

ANEXO 1

ENTREVISTA PERSONAL

El día miércoles 01 de agosto del presente, visitamos las instalaciones del hotel donde tuvimos una entrevista con la administradora y dueña del mismo, doctora Daniela Campos, la cual nos brindó la siguiente información.

El HOTEL LUZ PALACE fue inaugurado el año 1998 con una categorización de tres estrellas, tuvo un proceso demasiado lento en su construcción por falta de capital, teniendo como resultado aproximadamente 8 años en construirse. Durante 15 años la total administración fue llevada a cabo por parte de la dueña Señora Aida Luz Fernández de una manera tradicional, no teniendo conocimiento de cómo administrar de manera exitosa un hotel, llevando a un resultado de tan solo un 15 % de uso de la capacidad instalada del hotel.

Actualmente no se cuenta con un sistema hotelero interno, tampoco con un personal capacitado. Desde la llegada de la Doctora Daniela Campos (hija de la propietaria) en el año 2015, el hotel empieza a tener un rumbo distinto, se empieza a preocupar por la rentabilidad del hotel y busca alternativas de cómo mejorar esto, comienza introduciendo a Luz Palace en un buscador de la web (Booking.com) el cual es su único medio de difusión, teniendo como resultado un aumento en la demanda de un 15%, llegando así a un 30% en la actualidad. La Doctora Campos expresa su deseo lo mejorar su calidad de servicio, teniendo como prioridad al cliente, pero desconoce los medios para lograrlo, con decir que el hotel no cuenta con un administrador de profesión que lleve a cabo estos procesos. La competencia de hotel Luz Palace son los hoteles de su categoría (tres estrellas) como ser Hotel Los Ceibos, Victoria Plaza, El Salvador, Hotel del Sol, Grand Hotel Tarija, Segovia I, Martínez, entre otros. Considera que una de sus grandes debilidades es no tener ascensor varias personas se quejan de ello, no contar con un buzón de sugerencias y no tener un personal suficientemente capacitado; la fortaleza que rescata es la ubicación que tiene el hotel, pues se encuentra en pleno centro de la ciudad (calle Sucre y Domingo Paz).

Por ahora se está invirtiendo en detalles que al final son importantes, como por ejemplo haber instalado aire acondicionado a todas las habitaciones y así de a poco ir mejorando las falencias que considera con la finalidad de ofrecer al cliente la mayor comodidad.

ANEXO 2

PREGUNTAS REALIZADAS A LA ADMINISTRADORA EN LA ENTREVISTA

1. ¿Qué servicios ofrece su empresa?

R.-Actualmente Luz Palace ofrece los servicios de hospedaje, desayuno, garaje, wifi, entre otros; lo mismo que ofrece a los clientes que requieran adquirir habitaciones simples, dobles, familiares o matrimoniales con el objetivo de satisfacer a nuestros clientes que es lo que más nos interesa para que confíen en nosotros y vuelvan en más oportunidades.

2. ¿Qué es lo que la empresa desea proporcionar a sus clientes a través de sus servicios?

R.-Lo que buscamos es brindar a nuestros clientes satisfacción, comodidad, confort a la hora de ofrecer nuestros servicios haciendo que nuestros huéspedes se sientan satisfechos a la hora de adquirir nuestros servicios.

3. ¿Cuál es la competencia directa que tiene su empresa?

R.-Nuestros competidores son todos aquellos hoteles que brindan el mismo tipo de servicios sobre todo aquellos que se encuentran en el centro de la ciudad, ya que somos referentes para los turistas y empresarios que prefieren una ubicación más cerca para realizar sus actividades.

4. ¿Qué es lo que le diferencia a su empresa de la competencia?

R.-Nuestra empresa se caracteriza brindar un servicio higiénico, variedad de servicios, por una ubicación en el centro de la ciudad y precios accesibles.

5. ¿Para usted ofrecer un servicio de calidad que significa?

R.-La calidad para nosotros significa que el cliente reciba satisfacción por el monto de dinero que está cancelando por hospedarse en nuestro hotel, es decir nosotros debemos

brindarle un servicio a la altura del cliente demostrándole que su satisfacción y regreso a nuestra empresa es importantes.

