenta propia con el 88,4 %. Explotación minera pequeña en el cantón de Caracato, 28 personas se dedican a la explotación minera. En el municipio de Sapahaqui, se desarrollan diferentes actividades productivas:

CUADRO N° 22: CARACTERIZACIÓN DE LA ECONOMÍA

SECTOR	ACTIVIDADES
SECTOR PRIMARIO	AGRICULTURA, FRUTICULTURA, HORTICULTURA, GANADERÍA.
SECTOR SECUNDARIO	AGROINDUSTRIAL, MANUFACTURAS Y MINERÍA.
SECTOR TERCIARIO	TURISMO Y SERVICIOS

FUENTE: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE SAPAHAQUI 2000

4.8.1 OCUPACIÓN Y USO DEL TERRITORIO

Está conformado principalmente por las comunidades campesinas, las unidades productivas privadas, las empresas y microempresas. La mayor concentración de las tierras está en manos de las propiedades privadas y de las comunidades campesinas.

4.8.2 CONFLICTOS DE USO DE LA TIERRA

Los conflictos se dan en los límites entre los terrenos colindantes, comunarios y propiedades privadas, otro problema es el avasallamiento de terceras personas sobre las propiedades de las comunidades, a falta de titulación.

4.9 ACCESO VIAL, REDES Y FLUJOS DE TRANSPORTE

4.9.1 RED FUNDAMENTAL NACIONAL

Por el territorio del municipio de Sapahaqui no transita la red fundamental nacional, sin embargo, una de las vías de acceso al territorio municipal, es a través de la Ruta 1, la doble Vía La Paz Oruro.

4.9.2 RED SECUNDARIA DEPARTAMENTAL

Con relación a la red departamental, por el municipio de Sapahaqui atraviesan tres vías principales:

- Churitotora-Sapahaqui-Caracato
- Ventilla-CR. Ruta F (El Alto Sapahaqui)-Sapahaqui-Caracato
- Tolar Villa Loza-Khata-Caracato
- Ayo Ayo- Wilakkota-Caracato

4.9.3 RED MUNICIPAL VECINAL

Los caminos vecinales tienden a estructurar las vías de comunicación con las subcentrales: Huancane, Chivisi, Kaata, Huancollo, Ocuiri, Poopo, Poconi, Muruhuta, Ayahuaycho.

4.10 UNIDADES SOCIOCULTURALES

4.10.1 COMUNIDADES

Agrupación social de sujetos dedicados a una o varias actividades económicas representados legalmente por un miembro de esta, compartiendo un espacio territorial y costumbres en fin de establecer un bien común (comunitario).

4.10.2 COMUNIDADES ORIGINARIAS

Agrupación social de sujetos en tierras altas. Sus actividades productivas de agricultura y ganadería se realizan de acuerdo a las características de sus territorios.

4.10.3 CONGLOMERADOS URBANOS

Mantienen estrecha relación con otros actores especialmente los relacionados a la agricultura y ganadería por la provisión de alimentos y servicios comerciales, además de ser aglomeraciones de población y vivienda principales para los flujos económicos de las regiones

4.11 CULTURA

La mayoría manifiestan sentir orgullo por sus orígenes y la cultura con el cual se auto identifican, el que está representada por las prácticas de reciprocidad y una auto identificación con la cultura aymara.

Las familias campesinas en la actualidad practican la reciprocidad, como una forma de convivencia con la familia y la comunidad, pero la práctica de la ritualidad se encuentra debilitada. El conocimiento local es fundamental para la producción y reproducción social de las familias campesinas y, en Sapahaqui, el conocimiento está asociado básicamente con las prácticas agrícolas y pecuarias.

Las familias campesinas del sistema endógeno biocultural de Sapahaqui mantienen una identidad cultural propia de las culturas andino – amazónicas, en este caso particular, la cultura aymara. El 97 % de los pobladores manifiestan sentir orgullo por sus raíces culturales; el hecho de hablar el idioma de origen (aymara) y el castellano, practicar y recrear las costumbres ancestrales, tales como la reciprocidad y la ritualidad.

El 85 % de los pobladores practican la reciprocidad. En la zona se realizan actividades agropecuarias con la participación de los afiliados de una determinada comunidad o en su caso con la ayuda de familiares cercanos; hermanos, primos y ahijados. En este mismo círculo también, se practica el intercambio de productos agropecuarios, por ejemplo, se intercambia granos y frutas de las zonas de cabeceras de valles con tubérculos de las zonas más altas, esto como estrategia para garantizar la alimentación de la familia. Entre tanto, el agradecimiento a la madre tierra, por todo lo recibido; la producción de los cultivos agrícolas, la reproducción ganadera y el acompañamiento de las lluvias durante el proceso de producción o los rituales más comúnmente llamados, son practicados por el 42 % de la población.

Por todo lo expuesto, los pobladores mantienen todavía un fuerte acervo cultural aymara, donde prevalecen muchos usos y costumbres propios de la cultura con el cual se identifican, aunque los rituales se hallan debilitados. (Plan De Desarrollo Municipal Sapahaqui 2000)

4.11.1 REVALORIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO LOCAL

Los resultados muestran que, el 23% de las familias manifiestan conocer sobre cómo se hacía en la época de sus padres o sus abuelos el manejo del cultivo; desde la preparación del terreno, la fertilización de los cultivos, la regulación de plagas, cosecha y pos cosecha. El restante de la población adoptó técnicas nuevas para la producción.

El 29% de las familias conoce como se hacía la cría de animales en la época de sus abuelos o padres. Por tratarse de una zona que cuenta con pocos recursos hídricos en la mayoría de las comunidades donde se ubica el sistema endógeno biocultural, el 23% de la población conoce sobre el manejo de agua, mientras que el restante de los comuneros o no cuenta con sistemas de riego, o en su defecto no forma parte de la organización de manejo del agua.

La zona no tiene potencial pecuario, por lo que, la vigencia del conocimiento sobre el manejo de las pasturas, bofedales y bosques, es escaso. A pesar de las debilidades que presenta la vigencia del conocimiento local, este tiene una alta importancia para el 69% de las familias, muchos de ellos mencionan, que si bien en la actualidad su aplicación o su vigencia es reducida, pues el conocimiento acumulado durante los años de experiencia, refleja la riqueza cultural de las comunidades y que es la base para la producción y reproducción social de las familias campesinas. Plan De Desarrollo Municipal Sapahaqui 2000.

4.11.2 PRÁCTICAS AGROECOLÓGICAS

En la actualidad está ocurriendo un proceso de desculturización agropecuaria en el área rural; muchas familias han cambiado sus patrones de producción agropecuaria, enfocándose más a una producción con orientación industrial, basado en el uso de prácticas agrícolas de altos insumos. Cuando en las comunidades andino – amazónicas, el manejo de la unidad familiar productiva se guió bajo el enfoque agroecológico o natural. En el sistema endógeno biocultural de Sapahaqui, no escapa a esta realidad, donde solo el 23% de las familias campesinas aplican

prácticas agroecológicas en torno a la producción agrícola, esto influye negativamente en la autorregulación del sistema de producción.

4.11.3 PRÁCTICAS CONVENCIONALES

Mencionamos en el anterior indicador, que los patrones de producción tradicional o natural sufren en la actualidad grandes cambios en sus formas de cultivar la tierra. En Sapahaqui, la aplicación de prácticas de producción con enfoque industrial (uso de fertilizantes, plaguicidas y la compra de semillas), es realizada por un número considerable de las familias (27%). También como se mencionó párrafos arriba, la zona tiene más vocación agrícola, por lo tanto, el uso de insumos o prácticas propias de la producción industrial para la producción agropecuaria no tiene mayor relevancia.

Componente Medio Ambiental, Gestión de Riesgos, Cambio Climático y Sistemas de Vida 3.1 cobertura, tipo de bosque en Sapahaqui cuenta principalmente con puna con relictos de matorrales de thola y bosques de kishuara (*Baccharis* spp., *Buddleja coriacea*), se extiende sobre la región sur y norte del municipio. La Puna con relictos de bosque de kewiña (*Polylepis* sp.) y otra conformación boscosa se halla compuesto por Chaparral con *Caesalpinia fimbriata* y *Tecoma arequipensis*.

CUADRO N°23: AGROECOLÓGICAS

UNIDADES DE BOSQUE ANDINO		
UNIDAD	SUPERFI CIE %	PORCENT AJE
Pisos nivales y subnivales	517,47	0,46
Chaparral con tholas (<i>parastrephia</i> spp)	11,19	0,01
Puna con relictos de matorrales de thola y bosques de kishuara (<i>baccharis</i> spp., buddleja Coriacea)	32963,09	40,72
Puna con relictos de bosque de kewiña (<i>polylepis</i> sp.nov)	32571,43	40,23
Chaparral con <i>caesalpinia</i> fimbriata y <i>Tecoma</i> arequipensi	14894,80	18,40

FUENTE: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE SAPAHAQUI 2000

4.12 DIAGNOSTICO INTERNO INSTITUCIONAL HOTEL GLORIA URMIRI

4.12.1 MARCO HISTÓRICO

El Hotel Gloria se creó el 18 de octubre de 1877 y se encuentra ubicada en la calle Potosí esquina Genaro Sanjinés. El Sr. Guillermo Thelmo Caceres Ordoñez de nacionalidad peruana es el dueño principal de la cadena Hotelera Gloria.

El Hotel Gloria lleva el nombre de su Sra. Esposa Juana Gloria Victoria Ramírez de nacionalidad boliviana.

Los hoteles pre facturales de Coroico, Copacabana, Irupana, Sorata y Urmiri en el año de 1995 el 10 de diciembre se fijan fechas para la subasta de los hoteles pre facturales a raíz de la ley de privatización de 1993 en el gobierno de Gonzalo Sánchez de Lozada.

El año de 1995 en los días 11,13 y 14 de diciembre el Hotel Gloria compra los hoteles de Coroico, Copacabana y Urmiri. La infraestructura de los diferentes hoteles rurales no se encontraba en buenas condiciones. (Agencia de noticias fides ANF, 10 diciembre 1995)

El año de 1996 el hotel gloria de Urmiri ya empieza a operar en la cadena Hotelera Gloria.

4.12.2 VISION

Es necesario determinar hacia dónde quiere llegar el negocio y precisar con mayor claridad los objetivos que pondrán en práctica la visión, de manera que resulta rentable.

“Ser el mejor hotel de tres estrellas exponiendo al cliente las tradiciones y exquisiteces bolivianas”

4.12.3 MISION

Nuestra misión como cadena hotelera es brindar las mejores opciones para los hombres de negocio recreación familiar y descanso. Para ello contamos con el Hotel Gloria La Paz, ubicada en el casco viejo de la ciudad, el Hotel de Coroico en la zona de los Yungas, Hotel Gloria Copacabana que se encuentra a las orillas del Lago Titicaca y el Hotel Gloria Urmiri a dos horas de la ciudad de La Paz

4.12.4 MERCADO

El hotel gloria Urmiri tiene un segmento variado de nacionales e internacionales

4.12.5 SERVICIOS

4.12.6 SERVICIO DE HOSPEDAJE

El Hotel Gloria Urmiri cuenta con 3 tipos de habitaciones y que cada una de ellas tiene diferentes tipos de tina que se encuentra dentro de la habitación, donde le incluye el desayuno del día siguiente, así también se ofrece habitaciones por el día.

La capacidad del hotel es un máximo de 76 personas y suman un total de 22 habitaciones.

CUADRO N°24: SERVICIO DE HOSPEDAJE

NUMERO DE HABITACIÓN	TIPO DE HABITACIÓN	CAPACIDAD
1,2-3,7,8,30,31,32,33	HABITACIÓN ROMANA	28
4,9,23,41,42,43,44	HABITACIÓN HIDROMASAJE	22
20,21-22,24,25,26,27	HABITACIÓN ESTÁNDAR	26
	TOTAL	76

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

4.12.6.1 HABITACIÓN ESTÁNDAR

Las habitaciones estándares tienen tinas pequeñas similares a las de casa.

GRÁFICO N°1: HABITACIÓN ESTÁNDAR



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.12.6.2 HABITACIÓN ROMANA

Las habitaciones romanas tienen una tina cuadrada dentro de la habitación.

GRÁFICO N°2: HABITACIÓN ROMANA



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.12.6.3 HABITACIÓN HIDROMASAJE

Las habitaciones hidromasajes son jacuzzi se tiene 7 habitaciones hidromasaje.

GRÁFICO N°3: HABITACION HIDROMASAJE



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

Los horarios son:

- CHECK IN 13:00PM CHECK OUT 10:00AM

4.12.7 SERVICIO DE RESTAURANTE

- En el hotel se ofrece el servicio del desayuno, almuerzo, cena, snack, te, mates, leche, café, postres, masitas dulces y saladas, bebidas.

CUADRO N°25: SERVICIO DE ATENCIÓN RESTAURANTE

HORARIOS			
DESAYUNO	08:00 am	a	09:30 am
ALMUERZO	12:30 pm	a	14:00 pm
CENA	19:00 pm a 20:30 pm		
SNACK, TE, MATES, LECHE, CAFÉ,	07:00 am	a	14:00 pm
POSTRES, MASITAS DULCES Y MASITAS, BEBIDAS ETC.	16:00 pm	a	21:00 pm

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

4.12.7.1 PRECIOS:

CUADRO N°26: PRECIOS

PRECIOS	
ALMUERZO (ENTRADA, SOPA, SEGUNDO Y POSTRE)	70 bs
CENA (SOPA, SEGUNDO Y POSTRE)	65bs
DESAYUNO (BUFFET)	45bs
SNACK, TE, MATES, LECHE, CAFÉ, POSTRES, MASITAS DULCES Y SALADAS, BEBIDAS ETC.	El precio dependerá de lo solicite el huésped

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

El hotel cuenta con dos restaurantes:

4.12.8 SERVICIO DE RESTAURANTE

- El primer restaurante se encuentra en la planta baja del bloque 1 con una capacidad de 30 personas, cuenta con 15 mesas pequeñas, 30 sillas y dos mesas grandes para armar el buffet.

GRÁFICO N°4: RESTAURANTE PLATA BAJA



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

- El segundo restaurante se encuentra en el primer piso del bloque 1, con una capacidad de 35 personas, cuenta con 17 mesas pequeñas y 37 sillas y dos mesas grandes para armar el buffet.

GRÁFICO N°5: RESTAURANTE PRIMER PISO



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.12.9 SERVICIO DE PISCINA Y SAUNA:

Los servicios de saunas y piscinas son naturales cuenta con dos sectores:

4.12.9.1 SECTOR LOS PINOS

El primer sector es los Pinos es para las personas que ingresan por el día que le incluye 1 sauna, 2 piscinas, 13 duchas y 40 casilleros.

GRÁFICO N°6: PISCINA LOS PÍNOS



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

En la imagen se puede ver la sauna natural del sector los Pinos la característica de las saunas de todo el hotel por debajo pasa el agua termal natural.

Preció por persona:

- Adultos 50bs
- Niños 30 bs

GRAFICO N°7: SAUNA SECTOR LOS PÍNOS



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.12.9.2 SECTOR LOS GERANIOS

El sector los Geranios se encuentra dentro de las instalaciones del hotel cuenta con dos piscinas para adultos y niños, dos saunas, la poza natural.

Los huéspedes tienen acceso a todas las instalaciones del hotel.

GRÁFICO N°8: PISCINA SECTOR GERANIOS



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

PISCINA PARA LOS NIÑOS

GRÁFICO N°9: PISCINA PARA NIÑOS SECTOR LOS GERANIOS



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

SAUNA GERANIOS

GRÁFICO N° 10: SAUNA SECTOR GERANIOS



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.12.10 POZA NATURAL

Se encuentra dentro de las instalaciones del hotel a 3 minutos de recepción.

GRÁFICO N°11: POZA NATURAL SECTOR GERANIOS



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.12.11 SERVICIOS DE RECREACIÓN:

En el hotel gloria Urmiri cuenta con las siguientes áreas de recreación.

4.12.11.1 PARQUE PARA LOS NIÑOS

Pequeño parque para niños se encuentra en la parte de arriba del hotel a 8 minutos caminando.

GRÁFICO N°12: PARQUE PARA NIÑOS



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.12.11.2 CAPILLA

El hotel cuenta con una Capilla en la parte de arriba del hotel a 12 minutos caminando.

GRÁFICO N°13: CAPILLA DEL HOTEL



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.12.11.3 MIRADOR

El hotel tiene un mirador mediano con diferentes plantas y una parrilla y un horno de barro y tiene diferentes platos se encuentra a

10 minutos caminando.

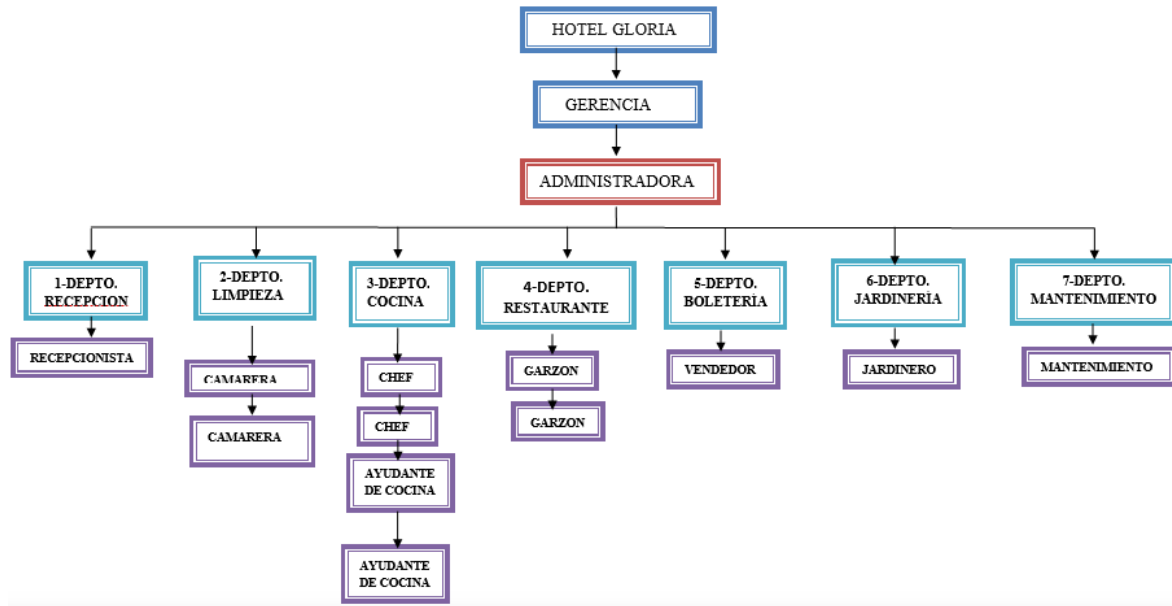
GRÁFICO N°14: MIRADOR DEL HOTEL



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.13 ORGANIGRAMA DEL HOTEL GLORIA URMIRI

FIGURA N° 2: ORGANIGRAMA DEL HOTEL GLORIA URMIRI



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

La elaboración de este organigrama ayudara a la organización interna y tener un control adecuado de cada departamento. Es una herramienta esencial para el hotel para que pueda operar con éxito.

4.13.1 GERENCIA

La cadena hotelera Gloria tiene como gerente al Sr. Fernando Cáceres uno de los socios que tiene el puesto como gerente operativo quien administra todos los hoteles.

4.13.2 ADMINISTRACIÓN

El hotel gloria Urmiri cuenta con una administradora que a su cargo tiene 12 personas que se distribuyen en los diferentes departamentos operativos.

La administradora debe estar pendiente a todos los departamentos que existen.

Funciones:

- Realizar los pedidos semanales de acuerdo a la cantidad de ingresos.
- Inventarios de todos los departamentos.
- Realizar informes semanales para el gerente.
- Verificar las reservas.
- Enviar la auditoria realizado por día adjuntando informes para contabilidad.
- Coordinar con recursos humanos sobre libres y vacaciones.

4.13.3 DEPARTAMENTOS DE RECEPCIÓN

En el área de recepción trabajan dos personas una de ellas es la administradora que cumple funciones como recepcionista-cajera y se tiene otra recepcionista-cajera.

Funciones:

- Realizar reservas.
- Ingresos y salidas de los huéspedes.
- Facturación en línea.
- Sistema hotelero.
- Manejo de caja chica.
- Tienda y venta de los tickets por el día.

4.13.4 DEPARTAMENTOS DE AMA DE LLAVES

El área de ama de llaves cuenta con dos camareras para la limpieza de las habitaciones e instalaciones de áreas comunes.

En temporada alta se contrata a 2 o 3 personas como apoyo varía de acuerdo a los ingresos que se tiene.

Funciones:

- Realizar la limpieza del lobby, pasillos y áreas comunes
- Verificación de los ingresos diarios
- Equipar las habitaciones que tienen ingresó.
- Limpiar las alfombras.
- Realizar inventarios.

4.13.5 DEPARTAMENTOS DE COCINA

En el área de cocina se tiene a 2 chef y cada chef tiene a un ayudante de cocina, se encarga de preparar el almuerzo, cena y snack.

Realizan el menú de cada mes y platos especiales para feriados, el pedido de la semana, las masitas para los desayunos.

En temporada alta se contrata a 1 persona extra como lava platos.

Funciones:

- Preparar la comida de los huéspedes.
- Preparar la comida el personal.
- Realizar el control de inventarios de los productos.
- Controlar los productos de vegetales para que no se echen a perder.
- Realizar la limpieza de vajilla y cocina.

4.13.6 DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE

El área de restaurante tiene dos garzones, en cada restaurante atiende un garzón con la capacidad máxima 30 persona.

Los garzones preparan los desayunos que son buffet, el servicio de alimentación es en diferentes horarios, así también los almuerzos y cenas los segundos son paltos servidos solo las entradas y sopas son buffet.

Funciones:

- Preparar los desayunos del huésped.
- Realizar la limpieza de la vajilla de cocina.
- Armar el buffet del desayuno, almuerzo y cena.
- Desinfectar los cubiertos.
- Preparan jugos y snack.