6. ¿Qué hace la empresa para dar a conocer sus servicios?

R.-Actualmente contamos con panfletos, en guías turísticas, periódico donde nos encontramos una vez por mes en sus suplementos para hacer publicidad, y también se cuenta con la página de BOOKING lo cual ayuda mejorar las ventas

7. ¿Cómo proyecta a su empresa en los próximos cinco años?

R.-Se pretende alcanzar un posicionamiento bien establecido en el mercado con clientes potenciales a través de una segmentación de nuestro nicho de mercado, ser una de la empresa con mayor rentabilidad ante la competencia para así ser líderes en el mercado tarijeño en la rama hotelera.

8. ¿Usted considera necesario realizar un estudio profundo de investigación para poder determinar su mercado?

R.-Es importante para poder tener un mercado bien definido, realizar un estudio ya que al momento de abrir nuestras puertas a los clientes la parte de determinar el mercado, determinar precio, etc. no estuvo bien definida es por ello que ahora estamos atravesando un poco esas consecuencias.

ANEXO 3



La cotización de hospedaje de hotel Luz Palace es la siguiente.

Paquetes de habitaciones	Precios
Simple + desayuno	Bs. 220
Doble + desayuno	Bs. 320
Matrimonial + desayuno	Bs. 320
Triple + desayuno	Bs 420.
Superiores + desayuno	Bs 400

Fuente: proporcionada por la administración del hotel

ANEXO 4

CUADRO DE LOS ULTIMOS 4 AÑOS DE FUNCIONAMIENTO RESPECTO AL NÚMERO DE PERSONAS QUE INGRESARON Y RESPECTIVAS VENTAS DEL HOTEL LUZ PALACE

Ingreso de personas en los últimos 4 años de funcionamiento

INGRESO DE PERSONAS			
AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
2211	2321	2432	2543

Ventas de los últimos cuatro años de funcionamiento

VENTAS BS.			
AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
331650	348232	364814	381396

Costos de los últimos cuatro años de funcionamiento

COSTOS BS.			
AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
312000	322400	332800	343200

ANEXO 5

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MATERIA: TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN

AÑO: 2018

CUESTIONARIO

Este cuestionario, tiene un propósito estrictamente académico, se realiza para obtener datos verídicos y realizar un análisis con las percepciones de los clientes acerca del servicio hotelero y el servicio que brinda el hotel Luz Palace en la ciudad de Tarija, por favor llenar con sinceridad. Gracias por su tiempo y colaboración.

1. ¿Cuál es el motivo de su visita a la ciudad de Tarija? Por favor marcar con una X las razones por las que vino.	
a) Trabajo	<input type="checkbox"/>
b) De paso	<input type="checkbox"/>
c) Vacaciones/ Visita	<input type="checkbox"/>
d) Turismo	<input type="checkbox"/>
e) Actividades deportivas	<input type="checkbox"/>
f) Otros (especifique cual)	<input type="checkbox"/>
.....	

2. ¿Cuándo realiza un viaje hace uso de un servicio hotelero? Por favor encierre en un círculo su respuesta.	
SI	NO
SI respuesta es "sí", por favor continúe con el cuestionario. En caso de que su respuesta sea "no", por favor entregar el cuestionario.	

3. ¿A través de qué se pone en contacto con un hotel para hacer uso del servicio hotelero?	
a) Agencia de viajes	<input type="checkbox"/>
b) Internet	<input type="checkbox"/>
c) teléfono	<input type="checkbox"/>
d) guía turística	<input type="checkbox"/>
e) Otros (especifique su respuesta)	<input type="checkbox"/>
.....	

4. Cuando usted viaja, ¿En qué categoría de hotel suele quedarse? Por favor marque una de las opciones.	
a) Hotel 5 estrellas	<input type="checkbox"/>
b) Hotel 4 estrellas	<input type="checkbox"/>
c) Hotel 3 estrellas	<input type="checkbox"/>
d) Hotel 2 estrellas	<input type="checkbox"/>
e) Hotel 1 estrella	<input type="checkbox"/>
f) Hostales	<input type="checkbox"/>
g) Otro	<input type="checkbox"/>

5. ¿Con qué frecuencia al año suele hospedarse en un hotel cuando visita la ciudad de Tarija? Por favor marcar una de las opciones.	
a) Ninguna ocasión	<input type="checkbox"/>

6. ¿Conoce el Hotel Luz Palace? Encierre con un círculo su respuesta.	
SI	NO

b) 1 a 2 veces	
c) 3 a 4 veces	
d) De 4 a mas	

Si su respuesta fue "si", por favor continúe respondiendo las siguientes preguntas. Si su respuesta fue "no", pase a la pregunta N° 11.

7. ¿Cuál es la razón por la que escogió Hotel Luz Palace para hospedarse? Por favor marque la o las razones que usted considera.

a) Precios adecuados	
b) Buen servicio	
c) Ubicación	
d) Instalaciones apropiadas	
e) diversidad de servicios	

8. De manera general, ¿Cómo considera usted la calidad en el servicio de Hotel Luz Palace? Indique por favor, marcando sobre esta línea. Teniendo en cuenta que 1 es baja y 5 alta.

9. Por favor numere los aspectos de mayor importancia en el Hotel Luz Palace de 1 al 5, siendo 1 lo que más importante y 5 lo menos importante.

	Ambiente tranquilo
	Servicio Personalizado
	Seguridad en el hotel
	Lujo
	Exclusividad
	Otros (especifique cual)

10. Al momento de adquirir los servicios de Hotel Luz Palace como considera los siguientes aspectos. Encierre en un círculo el número con el que esté de acuerdo en las siguientes escalas de manera positiva y negativa según su criterio, teniendo en cuenta que:
 Los positivos 1=Satisfecho, 2= Casi Bueno, 3= Bueno 4=Muy Bueno, 5=Excelente
 Los negativos -1=Insatisfecho, -2=Casi Malo, -3=Malo, -4=Muy Malo, -5=Pésimo

+5	+5
+4	+4
+3	+3
+2	+2
+1	+1
UBICACIÓN DEL HOTEL	CALIDAD DEL SERVICIO
-1	-1
-2	-2
-3	-3
-4	-4
-5	-5

11. En las siguientes afirmaciones encierre el número de su agrado indicando si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas en la escala siguiente.
 1= Total Desacuerdo 4= De Acuerdo
 2= En Desacuerdo 5= Total De Acuerdo
 3= Indiferente

Afirmaciones	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total de acuerdo
1. La tranquilidad no es importante en un Hotel	1	2	3	4	5
2. El servicio personalizado de un hotel es fundamental	1	2	3	4	5
3. la seguridad en un hotel no es necesaria	1	2	3	4	5

4. Un hotel tiene que ser de lujo	1	2	3	4	5
5. No importa la exclusividad en un hotel	1	2	3	4	5

12. De 1 a 4, por favor numere los aspectos que le interesa al hospedarse en un hotel. Siendo 1 lo más importante y 4 lo menos importante.

Precio	
Calidad de servicio	
Ubicación	
Instalaciones	
Otro (especifique cual)	

13. Al momento de realizar un viaje ¿Con quienes acostumbra viajar? Por favor marcar su respuesta.

a) Solo	
b) En pareja	
c) En familia	
d) Grupo de amigos	
e) Otro (especifique cual)	

14. Datos de referencia, en la categoría que usted se encuentre según su edad. Por favor marcar con una X.

a) Mayor de 18 a 25 años	
b) Mayor de 25 a 35 años	
c) Mayor de 35 a 50 años	
d) Mayor 50 años a mas	

15. ¿Cuál es su ocupación? Por favor marcar con una X.

a) Estudiante- universitario	
b) Empleado	
c) Profesional	
d) Ama de casa	
e) Negocio Propio	
f) Otros (especifique cual)	

16. ¿Cuánto suele pagar en promedio por una noche de una habitación simple de un hotel? Por favor marque en el rango que se encuentra.

a) de 50 bs a 100 bs	
b) de 100 bs a 200 bs	
c) de 200 bs a 300 bs	
d) de 300 bs a 500 bs	
e) de 500 bs a mas	

17. ¿Cuánto sería lo máximo que pagaría por una habitación simple en un hotel de 3 estrellas?

a) 150 bs a 180 bs	
b) 180 bs a 200 bs	
c) 200 bs a 220 bs	
d) 220 bs a 250 bs	

18. Indique por favor su género

a) Masculino	
b) Femenino	
c) Otros	

ANEXO 6

Encuesta piloto

Por favor tenga la gentileza de responder las siguientes preguntas con el objetivo de recabar información rápida y confiable.