4.13.7 DEPARTAMENTO DE BOLETERÍA

En este departamento se encuentra 1 persona encargada de vender tickets para las personas que viene por un día, se encarga de limpiar las piscinas de las distintas áreas y la poza natural y las saunas.

Funciones:

- Vender los tickets de adultos y niños a los ingresos por el día.
- La limpieza de las piscinas.
- La limpieza de baños y saunas.

4.13.8 DEPARTAMENTO DE JARDINERÍA

Las áreas verdes que tiene el hotel es manejado por 1 persona, en fechas específicas se realiza la siembra, también se remueve la tierra y se pone el abono, para estos trabajos se contrata a 1 o 2 persona de manera eventual para el apoyo.

Funciones:

- Realizar el deshierbe.
- Regar las áreas verdes por áreas.
- Podar los pinos.
- Regar las plantas de las habitaciones y lobby.

4.13.9 DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

El departamento de mantenimiento cuenta con 1 persona que tiene la función de ser carpintero, plomero y electricista que se encarga de realizar reparaciones pequeñas que se presentan en el momento.

Funciones:

- Se encarga de arreglos pequeños de la infraestructura del hotel.
- Reparaciones eléctricas.
- Reparaciones plomería.

4.14 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el hotel gloria de Urmiri presenta dificultades en el manejo de funciones y procedimientos de cada área y como deben desempeñarse cada uno.

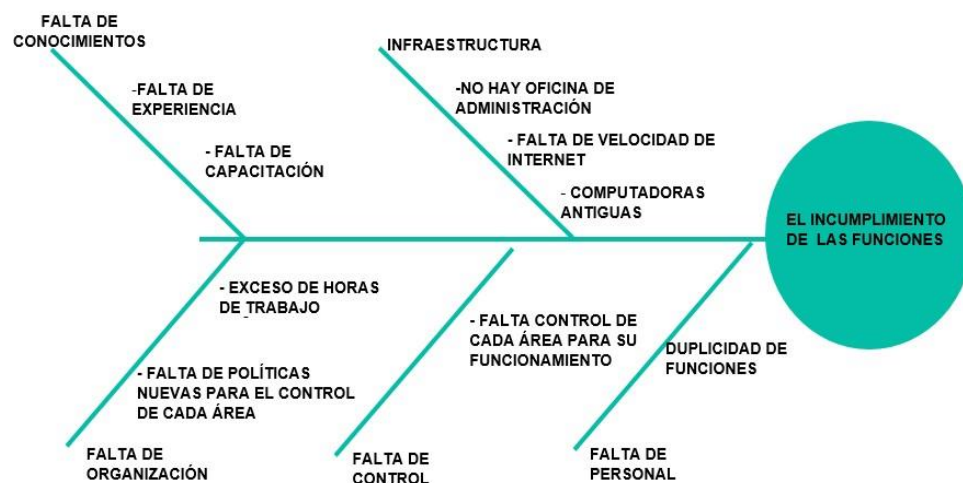
Al momento de realizar la contratación del personal no contratan un personal con una base de experiencia.

4.14.1 DIAGRAMA ISHIKAWA

Se realizó un diagrama de cada departamento.

4.14.1.1 DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

FIGURA N°3: DIAGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.14.1.2 DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

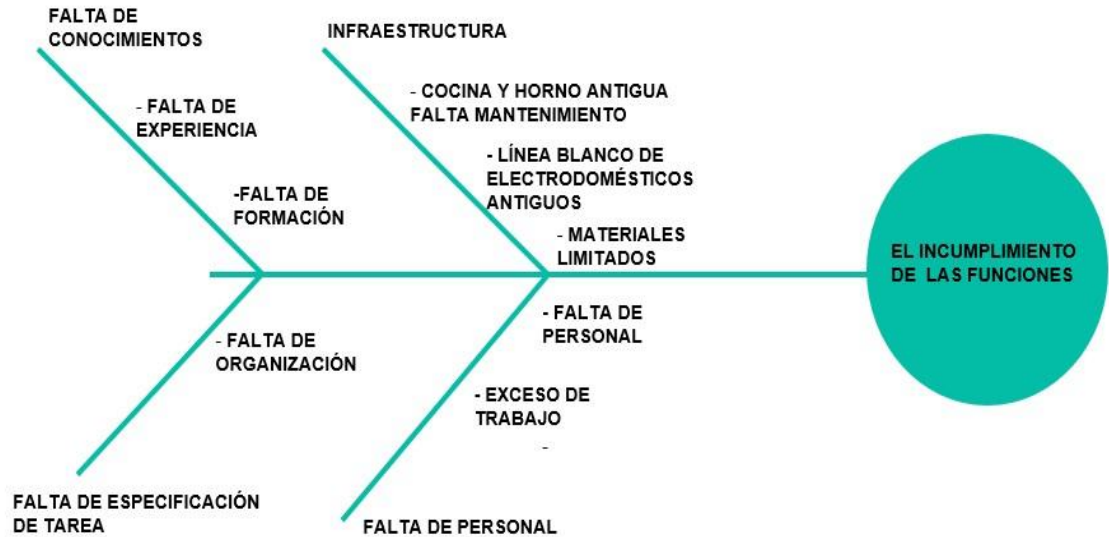
FIGURA N°4: DIAGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.14.1.3 DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEPARTAMENTO DE COCINA

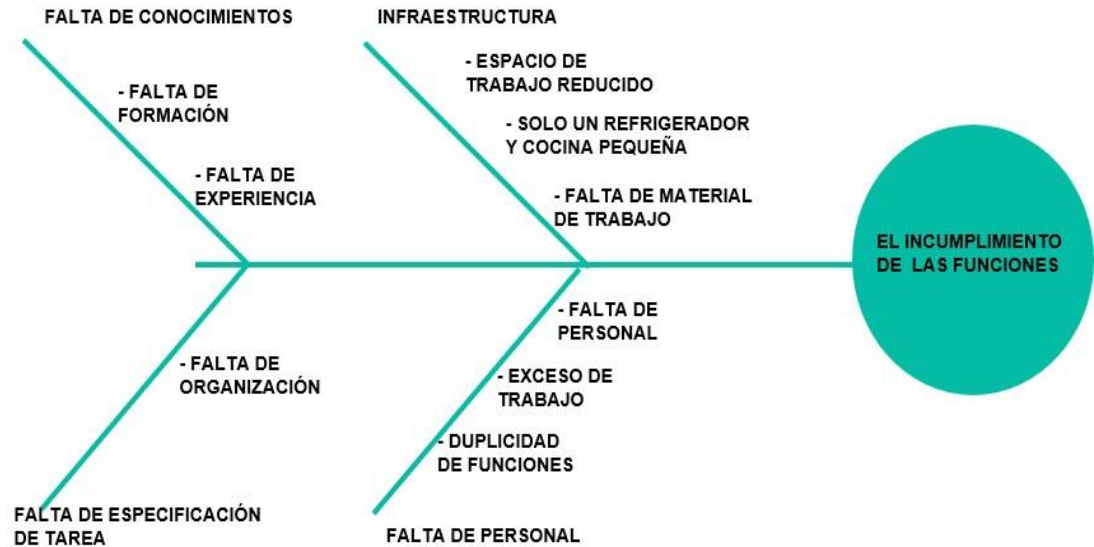
FIGURA N°5: DIAGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE COCINA



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.14.1.4 DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE

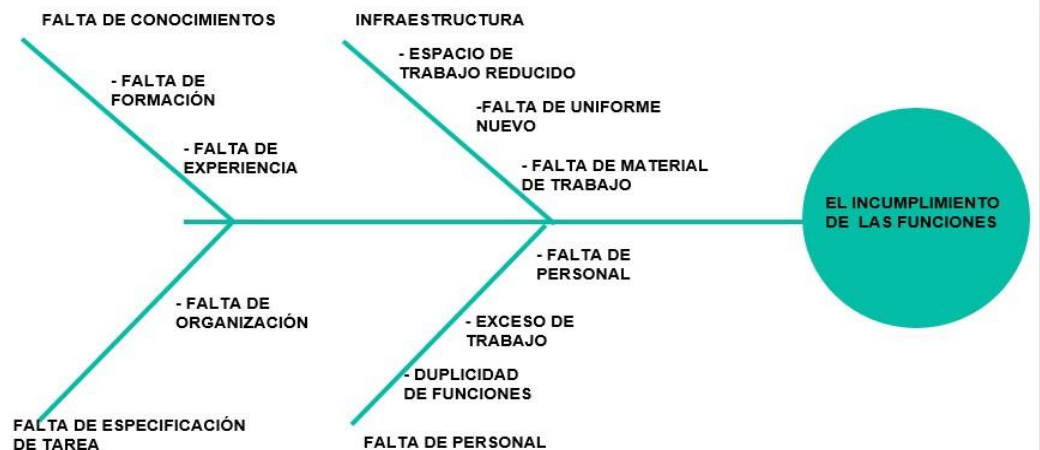
FIGURA N°6: DIAGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.14.1.5 DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA

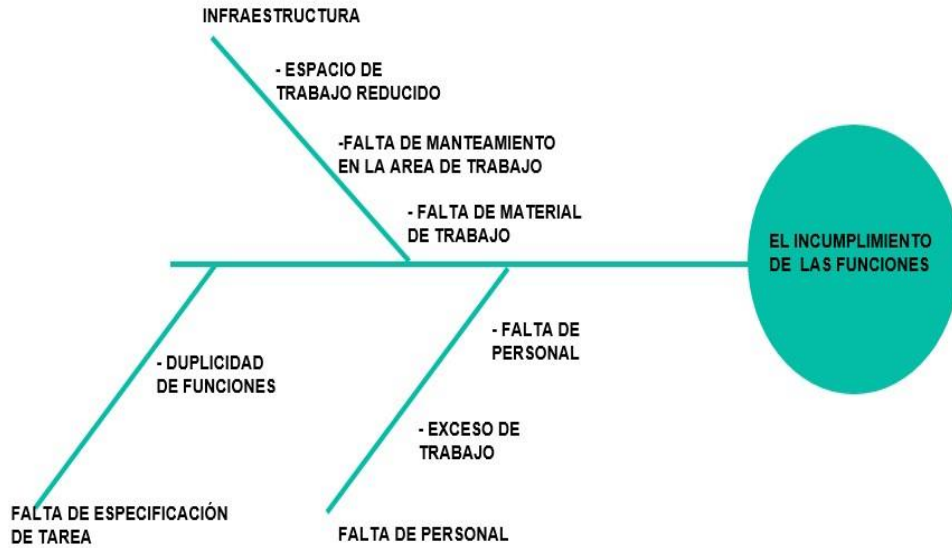
FIGURA N°7: DIAGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.14.1.6 DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEPARTAMENTO DE BOLETERÍA

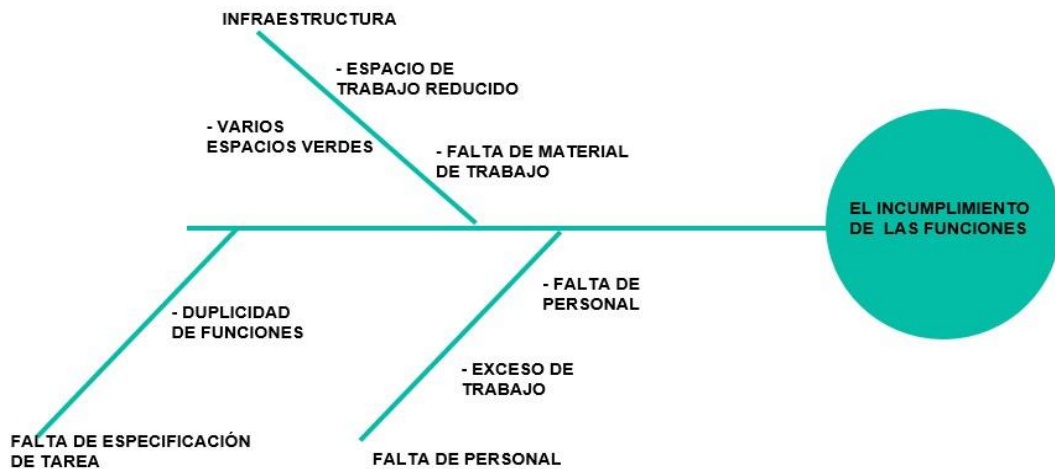
FIGURA N°8: DIAGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE BOLETERÍA



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.14.1.7 DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEPARTAMENTO DE JARDINERÍA

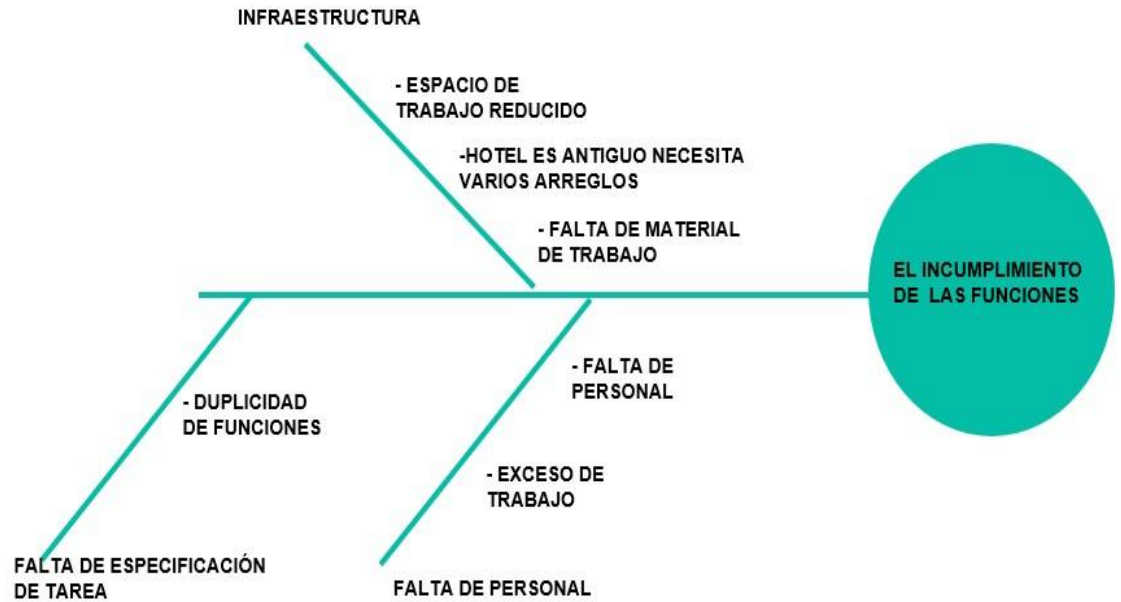
FIGURA N°9: DIAGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE JARDINERÍA



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.14.1.8 DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

FIGURA N°10: DIAGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

4.15 ENCUESTAS

Las encuestas realizadas se basan de acuerdo a la cantidad del personal existente en el hotel Gloria Urmiri que son 13 personas.

1.- Sexo a. Femenino _____ b. Masculino _____

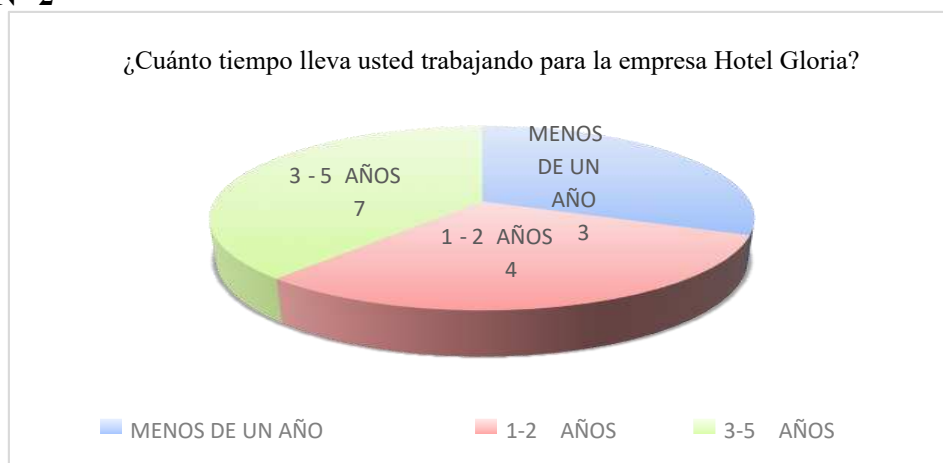
Gráfico N° 1



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

- En el gráfico N°1, la cantidad exacta del personal es 9 personas del sexo masculino y 4 personas del sexo femenino obteniendo un total de 13 personas que trabajan en el hotel.

Gráfico N° 2



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

- El gráfico N° 2, señala que el hotel tiene 7 personas con una antigüedad de 3-5años, y 3 personas con una antigüedad de 1-2 años y 2 personas con una antigüedad de menos de un año.

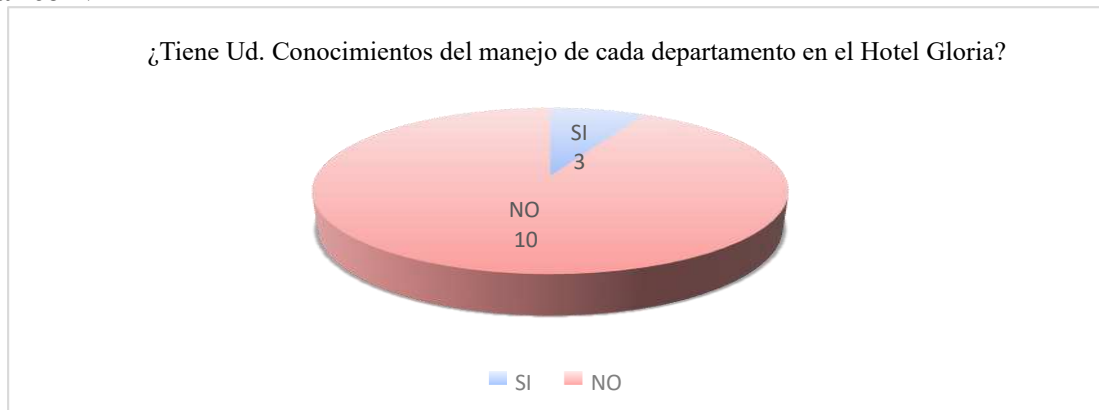
Gráfico N° 3



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

- El gráfico N°3, indica que en la organización del hotel 7 personas definen como importante, 2 personas como muy importante, 3 personas poco importante y 1 persona nada importante.

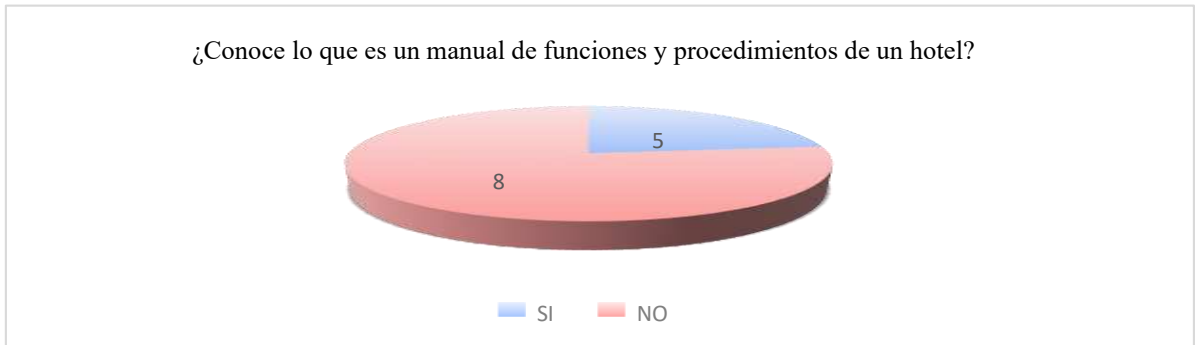
Gráfico N°4



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

- El gráfico N° 4, indica que el manejo de cada departamento 10 personas no tiene el conocimiento, pero 3 personas si conocen las áreas de trabajo.

Gráfico N°5



FUENTE ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

- El gráfico N° 5, la mayoría del personal no conoce lo que es un manual de funciones y procedimientos, se obtuvo un resultado de 8 personas no conocen y 5 personas sí.

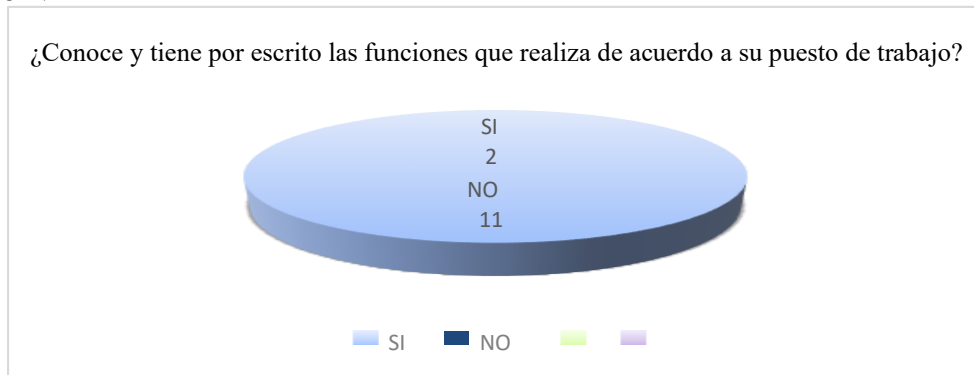
Gráfico N°6



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

- El gráfico N° 6, señala que las 13 personas no tienen el conocimiento de un organigrama.

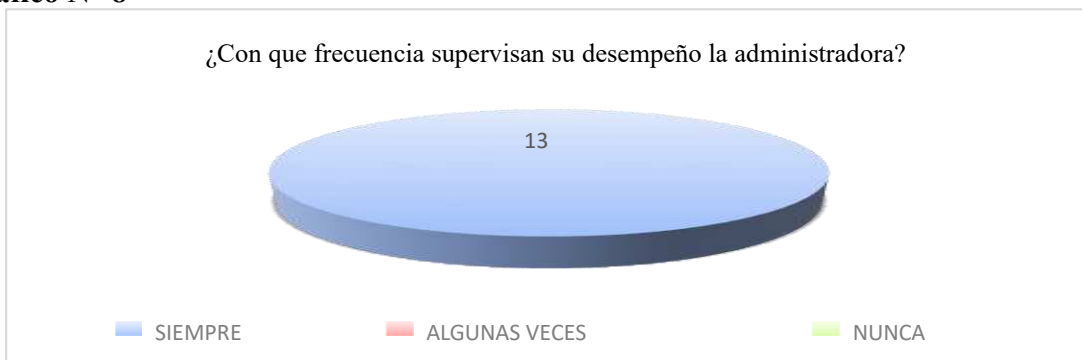
Gráfico N° 7



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

- El gráfico N°7, indica que las funciones y procedimientos que cada persona realiza la mayoría no tiene por escrito, 11 personas no tienen y 2 personas sí.