1.- ¿Usted utiliza los servicios de hotel Luz Palace?

SI

NO

2.- ¿Para usted la ubicación es importante al momento de Hospedarse?

SI

NO

3.- ¿Considera importante la calidad de servicio que brinda un hotel?

SI

NO

4.- ¿Considera importante los precios que tienen establecidos los hoteles?

SI

NO

5.- ¿Las instalaciones que brinda el hotel son importantes para usted?

SI

NO

ANEXO 7



30 abril, 2017

LAURA VIDAURRE/BOLINFO/ TARIJA

(El Periódico, abril 30/2017) A comparación de los visitantes que ingresaron en la gestión 2015, Tarija incrementó el 2016 flujo de turistas en un 26,4 por ciento, según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en Tarija.

La disminución del flujo de turistas en el departamento preocupó la pasada gestión al sector privado y a las instituciones públicas; sin embargo, estos nuevos datos pueden ser beneficiosos para las empresas de turismo como la Cámara Hotelera de Tarija.

El flujo internacional de viajeros al departamento registró el 2016 en fronteras a 669008 viajeros, de este número 355702 corresponden al de salida y 313316 de llegadas.

En la gestión 2015, fue registrado un número de viajeros de 247964 correspondientes a turistas extranjeros y nacionales.

De los 669008 viajeros que ingresaron y salieron al departamento, 84151 personas son de nacionalidad boliviana que ingresaron a establecimientos de hospedaje, mientras que 13969 son extranjeros hospedados.

La presidente del Directorio de la Organización de Gestión del Destino Tarija (OGD), Patty Barroso, indicó que Tarija cada año se está posesionando en un “buen lugar” en el turismo, gracias a un esfuerzo por promocionar los productos del departamento, consiguiendo el apoyo de la Gobernación como del sector privado.

Lamentó que este incremento de turistas es estacional, es decir, que los turistas sólo se concentran en determinadas épocas, como ser en los meses de diciembre, enero, febrero y agosto. Los restantes meses se declina el movimiento, siendo mayo y junio los peores. “Evidentemente hay un incremento año tras año”.

Barroso dijo que el 90 por ciento de los turistas que visitan Tarija corresponden al mercado nacional; especialmente de Cochabamba, La Paz, Santa Cruz, Sucre y Potosí.

El restante 10 por ciento corresponde a turistas extranjeros, de ese número, el 3 por ciento proviene de Europa y el restante 8 por ciento es de Argentina.

Barroso destacó el aumento del flujo de visitantes, pero es consciente que el departamento tiene todavía serias deficiencias en turismo que deben mejorarse, además de crear un movimiento anual y no sólo por temporadas.

Turismo en Tarija

Tarija otorga al visitante una variedad de lugares para conocer. Desde espacios históricos hasta paisajes que muestran las bondades de la naturaleza.

Hay lugares cálidos como Los Chorros de Jurina, fríos pero deslumbrantes como las lagunas de Tajzara. Majestuosos como el Valle de los Cóndores y donde el turista puede practicar deportes extremos como El Cajón, en Bermejo.

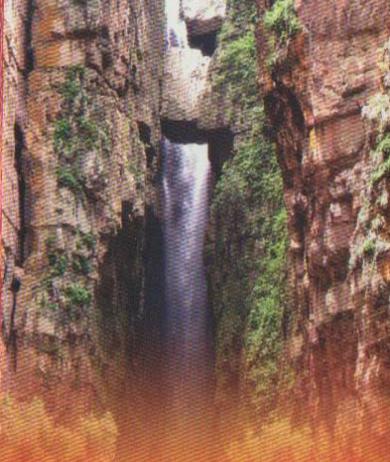
Más del 50% de hospedados extranjeros son argentinos

El porcentaje de hospedados en establecimientos hoteleros del departamento en el mes de noviembre se registra de la siguiente manera, según su procedencia: Argentina 50,7%, Estados Unidos 7%, España 6,4%, y otros países reúnen el 35,9%.