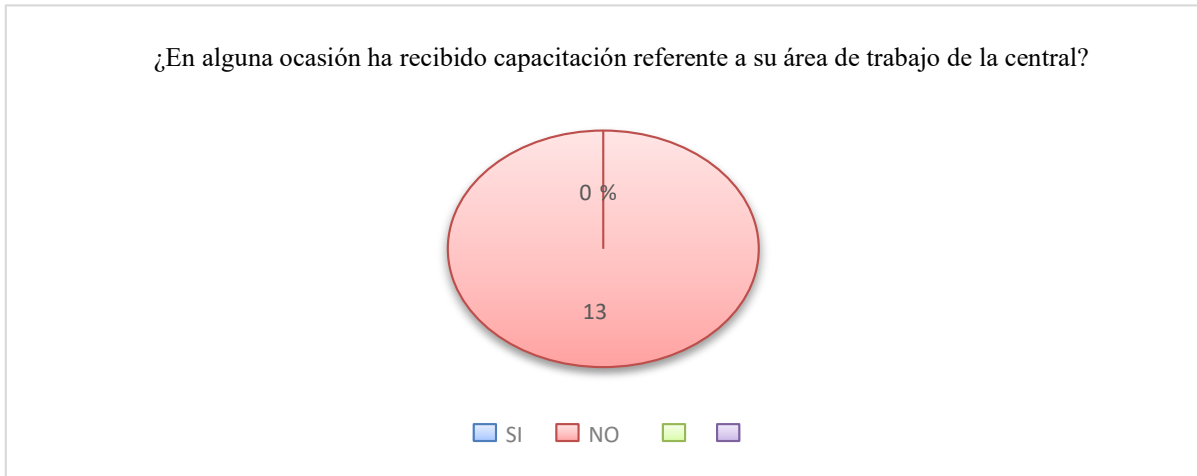
Gráfico N° 8



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

- El gráfico N°8, señala que todo el personal confirma el control de supervisión de la administradora en cada área.

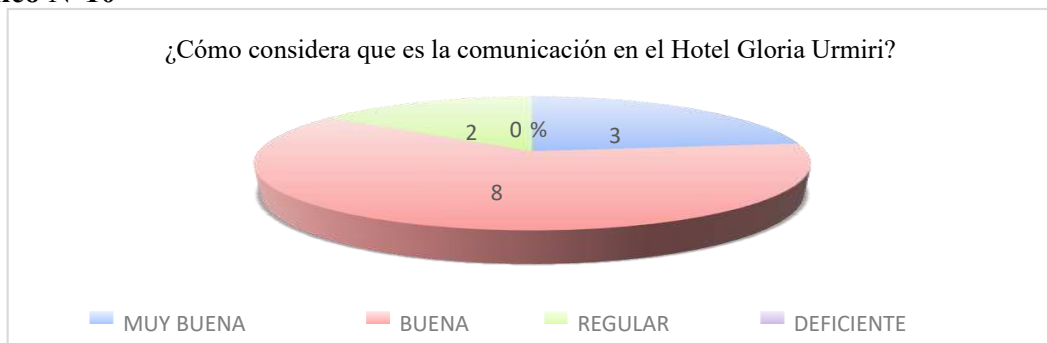
Gráfico N°9



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

- El gráfico N° 9, indica que todo el personal no recibió ninguna capacitación de la central, hasta la fecha.

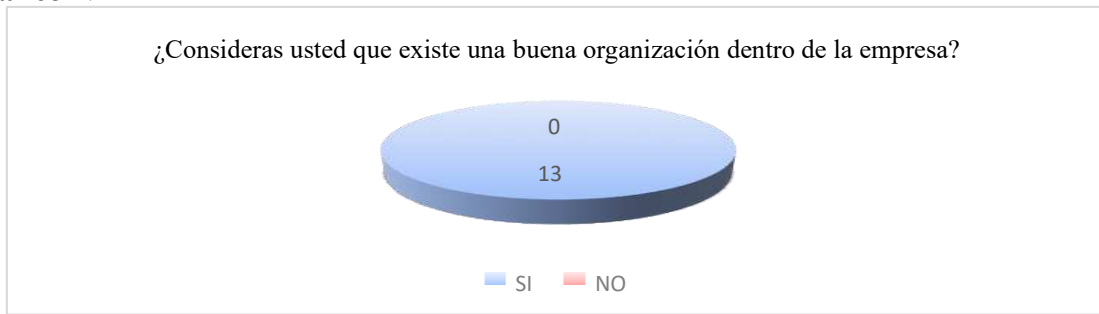
Gráfico N°10



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

- El gráfico N° 10, indicaron que la comunicación en el hotel tiene un grado de muy buena para 3 personas, 8 personas buena y 2 regular.

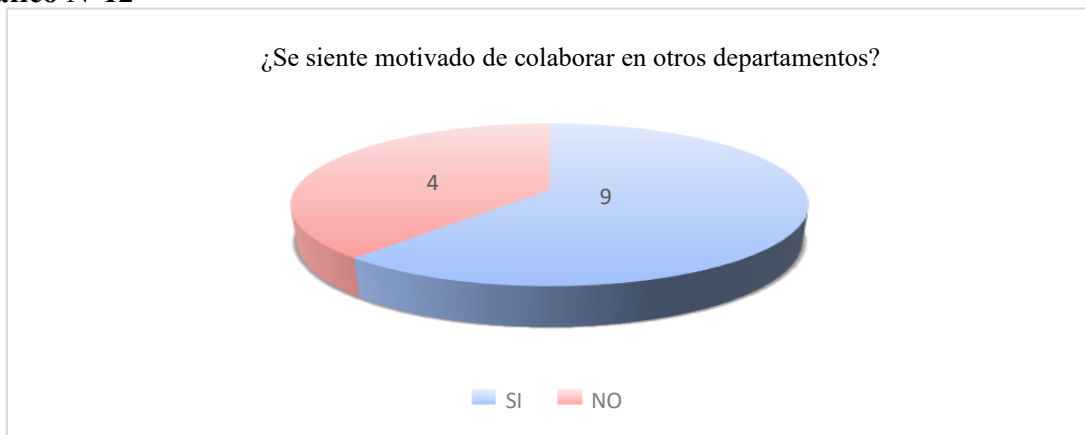
Gráfico N°11



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

- El gráfico N° 11, señalo que todo el personal confirmo sobre la una buena organización.

Gráfico N°12



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

- El gráfico N° 12, indica que 9 personas se sienten motivado de colaborar a sus compañeros, y 4 personas no.

4.16 CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO

De acuerdo con la investigación realizada, se puede concluir que el Hotel Gloria Urmiri no cuenta con un manual de funciones y procedimientos que permita el adecuado funcionamiento de los diferentes departamentos del hotel.

Durante la investigación, se llevó a cabo un trabajo de campo detallado, observando cada departamento y realizando encuestas al personal. Esto permitió conocer las funciones y procedimientos específicos de cada área.

El manual de funciones y procedimientos se elaboró considerando tanto el objetivo general como los objetivos específicos, así como la cantidad de personal disponible en el hotel para llevar a cabo dichas funciones y procedimientos.

Es fundamental que el personal tenga conocimiento de sus funciones y procedimientos para cumplir con sus responsabilidades de manera óptima y prestar un buen servicio a los huéspedes.

Actualmente, el personal del hotel no tiene un conocimiento claro de sus funciones y procedimientos, lo cual evidencia una deficiencia en la gestión administrativa durante varios años.

La implementación de un manual de funciones y procedimientos en el Hotel contribuirá a una mejor administración y control del personal, permitiendo que el personal desarrolle su trabajo de manera eficiente.

CAPITULO V

PROPUESTA

“MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL HOTEL GLORIA URMIRI”

5.1 ESQUEMA DE LA PROPUESTA

ESQUEMA N°1: PROPUESTA



FUENTE; ELABORACIÓN PROPIA

5.1.1 OBJETIVO GENERAL

Crear un manual de funciones y procedimientos para el Hotel Gloria Urmiri, basado en los resultados del diagnóstico realizado.

5.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaboración de un organigrama de Hotel Gloria Urmiri.
 - Permitirá una comprensión clara de la estructura del hotel y la cantidad de personal
 - Facilitar la identificación de las líneas de comunicación y autoridad, así como quién reporta a quién.
 - Definir las funciones y responsabilidades para evitar confusiones y asegurar una operación fluida.
 - Mejorar la comunicación y facilitar la asignación de responsabilidades y recursos, contribuyendo a una administración eficiente.

- Proponer el perfil de puestos y cargos por área.
 - Establecer expectativas claras para cada puesto, lo que facilitará los procesos de reclutamiento de manera específica según las competencias requeridas en cada área.
- Diseñar un manual de funciones por área.
 - Definir las responsabilidades y funciones de cada departamento, estableciendo expectativas claras y facilitando la gestión del personal.
- Elaborar los procedimientos de cada área:
 - Asegurar que el hotel funcione de manera eficiente y que el personal brinde un servicio de alto nivel a los huéspedes.
 - Garantizar la realización adecuada de las tareas diarias en cada departamento.

5.1.3 JUSTIFICACIÓN

El manual de funciones y procedimientos para el Hotel Gloria Urmiri pretende estandarizar los trabajos diarios de cada departamento en el hotel. Informará sobre las pautas y medidas que debe tomar el personal de cada departamento para trabajar de manera eficiente y ofrecer un buen servicio al huésped

5.1.4 METAS

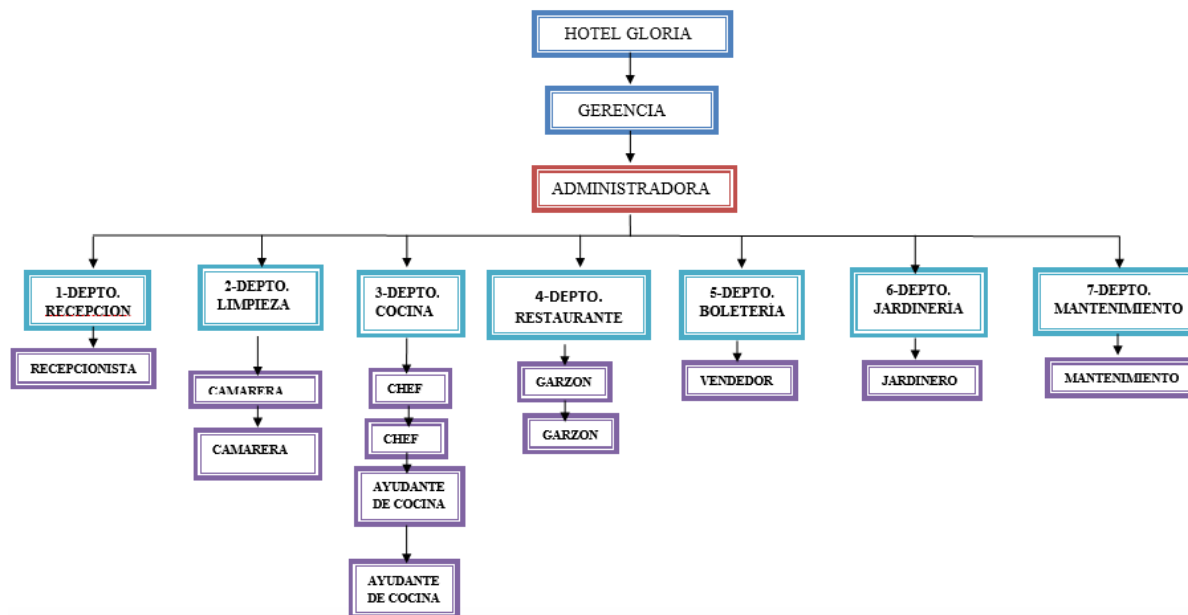
La meta es contar con un manual de funciones y procedimientos para el Hotel Gloria Urmiri, para garantizar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Este manual se convertirá en una herramienta vital para el éxito y la sostenibilidad del hotel, ayudando a crear un ambiente de trabajo cohesivo y una experiencia de cliente excepcional.

OBJETIVO

Nº1

5.2 ORGANIGRAMA

FIGURA N°2 ORGANIGRAMA DEL HOTEL GLORIA URMIRI



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

5.2.1 VISIÓN

Es necesario determinar hacia dónde quiere llegar el negocio y precisar con mayor claridad los objetivos que pondrán en práctica la visión, de manera que resulta rentable.

“Ser el mejor hotel de tres estrellas exponiendo al cliente las tradiciones y exquisiteces bolivianas”.

5.2.2 MISIÓN


Nuestra misión como cadena hotelera es brindar las mejores opciones para los hombres de negocio recreación familiar y descanso. Para ello contamos con el Hotel Gloria La Paz, ubicada en el casco viejo de la ciudad, el Hotel de Coroico en la zona de los Yungas, Hotel Gloria Copacabana que se encuentra a las orillas del Lago Titicaca y el Hotel Gloria Urmiri a dos horas de la ciudad de La Paz.

OBJETIVO

Nº2


5.3.1 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (ADMINISTRADOR)

La siguiente Descripción de Puesto brinda una guía general para el perfil, funciones y procedimientos para el adecuado desempeño del puesto. No es una lista específica y definitiva de tareas que deban ser necesariamente realizadas por el responsable del puesto, pueden variar en el tiempo de acuerdo a la necesidad.

PERFIL DEL PUESTO ADMINISTRADOR			
FECHA DE PUBLICACIÓN		FECHA LÍMITE PARA RECIBIR DOCUMENTOS	
TIPO DE JORNADA JORNADA LABORAL COMPLETA		DEPARTAMENTO LA PAZ	
EXPERIENCIA 2 A 3 AÑOS EN PUESTO SIMILAR		ESTADO CIVIL	
IDIOMAS INGLES-OTROS		CONTRATO INDEFINIDO	
DISPONIBILIDAD		PRETENSIÓN SALARIAL	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
COMPETENCIAS			
Habilidades de liderazgo y gestión para dirigir y motivar a un equipo de trabajadores			
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en finanzas y contabilidad para administrar el presupuesto. • Conocimientos en gestión de operaciones para saber cómo funcionan las operaciones de un hotel. • Conocimientos en tecnología y sistemas de reserva para administrar las reservas. • Habilidades de resolución de problemas y toma de decisiones para enfrentar situaciones imprevistas. • Habilidades en relaciones públicas, ya que debe ser capaz de Coordinar eventos. • Trabajo bajo presión. • Capacidad comunicativa, incluyendo lenguaje claro y actitud. 			
ANÁLISIS DE COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL PUESTO			
GRADO ACADÉMICO Y ÁREA DE ESTUDIO			
EDUCACIÓN BÁSICA COMPLEMENTARIA (PRIMARIA)			
EDUCACIÓN SECUNDARIA (BACHILLER)			
TÉCNICO PROFESIONAL O TÉCNICO MEDIO			
EDUCACIÓN UNIVERSITARIA			
OTROS			
EXPERIENCIA			
	EXP. LABORAL	EXP. EN ESPECIALIDAD	REFERENCIA
MESES			
AÑOS			
OBSERVACIONES			


5.3.2 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (RECEPCIONISTA)

La siguiente Descripción de Puesto brinda una guía general para el perfil, funciones y procedimientos para el adecuado desempeño del puesto. No es una lista específica y definitiva de tareas que deban ser necesariamente realizadas por el responsable del puesto, pueden variar en el tiempo de acuerdo a la necesidad.

PERFIL DEL PUESTO RECEPCIONISTA			
FECHA DE PUBLICACIÓN		FECHA LÍMITE PARA RECIBIR DOCUMENTOS	
TIPO DE JORNADA JORNADA LABORAL COMPLETA		DEPARTAMENTO LA PAZ	
EXPERIENCIA 2 A 3 AÑOS EN PUESTO SIMILAR		ESTADO CIVIL	
IDIOMAS INGLES		CONTRATO INDEFINIDO	
DISPONIBILIDAD		PRETENSIÓN SALARIAL	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad comunicativa, incluyendo lenguaje claro y actitud. • Conocimientos básicos de contabilidad. • Ser capaz de mantenerse tranquilo y cortés, pero firme bajo presión. • Capacidad comunicativa, incluyendo lenguaje claro y actitud. • Conocimiento base sobre la operación de un hotel. • Conocimiento en ventas. • Trabajo bajo presión. 			
ANÁLISIS DE COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL PUESTO			
GRADO ACADÉMICO Y ÁREA DE ESTUDIO			
EDUCACIÓN BÁSICA COMPLEMENTARIA (PRIMARIA)			
EDUCACIÓN SECUNDARIA (BACHILLER)			
TÉCNICO PROFESIONAL O TÉCNICO MEDIO			
EDUCACIÓN UNIVERSITARIA			
OTROS			
EXPERIENCIA			
	EXP. LABORAL	EXP. EN ESPECIALIDAD	REFERENCIA
MESES			
AÑOS			
OBSERVACIONES			


5.3.3 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (COCINA)

La siguiente Descripción de Puesto brinda una guía general para el perfil, funciones y procedimientos para el adecuado desempeño del puesto. No es una lista específica y definitiva de tareas que deban ser necesariamente realizadas por el responsable del puesto, pueden variar en el tiempo de acuerdo a la necesidad.

PERFIL DEL PUESTO COCINA			
FECHA DE PUBLICACIÓN		FECHA LÍMITE PARA RECIBIR DOCUMENTOS	
TIPO DE JORNADA JORNADA LABORAL COMPLETA		DEPARTAMENTO LA PAZ	
EXPERIENCIA 4 A 5 AÑOS EN PUESTO SIMILAR		ESTADO CIVIL	
IDIOMAS		CONTRATO INDEFINIDO	
DISPONIBILIDAD		PRETENSIÓN SALARIAL	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de diversos procedimientos y métodos de cocina (plancha, horno, cocción, etc.) • Capacidad de trabajar en equipo • Experiencia demostrable como cocinero • Trabajar bajo presión. • Elaborar diferentes menús • Mantener la limpieza y la seguridad de cocina. 			
ANÁLISIS DE COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL PUESTO			
GRADO ACADÉMICO Y ÁREA DE ESTUDIO			
EDUCACIÓN BÁSICA COMPLEMENTARIA (PRIMARIA)			
EDUCACIÓN SECUNDARIA (BACHILLER)			
TÉCNICO PROFESIONAL O TÉCNICO MEDIO			
EDUCACIÓN UNIVERSITARIA			
OTROS			
EXPERIENCIA			
	EXP. LABORAL	EXP. EN ESPECIALIDAD	REFERENCIA
MESES			
AÑOS			
OBSERVACIONES			


5.3.4 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (RESTAURANTE)

La siguiente Descripción de Puesto brinda una guía general para el perfil, funciones y procedimientos para el adecuado desempeño del puesto. No es una lista específica y definitiva de tareas que deban ser necesariamente realizadas por el responsable del puesto, pueden variar en el tiempo de acuerdo a la necesidad.

PERFIL DEL PUESTO RESTAURANTE			
FECHA DE PUBLICACIÓN		FECHA LÍMITE PARA RECIBIR DOCUMENTOS	
TIPO DE JORNADA JORNADA LABORAL COMPLETA		DEPARTAMENTO LA PAZ	
EXPERIENCIA 2 A 3 AÑOS EN PUESTO SIMILAR		ESTADO CIVIL	
IDIOMAS Ingles Básico		CONTRATO INDEFINIDO	
DISPONIBILIDAD		PRETENSIÓN SALARIAL	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Ser educado y responsable. • Ser organizado. • Tener disposición de servir a otros y brindar apoyo. • Trabajar bajo presión. • Ser responsable y confiable. • Coordinación motora y fuerza física. 			
ANÁLISIS DE COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL PUESTO			
GRADO ACADÉMICO Y ÁREA DE ESTUDIO			
EDUCACIÓN BÁSICA COMPLEMENTARIA (PRIMARIA)			
EDUCACIÓN SECUNDARIA (BACHILLER)			
TÉCNICO PROFESIONAL O TÉCNICO MEDIO			
EDUCACIÓN UNIVERSITARIA			
OTROS			
EXPERIENCIA			
	EXP. LABORAL	EXP. EN ESPECIALIDAD	REFERENCIA
MESES			
AÑOS			
OBSERVACIONES			


5.3.5 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (CAMAREROS)

La siguiente Descripción de Puesto brinda una guía general para el perfil, funciones y procedimientos para el adecuado desempeño del puesto. No es una lista específica y definitiva de tareas que deban ser necesariamente realizadas por el responsable del puesto, pueden variar en el tiempo de acuerdo a la necesidad.

PERFIL DEL PUESTO CAMARERO			
FECHA DE PUBLICACIÓN		FECHA LÍMITE PARA RECIBIR DOCUMENTOS	
TIPO DE JORNADA JORNADA LABORAL COMPLETA		DEPARTAMENTO LA PAZ	
EXPERIENCIA 2 A 3 AÑOS EN PUESTO SIMILAR		ESTADO CIVIL	
IDIOMAS		CONTRATO INDEFINIDO	
DISPONIBILIDAD		PRETENSIÓN SALARIAL	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Buenas habilidades de comunicación. • Tener resistencia física y energía. • Tener buena comunicación. • Trabajar bajo presión. • Ser responsable y confiable. • Ser ordenado. 			
ANÁLISIS DE COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL PUESTO			
GRADO ACADÉMICO Y ÁREA DE ESTUDIO			
EDUCACIÓN BÁSICA COMPLEMENTARIA (PRIMARIA)			
EDUCACIÓN SECUNDARIA (BACHILLER)			
TÉCNICO PROFESIONAL O TÉCNICO MEDIO			
EDUCACIÓN UNIVERSITARIA			
OTROS			
EXPERIENCIA			
	EXP. LABORAL	EXP. EN ESPECIALIDAD	REFERENCIA
MESES			
AÑOS			
OBSERVACIONES			

5.3.6 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (BOLETERÍA)

La siguiente Descripción de Puesto brinda una guía general para el perfil, funciones y procedimientos para el adecuado desempeño del puesto. No es una lista específica y definitiva de tareas que deban ser necesariamente realizadas por el responsable del puesto, pueden variar en el tiempo de acuerdo a la necesidad.

PERFIL DEL PUESTO BOLETERÍA			
FECHA DE PUBLICACIÓN		FECHA LÍMITE PARA RECIBIR DOCUMENTOS	
TIPO DE JORNADA JORNADA LABORAL COMPLETA		DEPARTAMENTO LA PAZ	
EXPERIENCIA 2 A 3 AÑOS EN PUESTO SIMILAR		ESTADO CIVIL	
IDIOMAS		CONTRATO INDEFINIDO	
DISPONIBILIDAD		PRETENSIÓN SALARIAL	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Buenas habilidades de comunicación. • Tener resistencia física y energía. • Tener buena comunicación. • Trabajar bajo presión. • Ser responsable y confiable. • Ser ordenado. 			
ANÁLISIS DE COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL PUESTO			
GRADO ACADÉMICO Y ÁREA DE ESTUDIO			
EDUCACIÓN BÁSICA COMPLEMENTARIA (PRIMARIA)			
EDUCACIÓN SECUNDARIA (BACHILLER)			
TÉCNICO PROFESIONAL O TÉCNICO MEDIO			
EDUCACIÓN UNIVERSITARIA			
OTROS			
EXPERIENCIA			
	EXP. LABORAL	EXP. EN ESPECIALIDAD	REFERENCIA
MESES			
AÑOS			
OBSERVACIONES			


5.3.7 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (JARDINERÍA)

La siguiente Descripción de Puesto brinda una guía general para el perfil, funciones y procedimientos para el adecuado desempeño del puesto. No es una lista específica y definitiva de tareas que deban ser necesariamente realizadas por el responsable del puesto, pueden variar en el tiempo de acuerdo a la necesidad.

PERFIL DEL PUESTO JARDINERÍA			
FECHA DE PUBLICACIÓN		FECHA LÍMITE PARA RECIBIR DOCUMENTOS	
TIPO DE JORNADA LABORAL COMPLETA		DEPARTAMENTO LA PAZ	
EXPERIENCIA 2 A 3 AÑOS EN PUESTO SIMILAR		ESTADO CIVIL	
IDIOMAS		CONTRATO INDEFINIDO	
DISPONIBILIDAD		PRETENSIÓN SALARIAL	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer técnicas sobre el manejo de jardines. • Tener resistencia física y energía. • Tener conocimiento de viveros. • Trabajar bajo presión. • Ser responsable y confiable. • Tener conocimiento del cuidado y mantenimiento de jardines. 			
ANÁLISIS DE COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL PUESTO			
GRADO ACADÉMICO Y ÁREA DE ESTUDIO			
EDUCACIÓN BÁSICA COMPLEMENTARIA (PRIMARIA)			
EDUCACIÓN SECUNDARIA (BACHILLER)			
TÉCNICO PROFESIONAL O TÉCNICO MEDIO			
EDUCACIÓN UNIVERSITARIA			
OTROS			
EXPERIENCIA			
	EXP. LABORAL	EXP. EN ESPECIALIDAD	REFERENCIA
MESES			
AÑOS			
OBSERVACIONES			

5.3.8 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (MANTENIMIENTO)

La siguiente Descripción de Puesto brinda una guía general para el perfil, funciones y procedimientos para el adecuado desempeño del puesto. No es una lista específica y definitiva de tareas que deban ser necesariamente realizadas por el responsable del puesto, pueden variar en el tiempo de acuerdo a la necesidad.

PERFIL DEL PUESTO MANTENIMIENTO			
FECHA DE PUBLICACIÓN		FECHA LÍMITE PARA RECIBIR DOCUMENTOS	
TIPO DE JORNADA JORNADA LABORAL COMPLETA		DEPARTAMENTO LA PAZ	
EXPERIENCIA 4 A 5 AÑOS EN PUESTO SIMILAR		ESTADO CIVIL	
IDIOMAS		CONTRATO INDEFINIDO	
DISPONIBILIDAD		PRETENSIÓN SALARIAL	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos técnicos. • Tener resistencia física y energía. • Destreza manual. • Trabajar bajo presión. • Ser responsable y confiable. • Mantener, reparar y revisar los equipos e instalaciones. 			
ANÁLISIS DE COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL PUESTO			
GRADO ACADÉMICO Y ÁREA DE ESTUDIO			
EDUCACIÓN BÁSICA COMPLEMENTARIA (PRIMARIA)			
EDUCACIÓN SECUNDARIA (BACHILLER)			
TÉCNICO PROFESIONAL O TÉCNICO MEDIO			
EDUCACIÓN UNIVERSITARIA			
OTROS			
EXPERIENCIA			
	EXP. LABORAL	EXP. EN ESPECIALIDAD	REFERENCIA
MESES			
AÑOS			
OBSERVACIONES			

OBJETIVO

Nº3

5.4 FUNCIONES DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

5.4.1 FUNCIONES RESPONSABILIDADES GENERALES

<ul style="list-style-type: none">• Revisar el correcto funcionamiento de las áreas a su cargo controlar y dirigir al personal.
<ul style="list-style-type: none">• Precisar el desarrollo de actividades en el hotel y las relaciones de conducta entre el personal para que el trabajo se desarrolle de manera eficiente.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar un inventario de todos los activos para tener un control.
<ul style="list-style-type: none">• Ser líder, facilitador, apoyador, motivador.
<ul style="list-style-type: none">• Resolver problemas.

5.4.1.1 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES

DIARIAS

<ul style="list-style-type: none">• Control de asistencia del personal
<ul style="list-style-type: none">• Control del personal diario
<ul style="list-style-type: none">• Control de la caja Chica y el movimiento diario “cash sheet”
<ul style="list-style-type: none">• Verificación de las reservas diarias
<ul style="list-style-type: none">• Control de inventario de la tienda de recepción
<ul style="list-style-type: none">• Control diario de ingreso por el día sector los geranios
<ul style="list-style-type: none">• Realizar en Excel el movimiento diario de acuerdo a la factura emitida
<ul style="list-style-type: none">• Brindar reporte diario de las habitaciones ocupadas o habitaciones en mantenimiento
<ul style="list-style-type: none">• Revisar los reportes de actividades de cada departamento.
<ul style="list-style-type: none">• Verificación del pedido de productos de cada departamento.
<ul style="list-style-type: none">• Controlar el inventario de cada departamento.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar informes semanales para gerencia.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar un cronograma de actividades conjuntas para el apoyo del departamento de mantenimiento y jardinería.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar funciones como recepcionista.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar cronograma de limpieza profunda de cada área.

5.4.1.2 DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES CADA 2 SEMANAS

<ul style="list-style-type: none">• Realizar el control de los inventarios de cada departamento
<ul style="list-style-type: none">• Realizar el control de limpieza profunda de cada área.
<ul style="list-style-type: none">• Control del trabajo conjunto del personal para apoyo al departamento mantenimiento y departamento de jardinería.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar informes mensuales de asistencia para RR.HH
<ul style="list-style-type: none">• Realizar el cronograma de vacaciones del personal anual.

5.4.1.3 RELACIONES INTERNAS

<ul style="list-style-type: none">• Con cada departamento estar en contacto e informados.
<ul style="list-style-type: none">• Con el departamento de recepción delegar trabajos pendientes en los días libres del administrador.

5.4.1.4 RELACIONES EXTERNAS

<ul style="list-style-type: none">• Informar de las novedades de la semana a Gerencia o propietarios.
<ul style="list-style-type: none">• Coordinar con el área de reservas de la central.
<ul style="list-style-type: none">• Coordinar con el área de almacenes sobre el pedido.

5.4.2 FUNCIONES DEL ÁREA DE RECEPCIÓN

5.4.2.1 FUNCIONES RESPONSABILIDADES GENERALES

<ul style="list-style-type: none">• Registrar en el sistema y realizar los cargos de alimentación que corresponde, sacar fotocopia a sus documentos.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar tareas pendientes del cuaderno de novedades.
<ul style="list-style-type: none">• Informar sobre el trabajo de cada departamento al Administrador.
<ul style="list-style-type: none">• Colaborar con los inventarios.
<ul style="list-style-type: none">• Resolver problemas.
<ul style="list-style-type: none">• Verificar las reservas.
<ul style="list-style-type: none">• Coordinar con cocina y restaurante la alimentación de huéspedes y el equipamiento de habitaciones con camareros.

5.4.2.2 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES

DIARIAS

Verificar las reservas diarias, contestar emails y el teléfono.
Realizar el inventario de la tienda de recepción
Realizar la Caja Chica y el movimiento diario “Cash Sheet” y también el movimiento de Sector los geranios.
Informar sobre los ingresos de huéspedes a camareros
Informar sobre la alimentación de huéspedes a restaurante y cocina.
Brindar reporte diario de las habitaciones ocupadas o habitaciones en mantenimiento
Revisar el inventario de cada departamento e informar.
Coordinar con el Administrador de diferentes actividades y problemas que se presenten.

5.4.2.3 DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES

CADA 2 SEMANAS

<ul style="list-style-type: none">• Colaborar con el control de los inventarios de cada departamento
<ul style="list-style-type: none">• Colaborar con el control de limpieza profunda de cada área.

5.4.2.4 RELACIONES INTERNAS

<ul style="list-style-type: none">• Con cada departamento estar en contacto e informados.
<ul style="list-style-type: none">• Con el Administrador realizar un trabajo conjunto para el control.

5.4.2.5 RELACIONES EXTERNAS

<ul style="list-style-type: none">• Coordinar con el área de reservas de la central.
<ul style="list-style-type: none">• Coordinar con el área de almacenes sobre el pedido.

5.4.3 FUNCIONES DEL ÁREA DE COCINA

5.4.3.1 FUNCIONES RESPONSABILIDADES GENERALES

<ul style="list-style-type: none">• Preparar y cocinar para huéspedes y el personal
<ul style="list-style-type: none">• Verifica que se cumpla las normas de higiene y que el personal a su cargo desempeñe correctamente sus funciones.
<ul style="list-style-type: none">• Recibir el número de hospedados para la preparación de la alimentación.
<ul style="list-style-type: none">• Trabajo en equipo con el personal para mantener todo limpio y ordenado.
<ul style="list-style-type: none">• Innovación y creatividad en cada plato.
<ul style="list-style-type: none">• Limpieza y mantenimiento.
<ul style="list-style-type: none">• Contrala los inventarios.
<ul style="list-style-type: none">• Colaborar en trabajos varios.

5.4.3.2 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES DIARIAS

<ul style="list-style-type: none">• Verifica el buen estado de los alimentos y las existencias necesarias para cumplir con el servicio de alimentación.
<ul style="list-style-type: none">• Pedir de recepción la cantidad de hospedados y si hay alimentación específica.
<ul style="list-style-type: none">• Coordinar con el ayudante de cocina.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar inventarios de carne diario.
<ul style="list-style-type: none">• Coordinar con el departamento de restaurante.
<ul style="list-style-type: none">• Limpiar la cocina.
<ul style="list-style-type: none">• Indicar el menú a diario.
<ul style="list-style-type: none">• Descongelar los alimentos necesarios para la preparación del menú.
<ul style="list-style-type: none">• Control de las vajillas.

5.4.3.3 DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES

CADA 2 SEMANAS

<ul style="list-style-type: none">• Apoyar en tiempos libre otras áreas.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar la limpieza profunda de toda la cocina de acuerdo al cronograma.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar inventarios cada semana

5.4.3.4 RELACIONES INTERNAS

<ul style="list-style-type: none">• Tener una buena comunicación con el departamento de restaurante, camarero y mantenimiento.
<ul style="list-style-type: none">• Coordinar sobre el trabajo con el administrador.

5.4.4 FUNCIONES DEL ÁREA DE RESTAURANTE

5.4.4.1 FUNCIONES RESPONSABILIDADES GENERALES

<ul style="list-style-type: none">• Controlar la reserva de mesas de acuerdo a cantidad de hospedados y acomodarlos de acuerdo a su lista entregado por recepción.
<ul style="list-style-type: none">• Sugerir, recomendar y vender productos.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar el montado de mesas para el desayuno, almuerzo y cena.
<ul style="list-style-type: none">• Preparar los desayunos, el armado de la mesa buffet y preparación de bebidas.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar inventarios de productos.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar el pedido de productos
<ul style="list-style-type: none">• Realizar las comandas
<ul style="list-style-type: none">• Colaborar en trabajos diarios
<ul style="list-style-type: none">• Realizar la limpieza profunda.

5.4.4.2 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES DIARIAS

<ul style="list-style-type: none">• Realizar el desinfectado de los utensilios
<ul style="list-style-type: none">• Realizar inventario de las bebidas.
<ul style="list-style-type: none">• Armandos de las mesas para los huéspedes y la mesa buffet.
<ul style="list-style-type: none">• Coordinar con cocina para la atención o cambios realizados.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar las comandas.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar la venta de bebidas.
<ul style="list-style-type: none">• Recibir al cliente con una buena actitud y atender con profesionalismo al cliente.
<ul style="list-style-type: none">• Limpiar su área de trabajo.

5.4.4.3 DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES

CADA 2 SEMANAS

Apoyar en tiempos libre otras áreas.
Realizar la limpieza profunda del área de restaurante de acuerdo al cronograma.
Realizar inventarios cada semana

5.4.4.4 RELACIONES INTERNAS

Tener una buena comunicación con el departamento de cocina, camarero y mantenimiento.
Coordinar sobre el trabajo con el administrador.

5.4.5 FUNCIONES DEL ÁREA DE CAMAREROS

5.4.5.1 FUNCIONES RESPONSABILIDADES GENERALES

<ul style="list-style-type: none">• Realizar la limpieza de áreas comunes y habitaciones
<ul style="list-style-type: none">• Realizar el control de sus productos para todas las áreas.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar el inventario de todas las habitaciones.
<ul style="list-style-type: none">• Informar sobre las habitaciones o instalaciones que necesitan ser bloqueadas.
<ul style="list-style-type: none">• Informar el estado de muebles, ropa blanca, cuadros y lámparas para dar de baja.
<ul style="list-style-type: none">• Reportar objetos olvidados en la habitación o áreas comunes.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar el inventario de ropa blanca para enviar a la central.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar la limpieza de la gambuza y depósito.
<ul style="list-style-type: none">• Informar el estado de la habitación en cuanto salga el huésped.

5.4.5.2 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES

DIARIAS

<ul style="list-style-type: none">• Realizar la limpieza de áreas comunes (pasillos, baños, lobby, restaurante y áreas comunes)
<ul style="list-style-type: none">• Recoger de recepción la lista de ingresos, salidas y tener siempre el handie.
<ul style="list-style-type: none">• Preparar los productos para realizar la limpieza de habitaciones.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar inventarios de sus productos.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar la limpieza de habitación (abrir ventanas y puertas, verificar que el huésped no se haya olvidado sus cosas o algún deterioro en la habitación, sacar sábanas sucias, empezar a limpiar el baño luego pasar a la habitación tender la cama, desempolvar muebles y limpiar ventanas, barrer y equipar y verificar que todo esté funcionando correctamente.)
<ul style="list-style-type: none">• Informar sobre el estado de las habitaciones para bloquearlas y pasen a mantenimiento.
<ul style="list-style-type: none">• Limpiar su área de trabajo.
<ul style="list-style-type: none">• Tener un control de la ropa que se envía para la limpieza y la ropa que llega.
<ul style="list-style-type: none">• Verificar el cuaderno de novedades.

CADA 2 SEMANAS

<ul style="list-style-type: none">• Enviar cada semana a la central la ropa blanca sucia.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar la limpieza profunda del área de camareros de acuerdo al cronograma.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar inventarios cada semana
<ul style="list-style-type: none">• Realizar el pedido cada semana.

5.4.5.3 RELACIONES INTERNAS

<ul style="list-style-type: none">• Tener una buena comunicación con el departamento de recepción, cocina, camarero, mantenimiento, jardinería y boletería.
<ul style="list-style-type: none">• Coordinar sobre el trabajo con el administrador.

5.4.6 FUNCIONES DEL ÁREA DE BOLETERÍA

5.4.6.1 FUNCIONES RESPONSABILIDADES GENERALES

<ul style="list-style-type: none">• Realizar la limpieza de áreas comunes.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar la limpieza de las piscinas y poza natural y sauna.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar el inventario de sus productos.
<ul style="list-style-type: none">• Pedir de recepción los boletos, para el ingreso por el día Sector los Geranios.
<ul style="list-style-type: none">• Informar cualquier percance que exista con los visitantes por handie.
<ul style="list-style-type: none">• Reportar objetos olvidados en las piscinas.
<ul style="list-style-type: none">• Informar el estado de las piscinas y áreas comunes.

5.4.6.2 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES

DIARIAS

<ul style="list-style-type: none">• Realizar la limpieza de áreas comunes de la piscina y sauna.
<ul style="list-style-type: none">• Recoger de recepción los boletos.
<ul style="list-style-type: none">• Controlar todo el día el buen funcionamiento de las instalaciones por el día.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar inventarios de sus productos.
<ul style="list-style-type: none">• Informar sobre el estado de las piscinas y saunas.
<ul style="list-style-type: none">• Limpiar su área de trabajo.

5.4.6.3 DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES

CADA SEMANA

<ul style="list-style-type: none">• Realizar la limpieza profunda de las piscinas y saunas de acuerdo al cronograma.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar inventarios cada semana
<ul style="list-style-type: none">• Realizar el pedido semanal.

5.4.6.4 RELACIONES INTERNAS

<ul style="list-style-type: none">• Tener una buena comunicación con el departamento de recepción, camarero, y mantenimiento.
<ul style="list-style-type: none">• Coordinar sobre el trabajo con el administrador.

5.4.7 FUNCIONES DEL ÁREA DE JARDINERÍA

5.4.7.1 FUNCIONES RESPONSABILIDADES GENERALES

<ul style="list-style-type: none">• Mantener en buenas condiciones las áreas verdes
<ul style="list-style-type: none">• Aplicar fertilizantes, insecticidas, fungicidas y herbicidas a los jardines.
<ul style="list-style-type: none">• Mantener en buen estado los utensilios y equipo necesario para realizar el trabajo.
<ul style="list-style-type: none">• Sembrar plantas ornamentales, árboles y pastos, así como recolectar semillas en todas las instalaciones asignadas
<ul style="list-style-type: none">• Regar
<ul style="list-style-type: none">• Reportar la situación actual de las áreas verdes.
<ul style="list-style-type: none">• Cuidar el mantenimiento del vivero y criar nuevas plantas.
<ul style="list-style-type: none">• Verificar el estado del tanque de agua para el riego.

5.4.7.2 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES

DIARIAS

<ul style="list-style-type: none">• Realizar el podado de las plantas por áreas.
<ul style="list-style-type: none">• Regar las plantas.
<ul style="list-style-type: none">• Controlar que el sistema de riego esté funcionando adecuadamente.
<ul style="list-style-type: none">• Informar sobre el estado de las áreas verdes.
<ul style="list-style-type: none">• Limpiar su área de trabajo.

5.4.7.3 DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES

CADA SEMANA

<ul style="list-style-type: none">• Realizar el podado de las áreas verdes de acuerdo al cronograma.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar inventarios cada semana
<ul style="list-style-type: none">• Realizar el pedido semanal.

5.4.7.4 RELACIONES INTERNAS

<ul style="list-style-type: none">• Tener una buena comunicación con el departamento de recepción y mantenimiento.
<ul style="list-style-type: none">• Coordinar sobre el trabajo con el administrador.

5.4.8 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

5.4.8.1 FUNCIONES RESPONSABILIDADES GENERALES

<ul style="list-style-type: none">• Contralar todas las instalaciones que funcionen adecuadamente.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar el mantenimiento en diferentes áreas.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar informes diarios sobre el avance del mantenimiento.
<ul style="list-style-type: none">• Controlar y asegurar un inventario de repuestos y suministros.

5.4.8.2 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES DIARIAS

<ul style="list-style-type: none">• Recoger el reporte de mantenimiento.
<ul style="list-style-type: none">• Informar sobre el avance del arreglo.
<ul style="list-style-type: none">• Limpiar su área de trabajo.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES

CADA SEMANA

<ul style="list-style-type: none">• Realizar informes cada semana sobre el avance del trabajo.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar inventarios cada semana
<ul style="list-style-type: none">• Realizar el pedido semanal.

5.4.8.3 RELACIONES INTERNAS

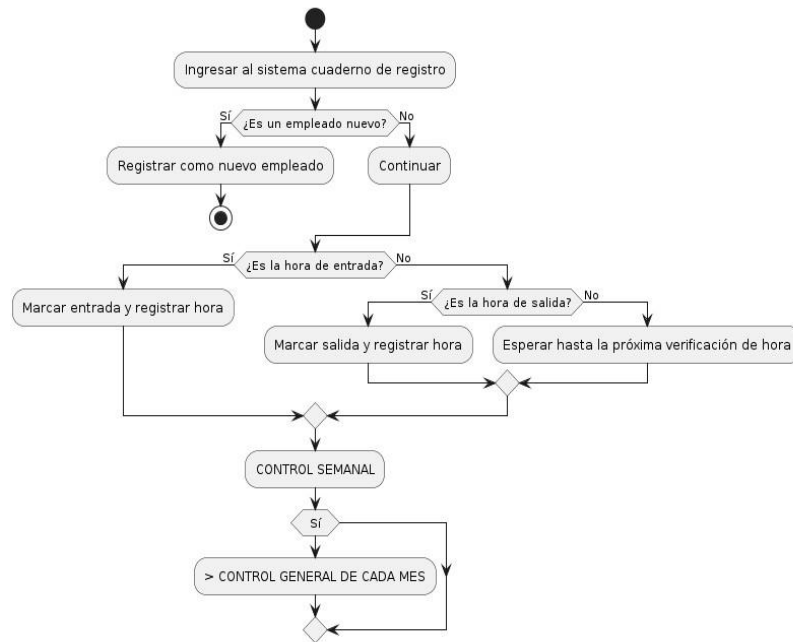
<ul style="list-style-type: none">• Tener una buena comunicación con el departamento de recepción, cocina, restaurante, camareros, boletería y mantenimiento.
<ul style="list-style-type: none">• Coordinar sobre el trabajo con el administrador.

OBJETIVO

Nº4

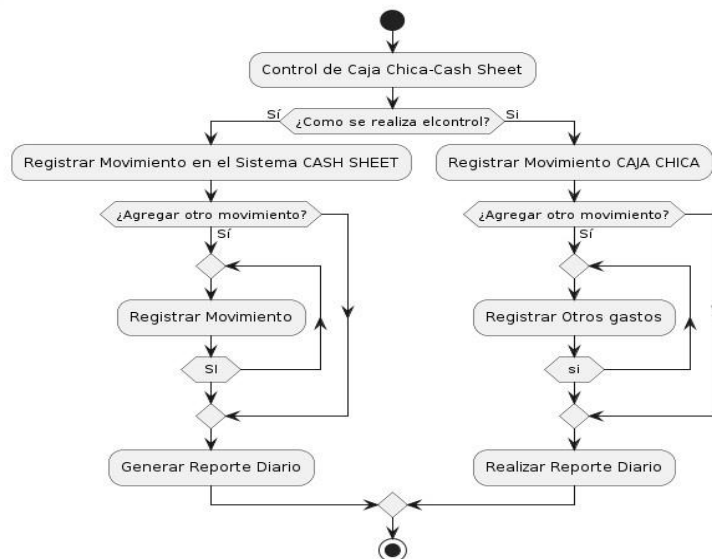
5.5.1 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES DEL ADMINISTRADOR

FIGURA N°10: FLUJOGRAMA DE CONTROL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL



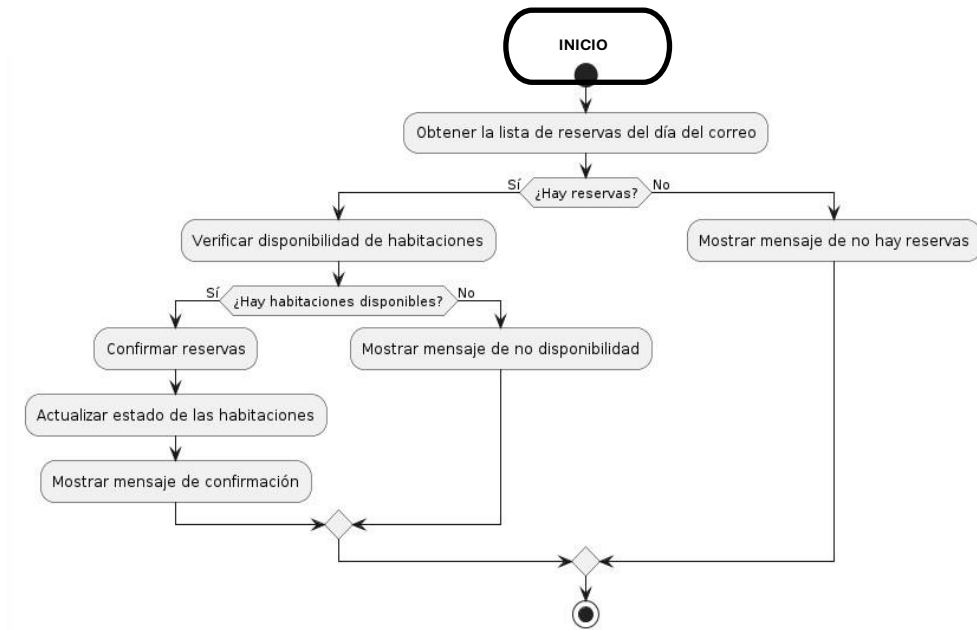
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°11: FLUJOGRAMA DE CONTROL DE LA CAJA CHICA Y EL MOVIMIENTO DIARIO “CASH SHEET”



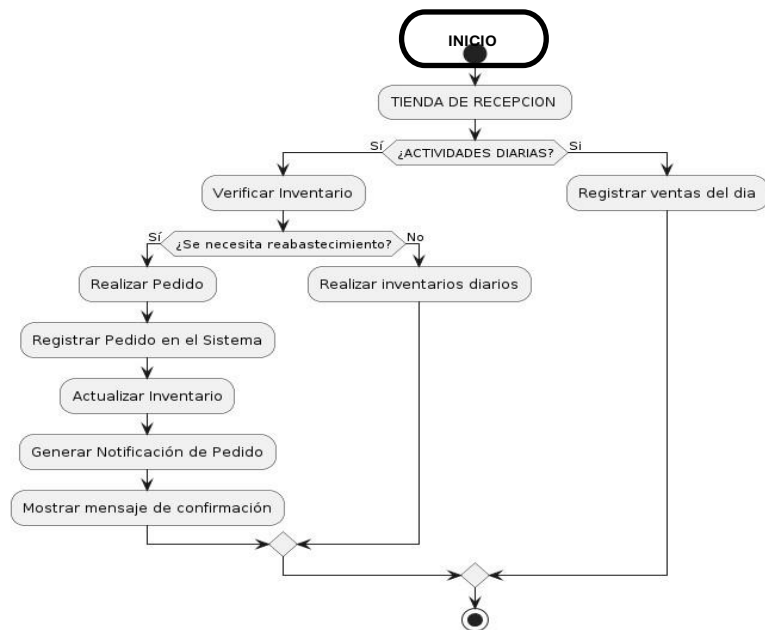
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°12: FLUJOGRAMA DE VERIFICACIÓN DE LAS RESERVAS DIARIAS

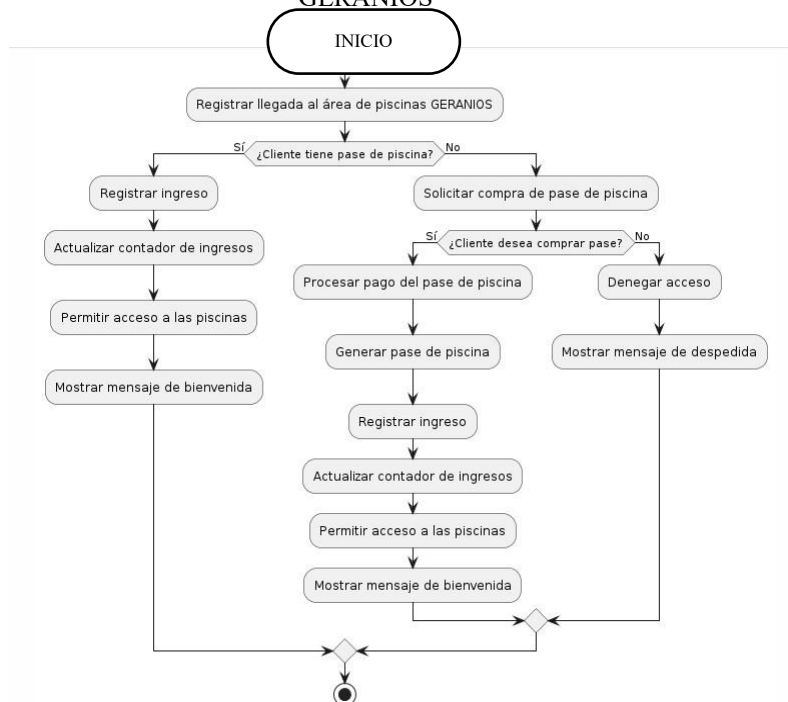


FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

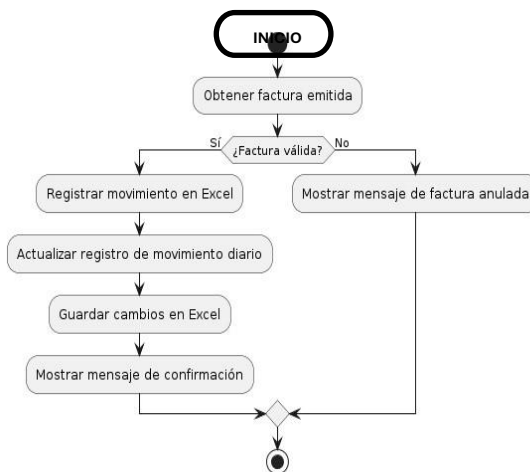
FIGURA N°13: FLUJOGRAMA DE CONTROL DE INVENTARIO DE LA TIENDA DE RECEPCIÓN



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO
 FIGURA N°14: FLUJOGRAMA DE CONTROL DIARIO DE INGRESO POR EL DÍA SECTOR LOS GERANIOS

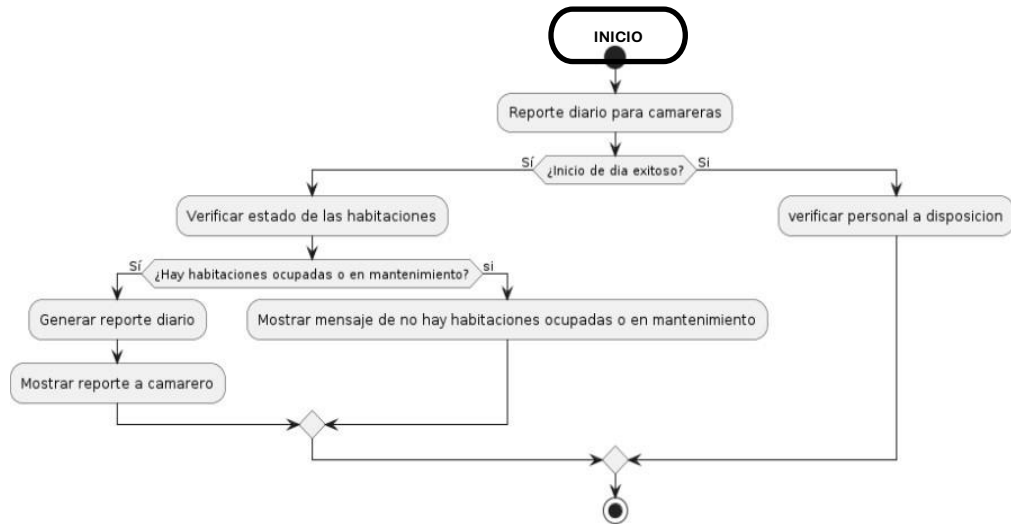


FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO
 FIGURA N°15: FLUJOGRAMA PARA REALIZAR EN EXCEL EL MOVIMIENTO DIARIO DE ACUERDO A LA FACTURA EMITIDA



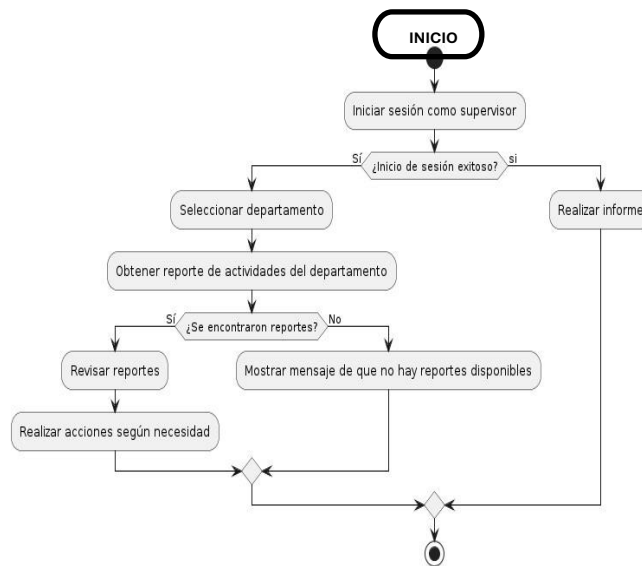
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°16: FLUJOGRAMA PARA BRINDAR REPORTE DIARIO DE LAS HABITACIONES OCUPADAS O HABITACIONES EN MANTENIMIENTO



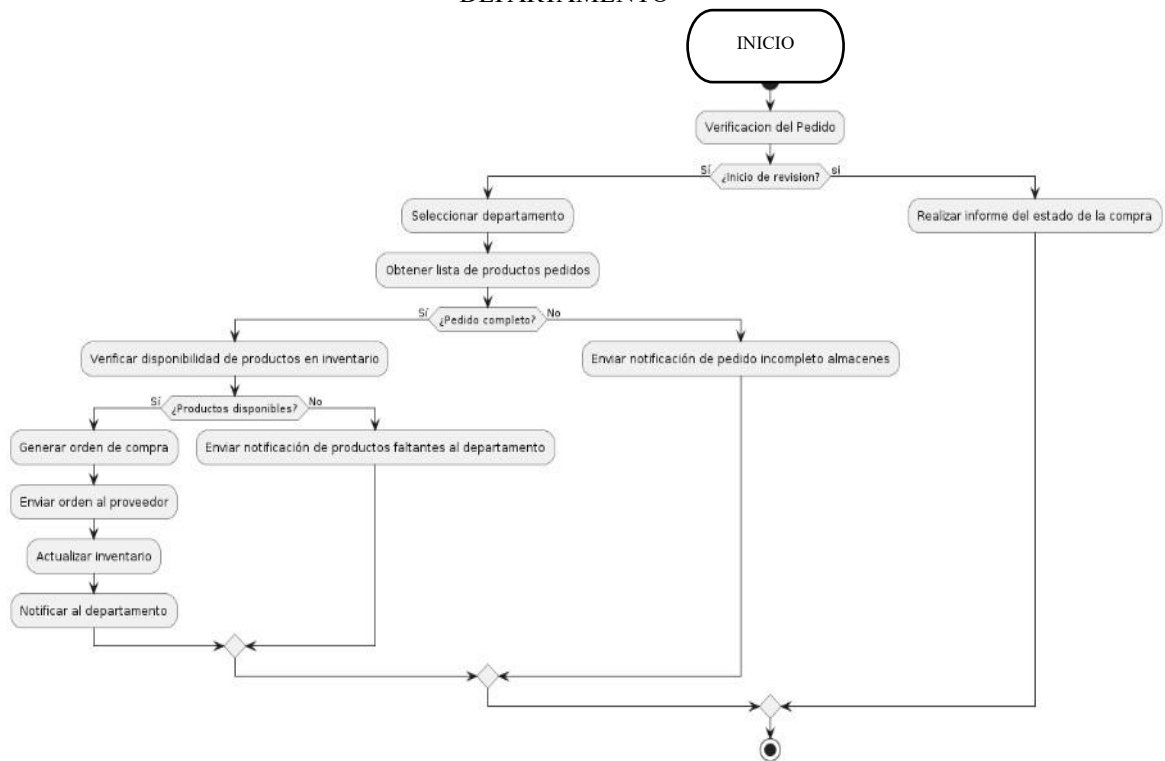
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°17: FLUJOGRAMA PARA REVISAR LOS REPORTE DE ACTIVIDADES DE CADA DEPARTAMENTO



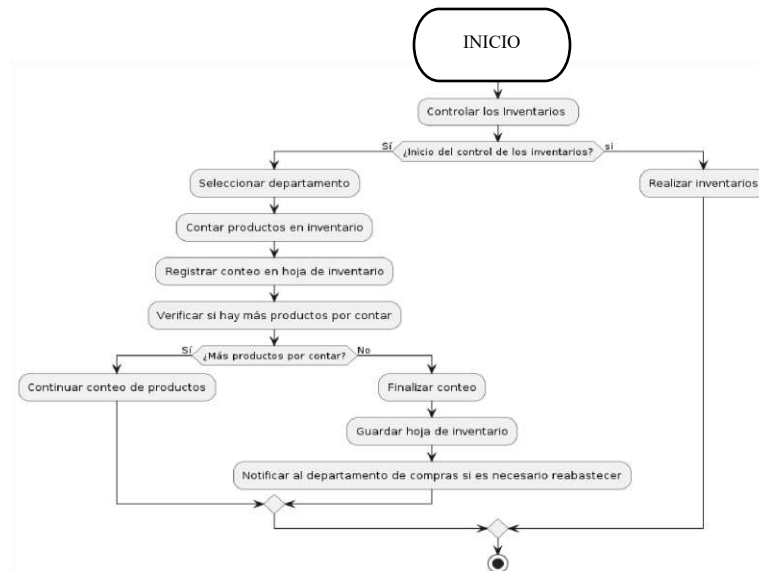
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°18: FLUJOGRAMA DE VERIFICACIÓN DEL PEDIDO DE PRODUCTOS DE CADA DEPARTAMENTO



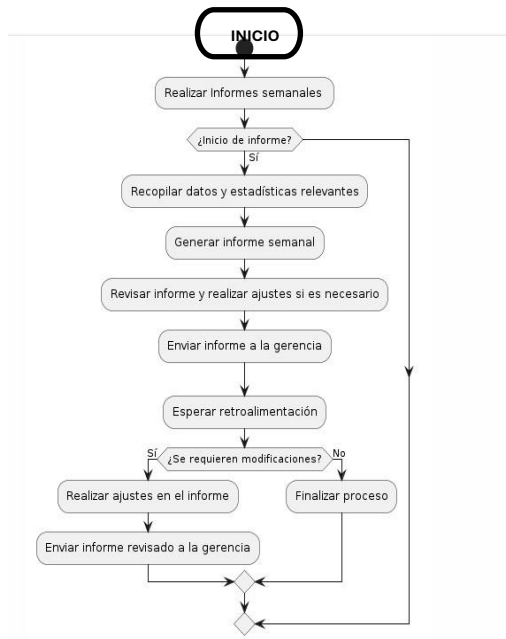
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°19: FLUJOGRAMA PARA CONTROLAR EL INVENTARIO DE CADA DEPARTAMENTO



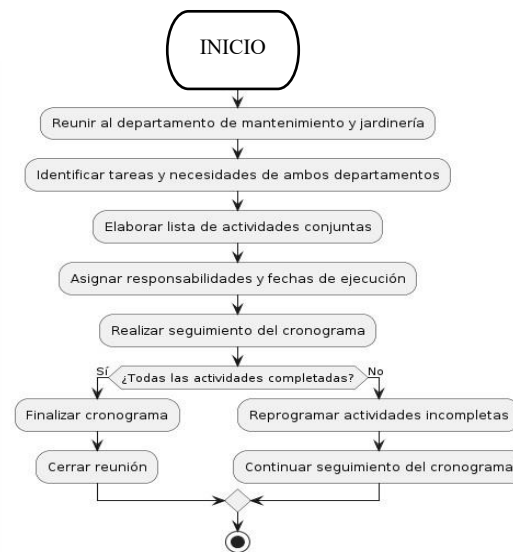
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°20: FLUJOGRAMA PARA REALIZAR INFORMES SEMANALES PARA GERENCIA



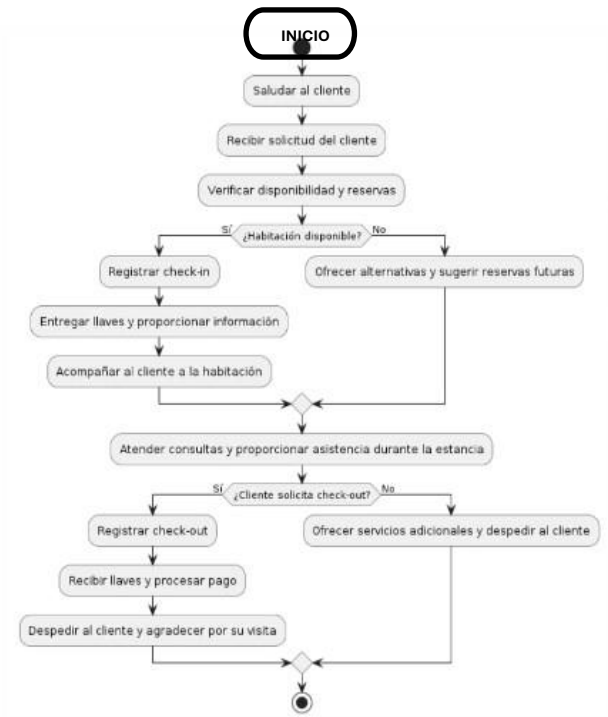
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°21: FLUJOGRAMA PARA REALIZAR UN CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES CONJUNTAS PARA EL APOYO DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y JARDINERÍA



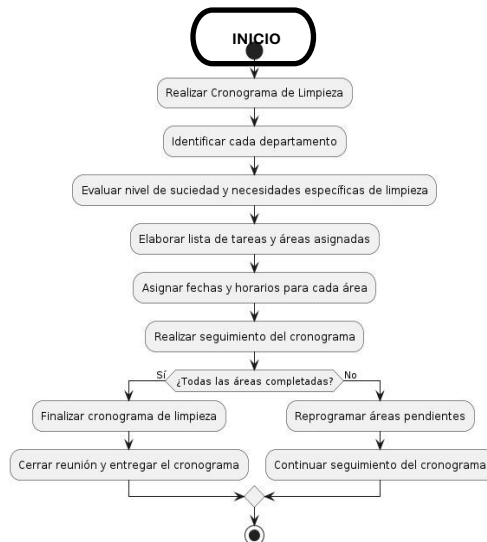
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°22: FLUJOGRAMA PARA REALIZAR FUNCIONES COMO RECEPCIONISTA



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMP

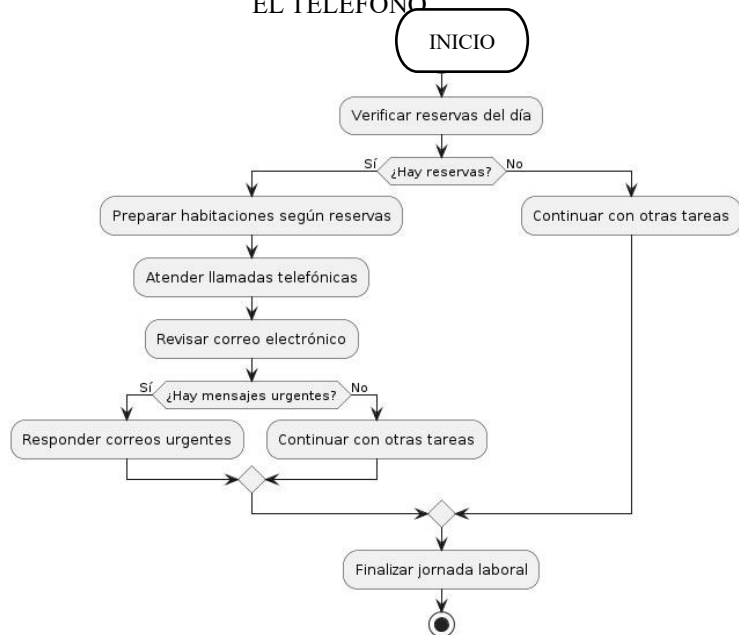
FIGURA N°23: FLUJOGRAMA PARA REALIZAR CRONOGRAMA DE LIMPIEZA PROFUNDA DE CADA ÁREA



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

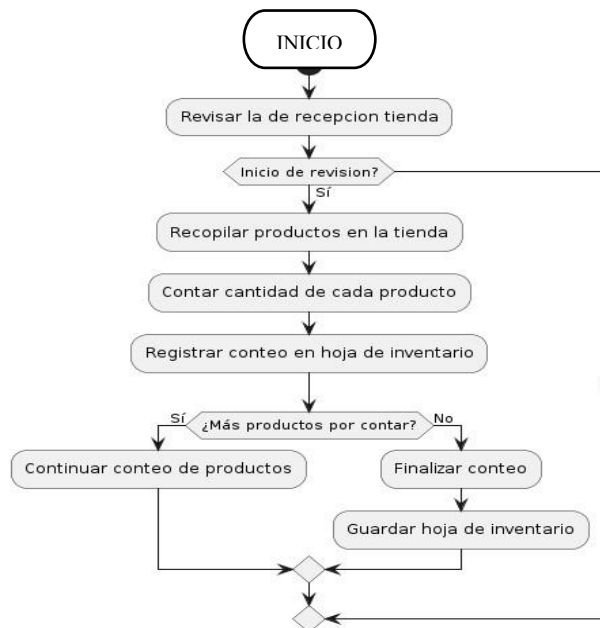
5.5.2 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES DEL RECEPCIONISTA

FIGURA N°24: FLUJOGRAMA PARA VERIFICAR LAS RESERVAS DIARIAS, CONTESTAR EMAILS Y EL TELÉFONO



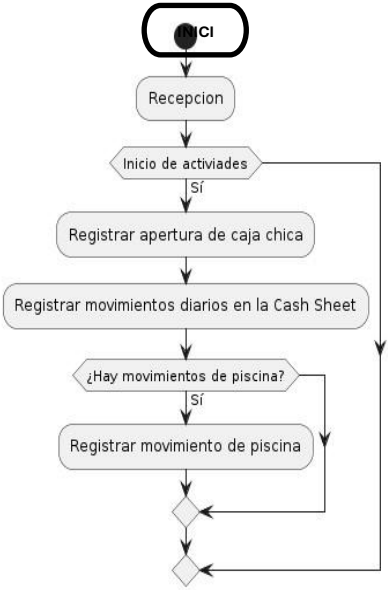
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°25: FLUJOGRAMA PARA REALIZAR EL INVENTARIO DE LA TIENDA DE RECEPCIÓN



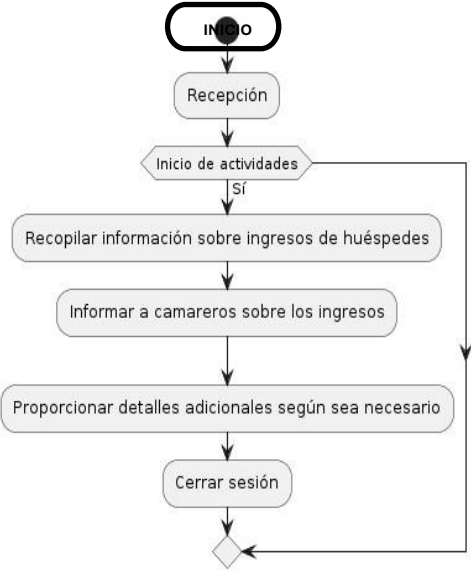
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°26: FLUJOGRAMA PARA REALIZAR LA CAJA CHICA Y EL MOVIMIENTO DIARIO “CASH SHEET” Y TAMBIÉN EL MOVIMIENTO DE SECTOR LOS GERANIOS.



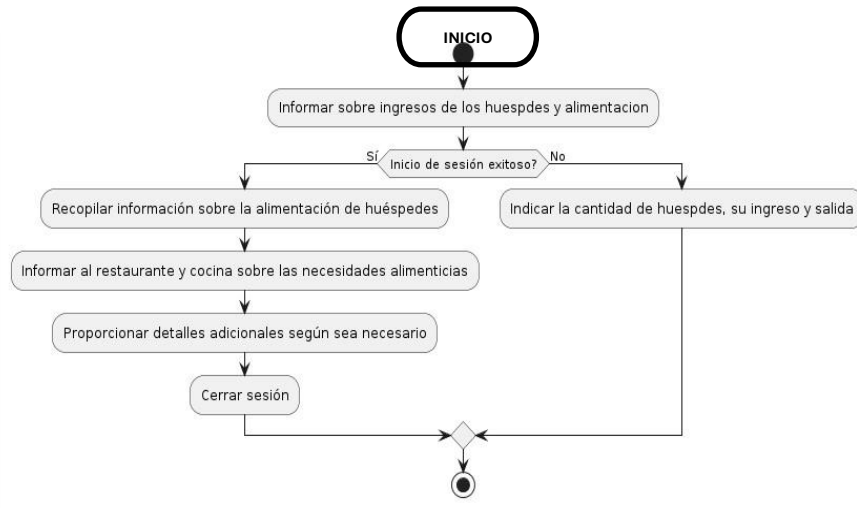
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°27: FLUJOGRAMA DE INFORMAR SOBRE LOS INGRESOS DE HUÉSPEDES A CAMAREROS



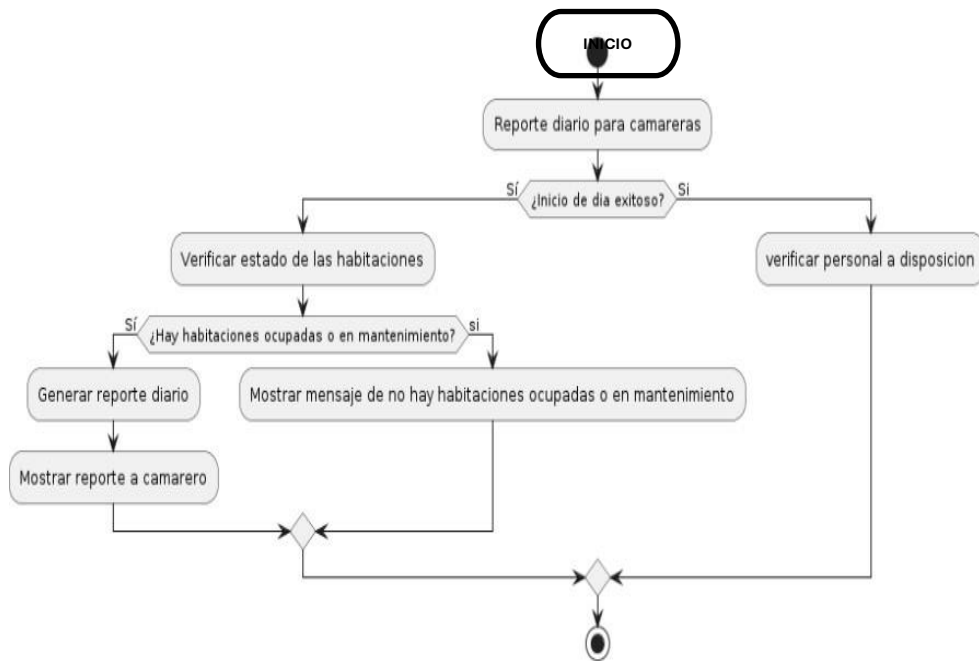
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°28: FLUJOGRAMA PARA INFORMAR SOBRE LA ALIMENTACIÓN DE HUÉSPEDES A RESTAURANTE Y COCINA



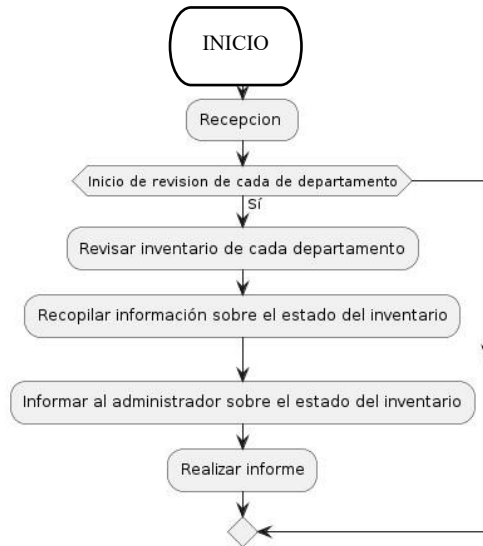
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°29: FLUJOGRAMA DE BRINDAR REPORTE DIARIO DE LAS HABITACIONES OCUPADAS O HABITACIONES EN MANTENIMIENTO



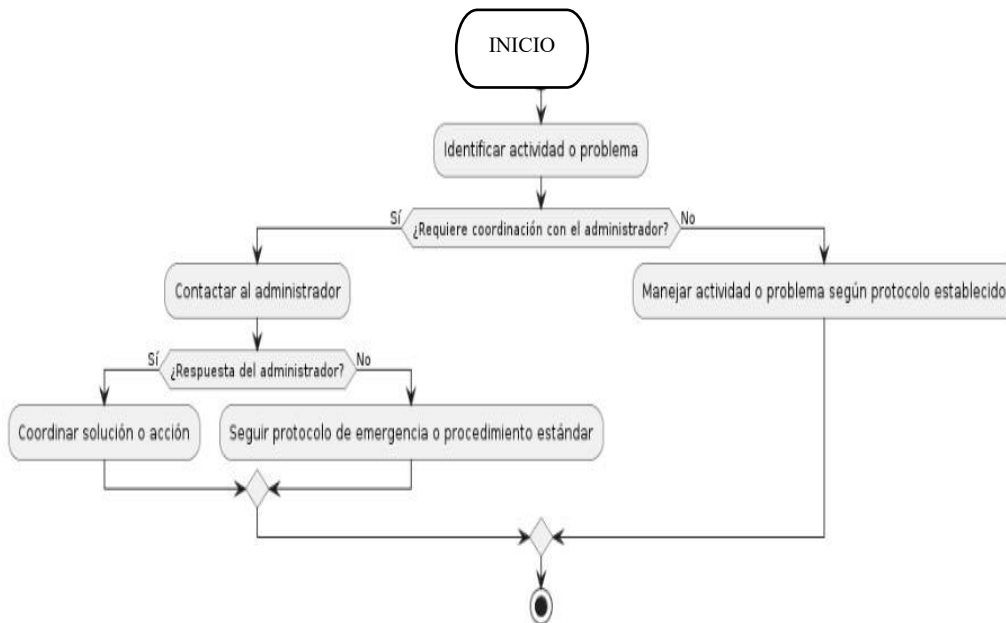
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°30: FLUJOGRAMA PARA REVISAR EL INVENTARIO DE CADA DEPARTAMENTO E INFORMAR



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

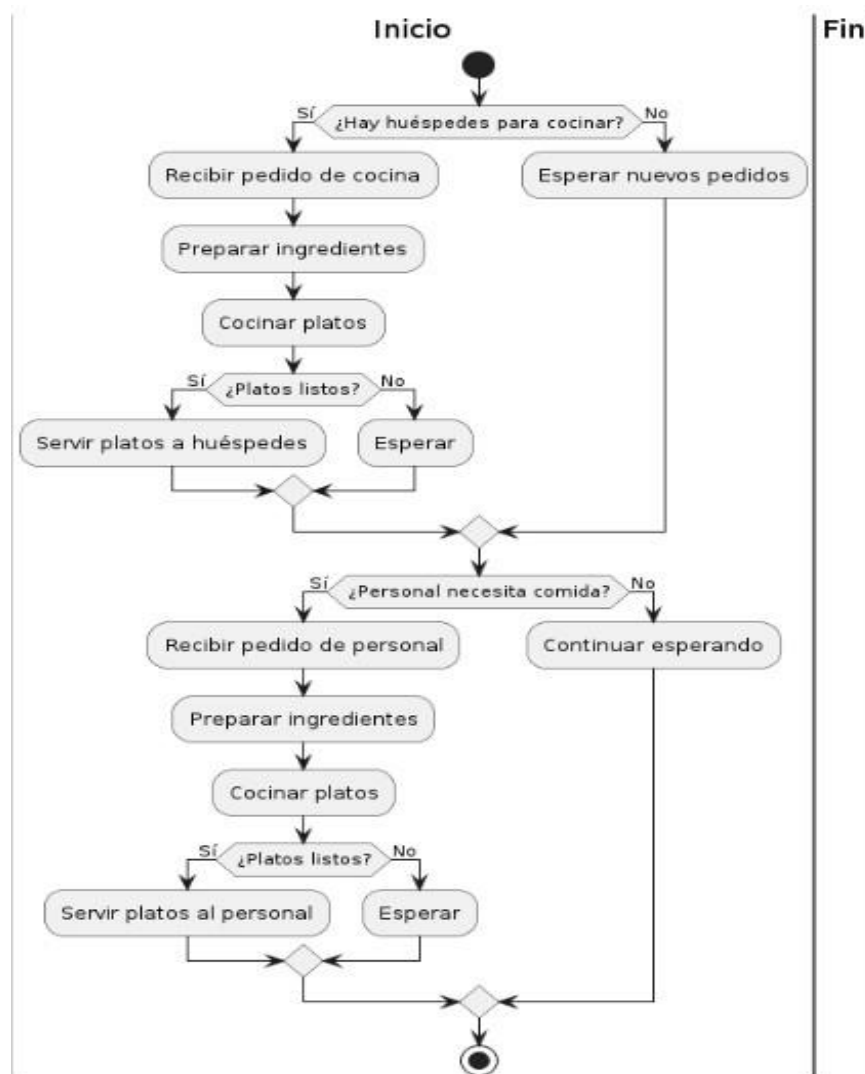
FIGURA N°31: FLUJOGRAMA DE PARA COORDINAR CON EL ADMINISTRADOR DE DIFERENTES ACTIVIDADES Y PROBLEMAS QUE SE PRESENTEN



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

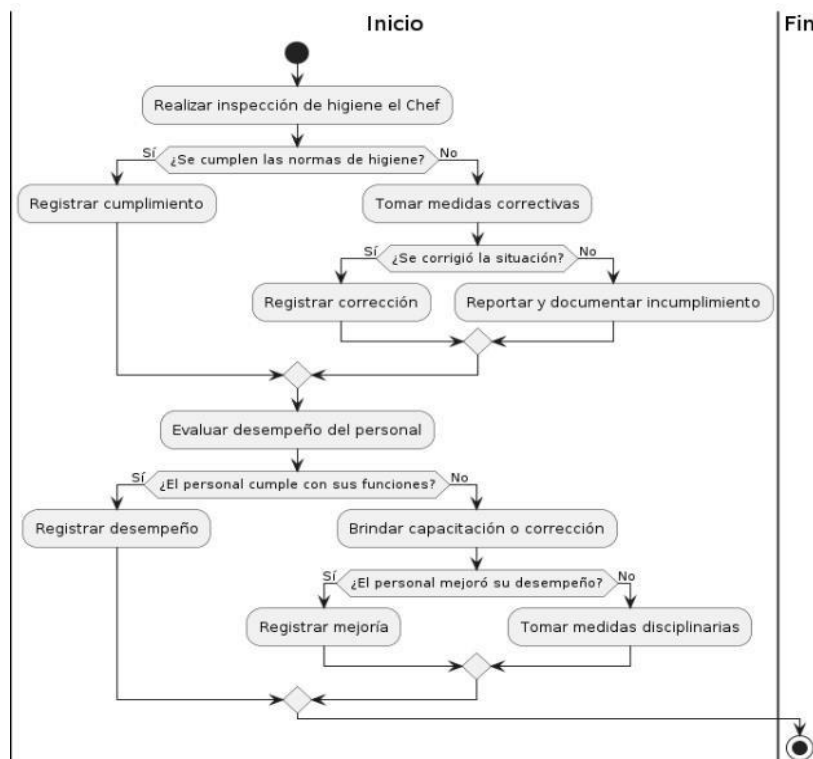
5.5.3 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES DE COCINA

FIGURA N°32: FLUJOGRAMA PARA PREPARAR Y COCINAR PARA HUÉSPEDES Y EL PERSONAL



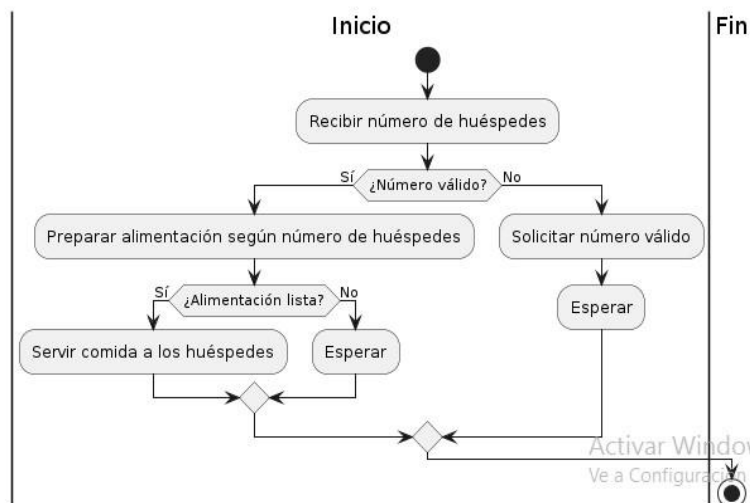
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°33: FLUJOGRAMA DE VERIFICACIÓN QUE SE CUMPLA LAS NORMAS DE HIGIENE Y QUE EL PERSONAL A SU CARGO DESEMPEÑE CORRECTAMENTE SUS FUNCIONES



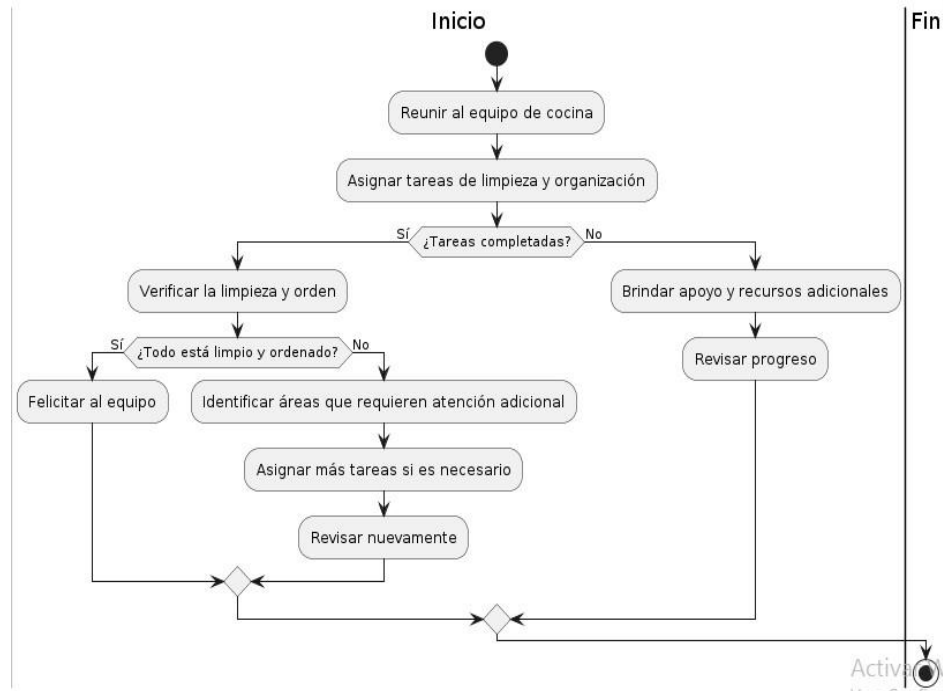
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°34: FLUJOGRAMA PARA RECIBIR EL NÚMERO DE HOSPEDADOS PARA LA PREPARACIÓN DE LA ALIMENTACIÓN



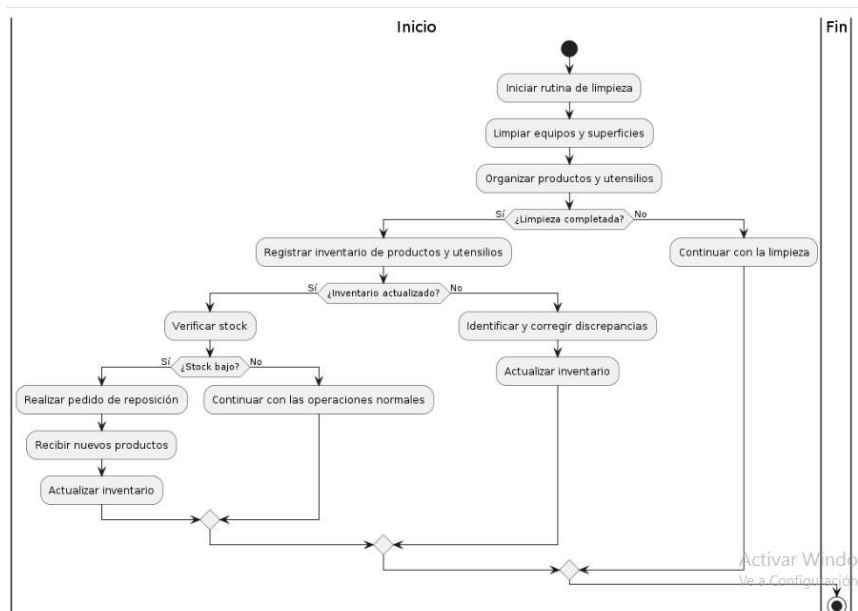
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°35: FLUJOGRAMA DE TRABAJO EN EQUIPO CON EL PERSONAL PARA MANTENER TODO LIMPIO Y ORDENADO



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

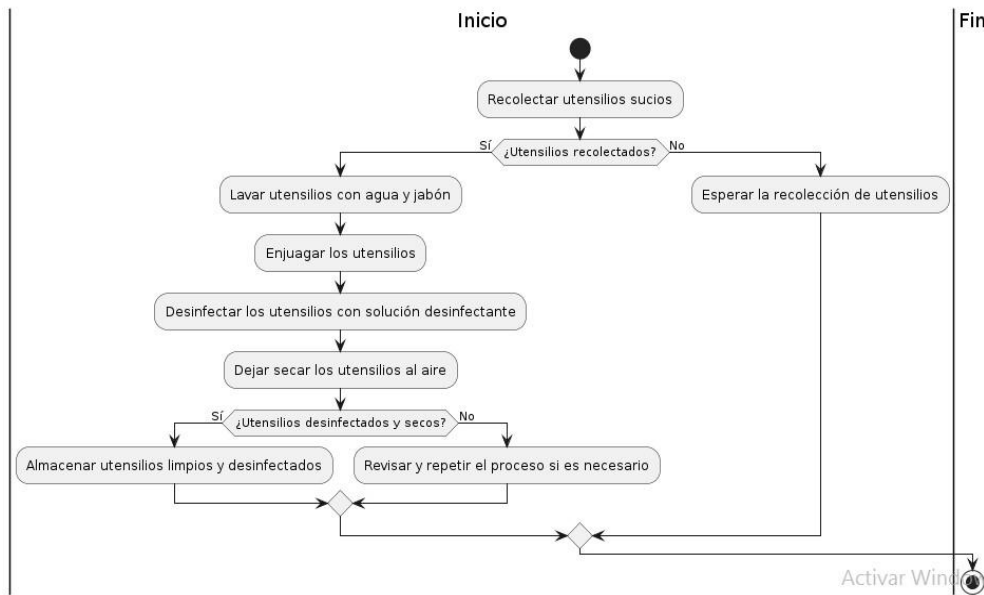
FIGURA N°36: FLUJOGRAMA PARA LA LIMPIEZA Y CONTROL DE PRODUCTOS



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

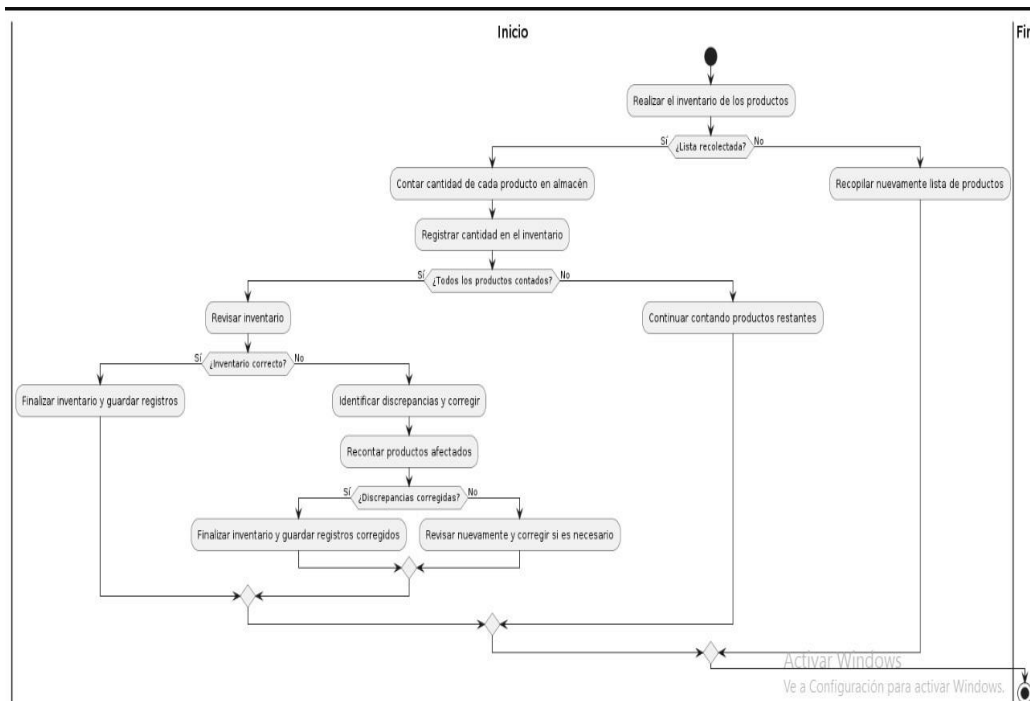
5.5.4 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES DE RESTAURANTE

FIGURA N°37: FLUJOGRAMA PARA REALIZAR EL DESINFECTADO DE LOS UTENSILIOS



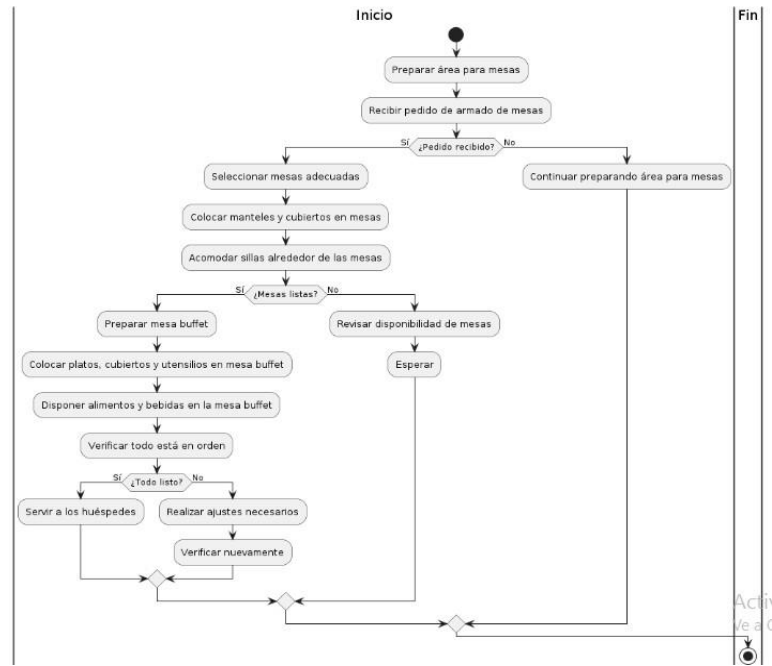
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°38: FLUJOGRAMA PARA REALIZAR INVENTARIO DE LOS PRODUCTOS



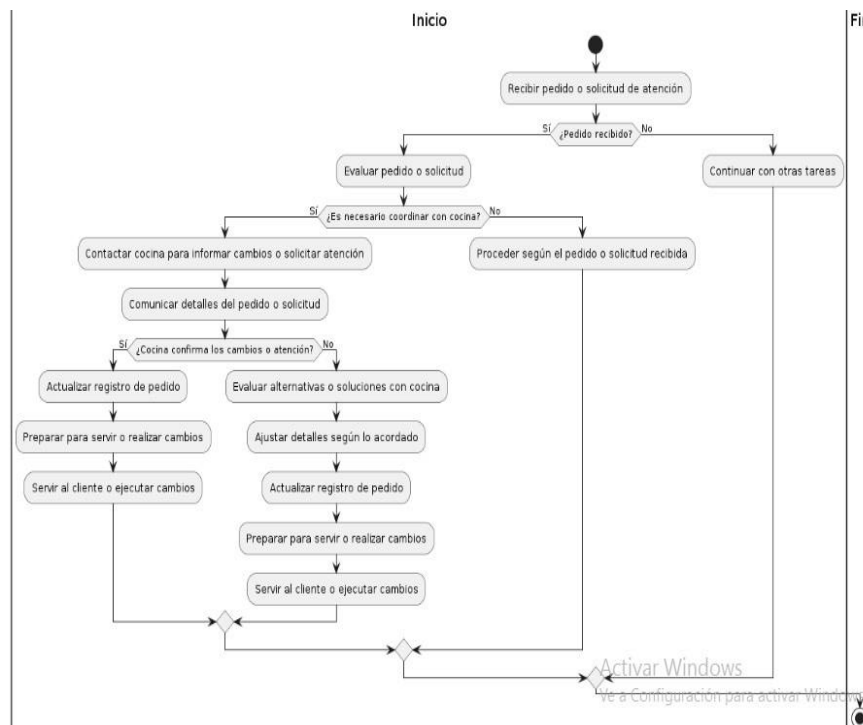
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°39: FLUJOGRAMA PARA EL ARMADO DE LAS MESAS PARA LOS HUÉSPEDES Y LA MESA BUFFET



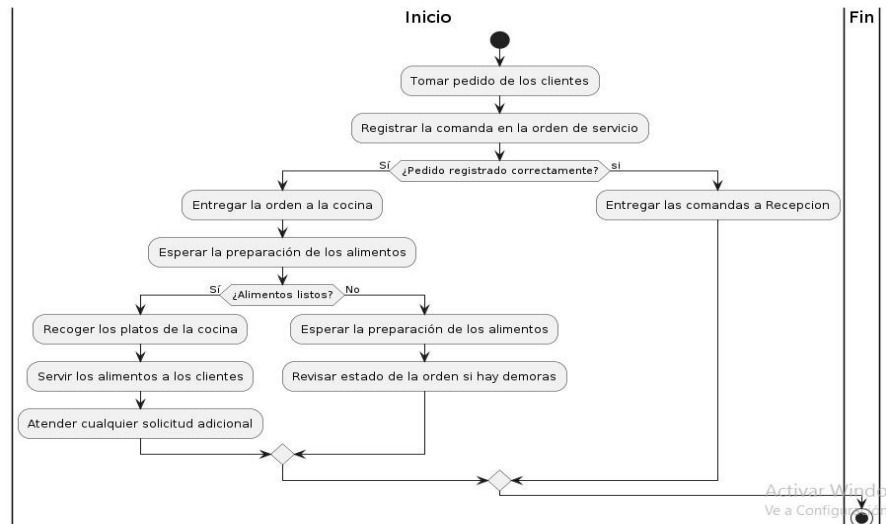
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°40: FLUJOGRAMA PARA COORDINAR CON COCINA PARA LA ATENCIÓN O CAMBIOS REALIZADOS



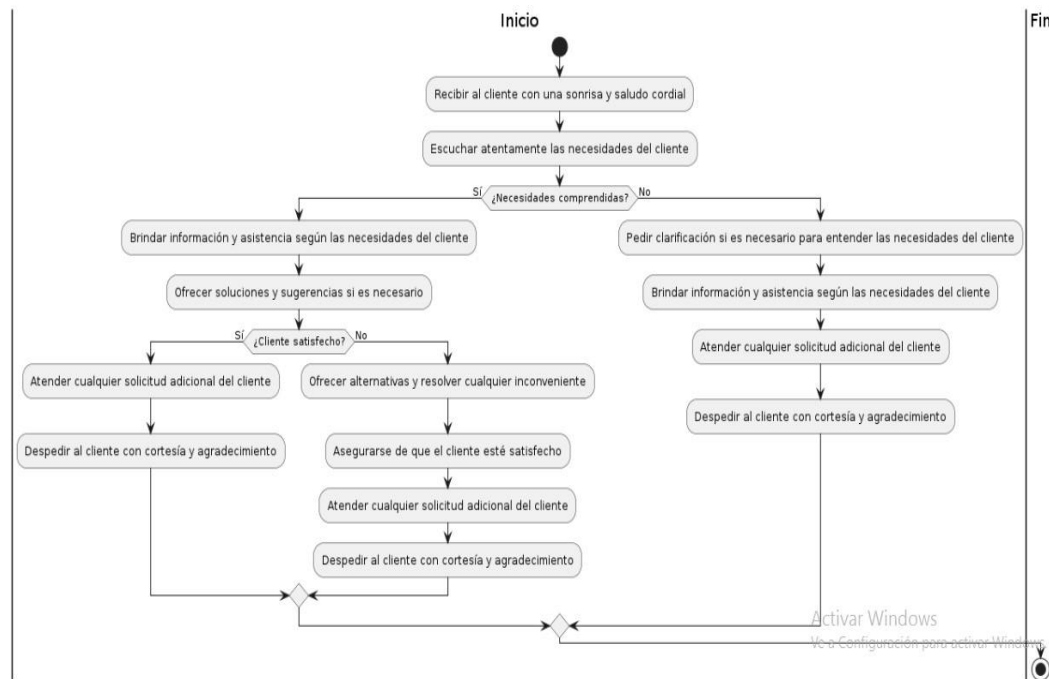
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°41: FLUJOGRAMA PARA REALIZAR LAS COMANDAS



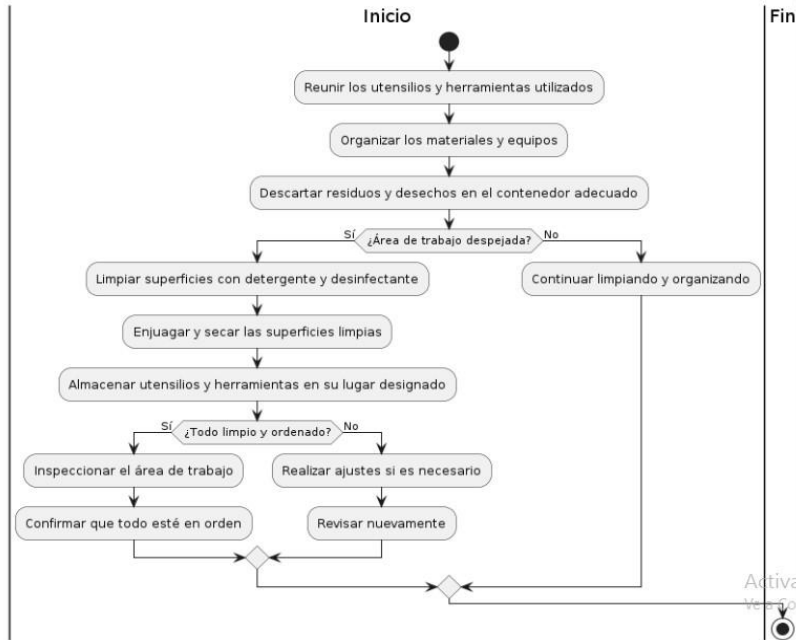
FUENTE: ELABORACION EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°42: FLUJOGRAMA PARA RECIBIR AL CLIENTE CON UNA BUENA ACTITUD Y ATENDER CON PROFESIONALISMO AL CLIENTE



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

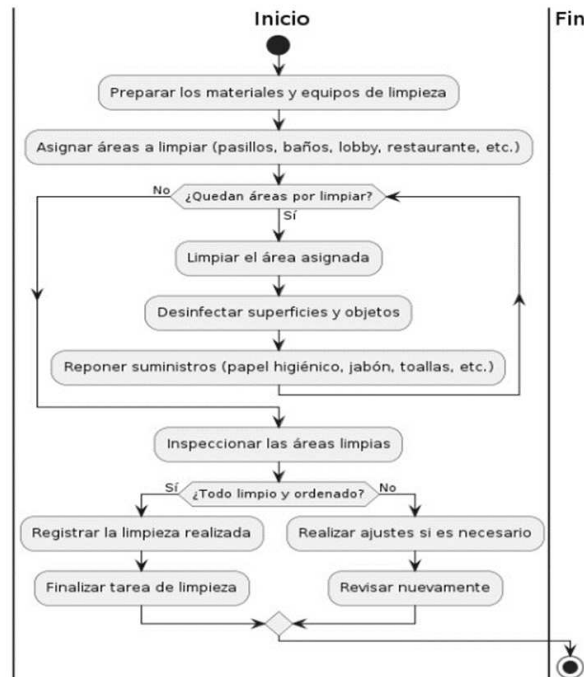
FIGURA N°43: FLUJOGRAMA PARA LIMPIAR SU ÁREA DE TRABAJO



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

5.5.5 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES DEL ÁREA DE CAMAREROS

FIGURA N°44: FLUJOGRAMA PARA REALIZAR LA LIMPIEZA EN ÁREAS COMUNES (PASILLOS, BAÑOS, LOBBY, RESTAURANTE Y ÁREAS COMUNES)



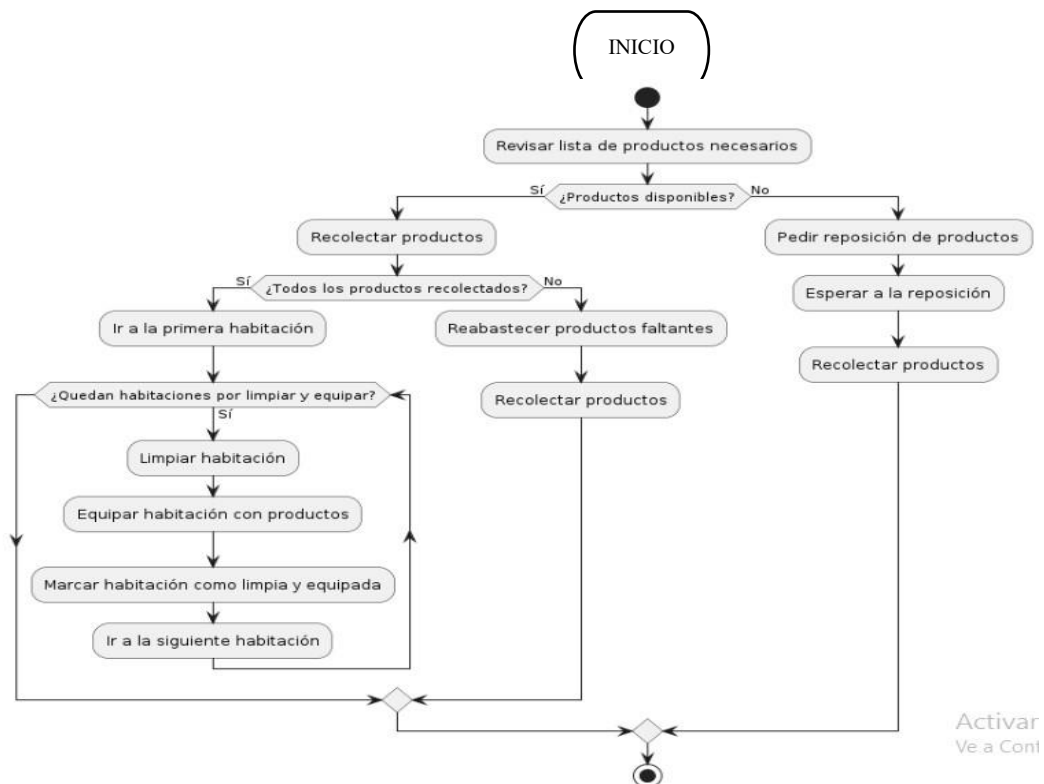
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°45: FLUJOGRAMA PARA RECOGER DE RECEPCIÓN LA LISTA DE INGRESOS, SALIDAS Y TENER SIEMPRE EL HANDIE.



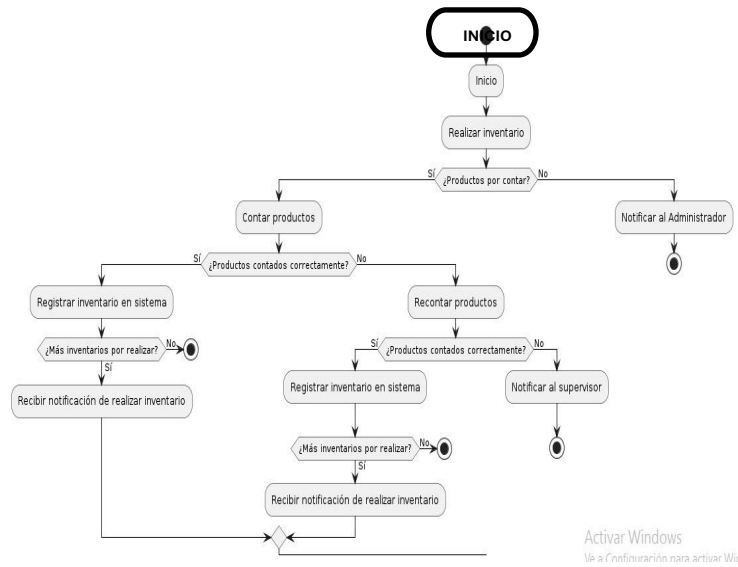
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°46: FLUJOGRAMA PARA PREPARAR LOS PRODUCTOS PARA REALIZAR LA LIMPIEZA DE HABITACIONES



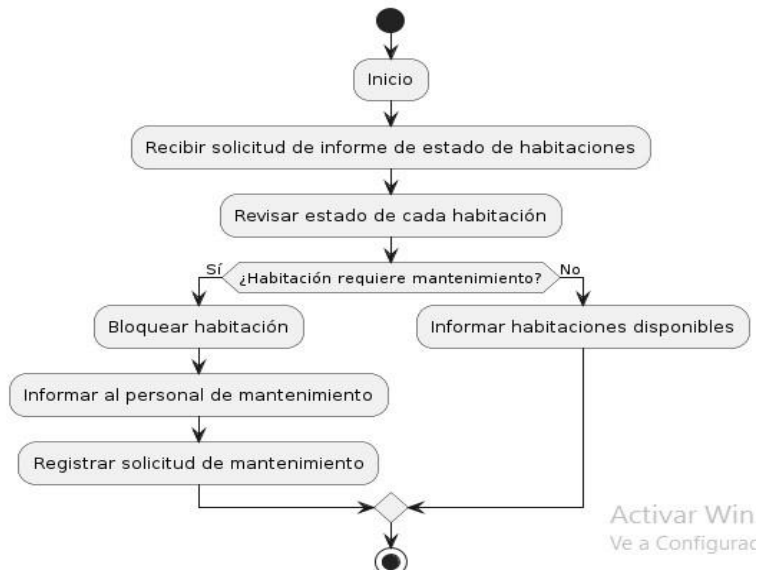
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°47: FLUJOGRAMA PARA REALIZAR INVENTARIOS DE SUS PRODUCTOS



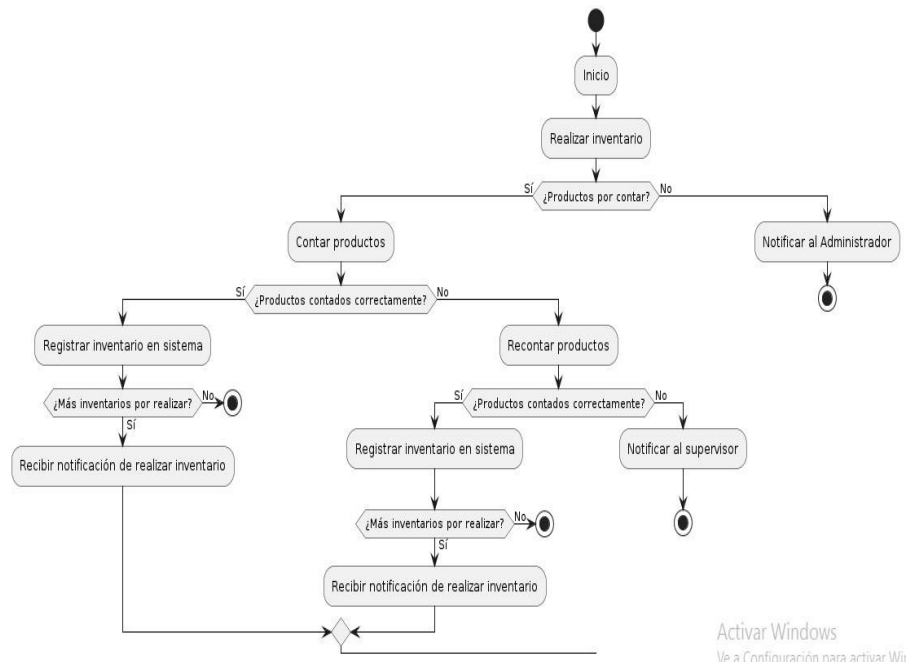
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°48: FLUJOGRAMA DE INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LAS HABITACIONES PARA BLOQUEARLAS Y PASEN A MANTENIMIENTO



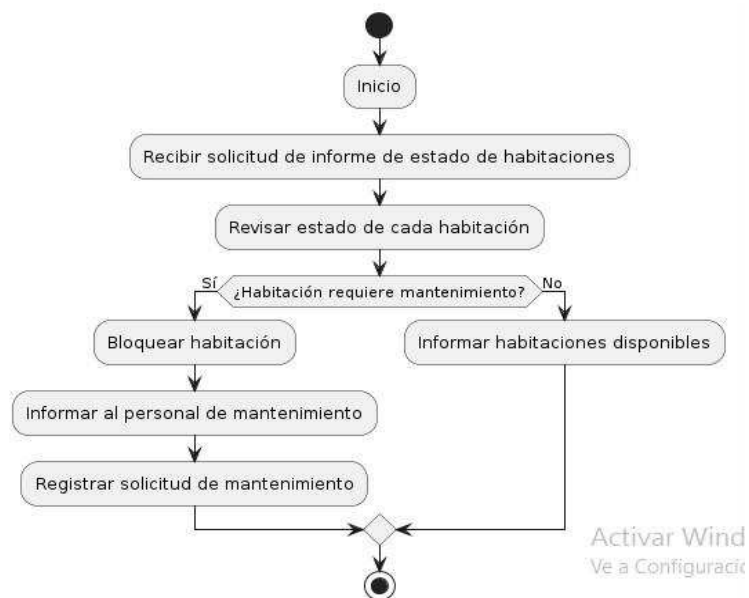
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°49: FLUJOGRAMA PARA REALIZAR INVENTARIOS DE SUS PRODUCTOS



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°50: FLUJOGRAMA DE INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LAS HABITACIONES PARA BLOQUEARLAS Y PASEN A MANTENIMIENTO



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°51: FLUJOGRAMA PARA LIMPIAR SU ÁREA DE TRABAJO



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

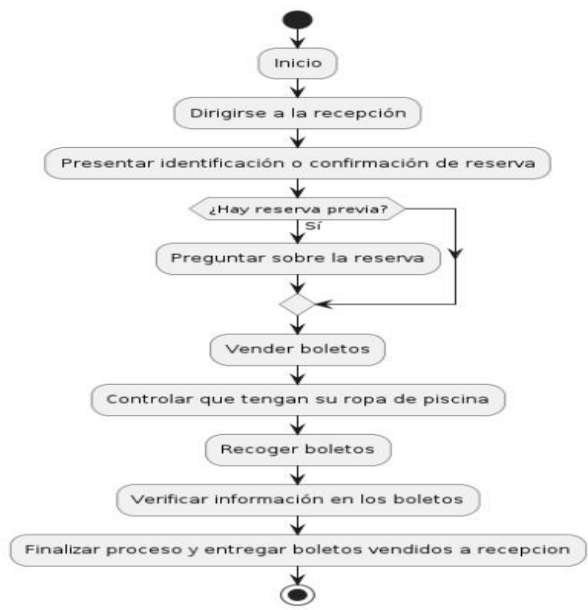
5.5. 6 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES DEL ÁREA DE BOLETERÍA

FIGURA N°52: FLUJOGRAMA PARA REALIZAR LA LIMPIEZA DE ÁREAS COMUNES DE LA PISCINA Y SAUNA



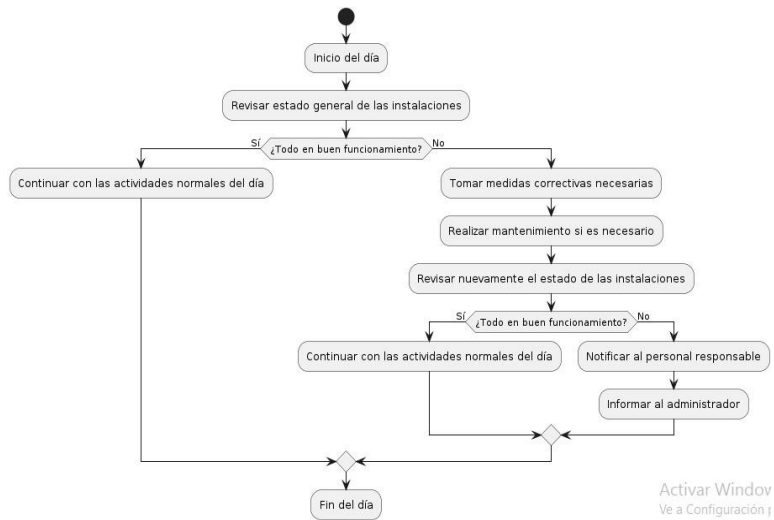
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°53: FLUJOGRAMA DE RECOGER DE RECEPCIÓN LOS BOLETOS.



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°54: FLUJOGRAMA DE CONTROLAR TODO EL DÍA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS INSTALACIONES POR EL DÍA



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

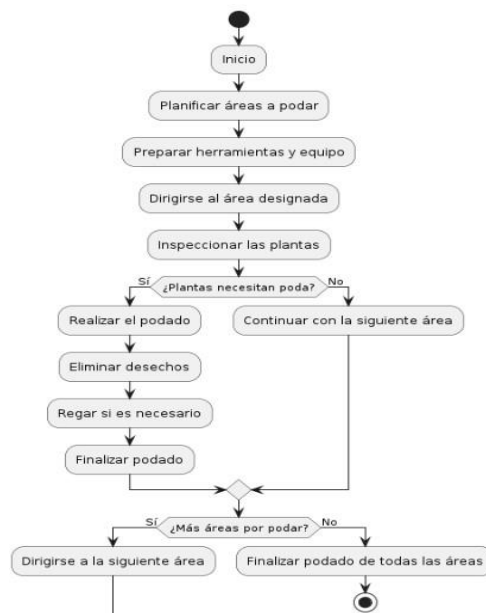
FIGURA N°55: FLUJOGRAMA DE REALIZAR INVENTARIOS DE SUS PRODUCTOS Y LIMPIAR SU ÁREA DE TRABAJO



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

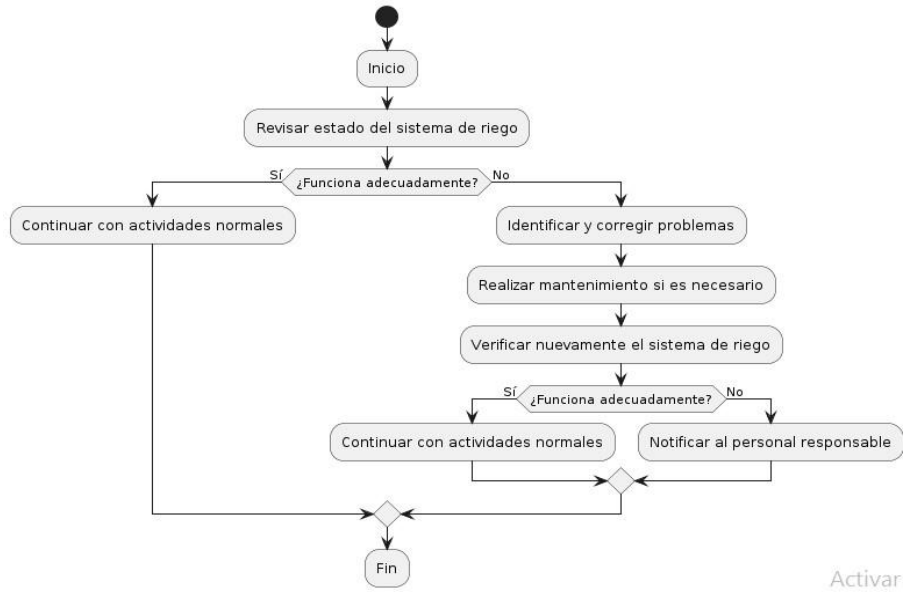
5.5.7 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES DEL ÁREA DE JARDINERÍA

FIGURA N°56: FLUJOGRAMA DE REALIZAR EL PODADO DE LAS PLANTAS POR ÁREAS



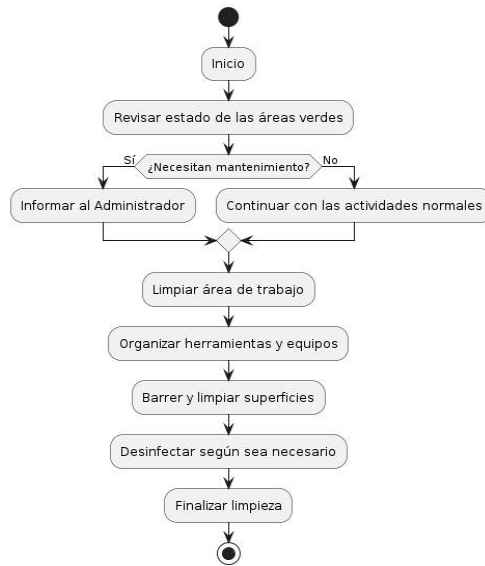
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°57: FLUJOGRAMA DE CONTROLAR QUE EL SISTEMA DE RIEGO ESTÉ FUNCIONANDO ADECUADAMENTE



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°58: FLUJOGRAMA DE INFORMAR SOBRE EL ESTADO DE LAS ÁREAS VERDES Y LIMPIAR SU ÁREA DE TRABAJO



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

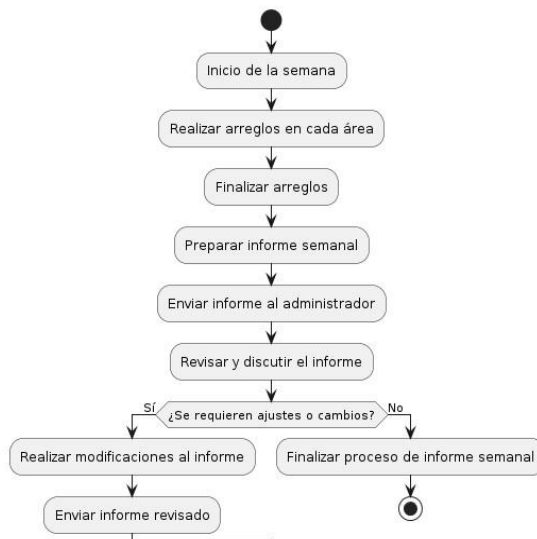
5.5.8 PROCEDIMIENTOS DIARIOS Y SEMANALES MANTENIMIENTO

FIGURA N°59: FLUJOGRAMA PARA RECOGER EL REPORTE DE MANTENIMIENTO



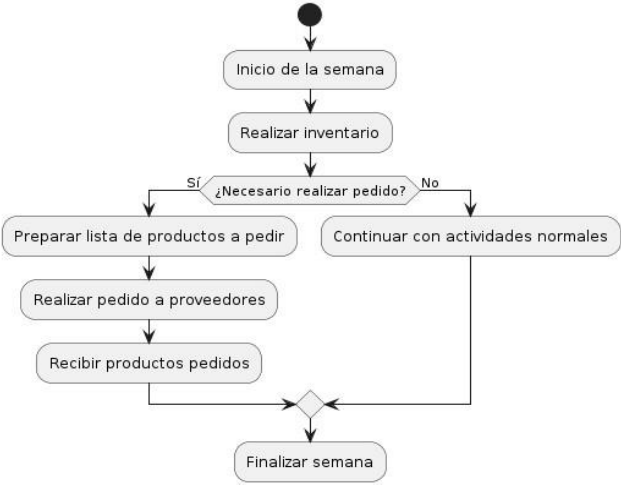
FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°60: FLUJOGRAMA DE REALIZAR EL INFORME CADA SEMANA SOBRE EL AVANCE DEL TRABAJO



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

FIGURA N°61: FLUJOGRAMA DE REALIZAR INVENTARIOS CADA SEMANA Y REALIZAR EL PEDIDO



FUENTE: ELABORACIÓN EN BASE AL TRABAJO DE CAMPO

CONCLUSIONES

Hotel Gloria Urmiri no cuenta con un manual de Funciones y Procedimientos, además el personal no conoce cómo está estructurado el Hotel.

La encuesta realizada al personal se descubre que la mayoría del personal desconoce sus funciones y los procedimientos que debe seguir.

En el planteamiento del problema los diferentes diagramas Ishikawa realizados en cada departamento indica que el personal tiene sobrecarga laboral por cuanto realizan actividades que no corresponden a su cargo.

En el análisis interno del Hotel Gloria Urmiri también se pudo evidenciar que le falta mantenimiento a sus instalaciones, hace que algunas funciones y procedimientos no se desarrollen correctamente.

En la figura N 7 de la encuesta, el personal nunca ha recibido por escrito las funciones y responsabilidades que deben cumplir.

Se facilitará al Hotel Gloria Urmiri el manual de funciones que podrá ser utilizado como una herramienta que ayudara a facilitar los procesos de selección y contratación del personal, además de orientar al personal con respecto a sus actividades y responsabilidades que les corresponde desempeñar en el cargo que han sido contratado.

RECOMENDACIONES

El manual de funciones y procedimientos es un instrumento muy valioso que ayudará en el área administrativa del hotel, se recomienda utilizarlo ya que se tendrá la información de cada departamento.

Se sugiere analizar el manual para tener claro la asignación de las funciones y procedimientos que tiene el personal para evitar la sobrecarga y duplicidad de funciones.

Se recomienda al hotel que el manual sea actualizado a medida que se incrementen nuevas competencias a nivel hotelero.

Para garantizar que en el futuro los cargos sean ocupados por las personas idóneas y con las competencias mínimas requeridas, es necesario que se logre poner en práctica este Manual de funciones.

BIBLIOGRAFÍA

ALVAREZ, M. (1996). MANUAL PARA ELABORAR MANUALES DE POLITICAS Y PROCEDIMEINTOS. MEXICO D.F.: PANORAMA EDITORIAL S.A. DE C.V. OBTENIDO DE

[HTTPS://BOOKS.GOOGLE.COM.EC/BOOKS?ID=YNHDFDUDNVIC&PRINTSEC=FRO](https://books.google.com.ec/books?id=YNHDFDUDNVIC&printsec=front)

[NT](https://books.google.com.ec/books?id=YNHDFDUDNVIC&printsec=front)

[COVER&DQ=QUE+ES+MANUAL&HL=ES&SA=X&VED=0AHUKEWJTHO2IV4XYAH](https://books.google.com.ec/books?id=YNHDFDUDNVIC&printsec=front)

[U](https://books.google.com.ec/books?id=YNHDFDUDNVIC&printsec=front)

DPIYKHYEWDNIQ6AEIJTAA#V=ONEPAGE&Q=QUE%20ES%20MANUAL&F=FALSE

DUHALT, K. (SF). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTO EN LAS OFICINAS PÚBLICAS.UNAM.MÉXICO.EAE BUSINESS SCHOOL. (2018). MANUAL DE CALIDAD:

DEFINICIÓN, ESPECIFICACIONES Y ESTRUCTURA. RETOS EN SUPPLY CHAIN. OBTENIDO DE [HTTPS://RETOS-OPERACIONES-](https://retos-operaciones-logistica.eae.es/definicion-s especificaciones-y-estructura-de-unmanual-de-calidad/)

[LOGISTICA.EAE.ES/DEFINICION-SPECIFICACIONES-Y-ESTRUCTURA-DE-UNMANUAL-DE-CALIDAD/](https://retos-operaciones-logistica.eae.es/definicion-s especificaciones-y-estructura-de-unmanual-de-calidad/)

GONZALEZ, G. (2012). MANUAL DE FUNCIONES. INVESTIGATIVO . OBTENIDO DE [HTTPS://GILBERTOGONZALEZSANCHEZ.FILES.WORDPRESS.COM/2012/10/TRABAJO](https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-delmanual-funciones.pdf)

[-3-DEFINICION-DEL](https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-delmanual-funciones.pdf)

[MANUAL-FUNCIONES.PDF](https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-delmanual-funciones.pdf)

REBOLLEDO, J. (AGOSTO DE 2010). UNIVERSIDAD DE CHILE. OBTENIDO DE [MANUALDEPROCEDIMIENTOS:FILE:///C:/USERS/EDDY%20OLMEDO/DOWNLOADS/MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20DE%20LA%20UNIDAD%20DE%20GESTION.PDF](file:///C:/Users/EDDY%20OLMEDO/Downloads/Manual%20de%20procedimientos%20de%20la%20unidad%20de%20gestion.pdf)

NORVAL A. J. (1936). LA INDUSTRIA TURÍSTICA. EXTRAÍDO EL 05 DE FEBRERO DE 2015 DESDE:[HTTP://WWW.EUMED.NET/CURSECON/LIBRERIA/2004/AJN/AJN.HTM](http://www.eumed.net/coursecon/libreria/2004/ajN/ajN.htm)

SANTAMARÍA, E. (2011). MATRIZ DE INTELIGENCIA HOTELERA-MIH. UNA PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO HOTELERO. REVISTA CIENTÍFICA PENSAMIENTO Y GESTIÓN, (31).

GALLEGO F. (2000). GESTIÓN DE HOTELES: UNA NUEVA VISIÓN. MÉXICO, MÉXICO D. F.: EDICIONES PARANINFO.

GRECO, O. (2007). DICCIONARIO CONTABLE. BUENOS AIRES: EDITORES SRL

PALMA, J. (2010). MANUAL DE PROCEDIMIENTO. RECUPERADO DE [HTTP://WWW.MONOGRAFIAS.COM/TRABAJOS13/MAPRO/MAPRO.SHTML](http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml)

HERNÁNDEZ SAMPIERI, 1998 PAG 58

HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ Y BAPTISTA 2006 METODOLOGÍA
DE LA

INVESTIGACIÓN PÁG. 136

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C Y BAPTISTA P., (2006). METODOLOGÍA DE LA
INVESTIGACIÓN, CUARTA EDICIÓN, MÉXICO D. F.,
MCGRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES (P.102)

(DUHATKIZATUS, 2007).

(PALMA, 2010).

(ROBBINS Y DE CENZO, 2009: 6).

(MÜNCH, 2010, PÁG., 3)

(BATEMAN Y SNELL 2009: 19)

KOONTZ Y WEIHRICH (2004, PÁGS. 30-33).

CHIAVENATO I. (2007, P.157)

(SEGÚN STONER, J. 1996).

(BARNAND, 1971)

(IDALBERTO, 2002).

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL SAPAHAQUI 2000

ÍNDICE DE GRÁFICOS (ENCUESTA)

1 Género: Sexo a. Femenino _____ b. Masculino _____

2¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando para la empresa Hotel Gloria?

Menos de un año _____ b. 1-2 años _____ c. 3-5 años _____

3¿Qué importancia le concede usted a la organización del Hotel Gloria?

Totalmente Importante _____ b. Muy importante. ____ c. Importante. __

e. Nada importante. _____

4¿Tiene Ud. Conocimientos del manejo de cada departamento en el Hotel Gloria? a. Si _____

b. No _____

5¿Conoce lo que es un manual de funciones y procedimientos de un hotel?

Si _____ b. No _____

6¿Tiene conocimiento si el Hotel cuenta con un organigrama?

Si _____ b. No _____

7¿Conoce y tiene por escrito las funciones que realiza de acuerdo a su puesto de trabajo? a. Si _____

b. No _____

8¿Con que frecuencia supervisan su desempeño la administradora?

Siempre _____ b. algunas veces _____ c. Nunca _____

9¿En alguna ocasión ha recibido capacitación referente a su área de trabajo de la central?

Si _____ b. No _____

10¿Cómo considera que es la comunicación en el Hotel Gloria Urmiri?

Muy buena _____ b. Buena _____ c. Regular _____ d. Deficiente _____

11¿Consideras usted que existe una buena organización dentro de la empresa? a. Si _____ b.

No _____

12¿Se siente motivado de colaborar en otros departamentos?

Si _____ b. No _____

ANEXOS



PLANILLA PARA REALIZAR INVENTARIOS EL CONTROL DE CADA ÁREA.

COMPRA DE PAN PARA PERSONAL

FECHA	CANTIDAD	PRECIO	RESPONSABLE	FIRMA
TOTAL				

Para el control de ingresos

HOTEL GLORIA "URMIRI" MOVIMIENTO DE HABITACIÓN FECHA;

NUM HABIT	INGRESO	PERMANENCIA	SALIDA
1			
2/3			
4			
7			
8			
9			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
30			
31			
32			
33			
41			
42			
43			
44			

RESPONSABLE

FOTOS DE LAS INSTALACIÓN DEL HOTEL