ANEXO 8

INFORME DE PORCENTAJE DE TURISTAS

- Ubicado en el corazón de Tarija, Hotel con la fusión de lo colonial y moderno
- HABITACIONES ESTANDAR con TV plana y cable, wifi, teléfono, desayuno buffet
- HABITACIONES SUPERIORES con TV plana y cable, wifi, teléfono, frigo bar, aire acondicionado, balcón externo, Desayuno buffet
- Desayuno buffet
- Servicio de lavandería
- City Tours
- Salón para conferencias para 100 y 40 personas.



Tarija les desea una Feliz estadia y un pronto regreso



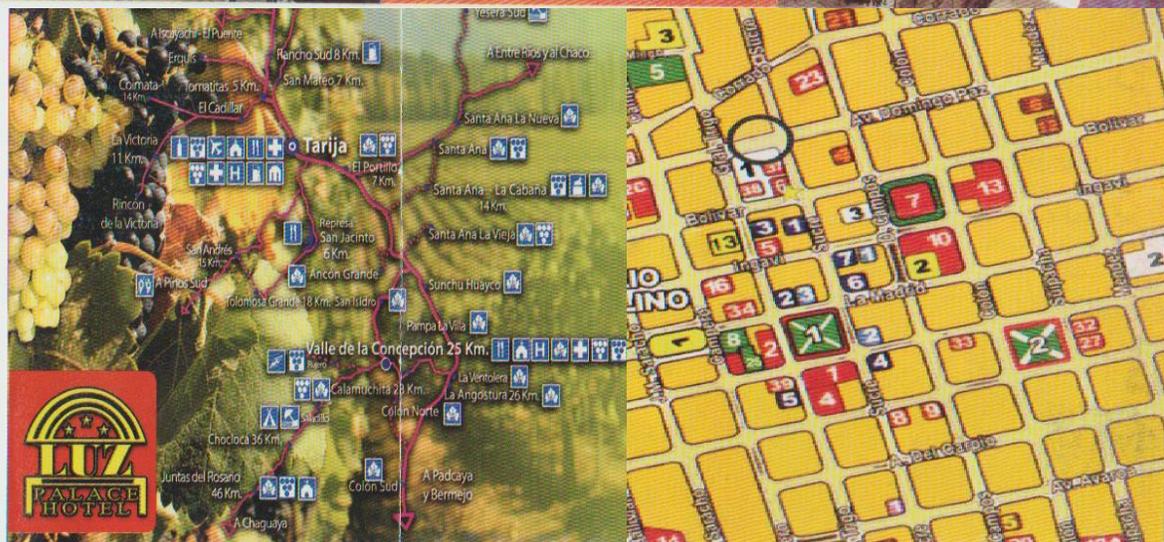
Les da la bienvenida a...
La Capital de la Sonrisa





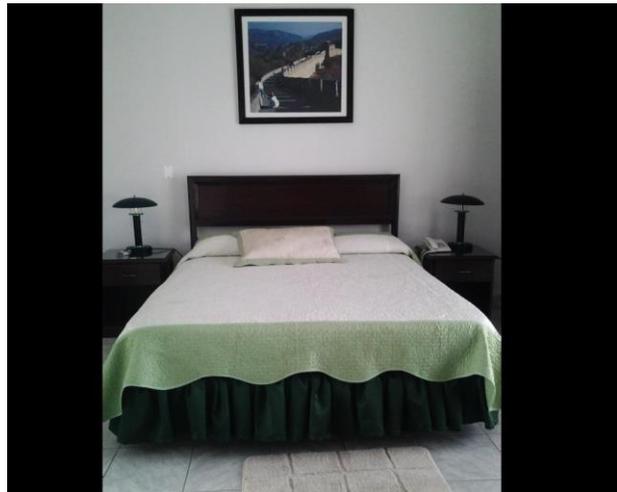
Reservas: 6635700 - 6635701
 Fax: 6644646 - +59176199652
 Mail: hotelluzpalace@gmail.com
www.hotelluzpalace.com
 HOTEL LUZ PALACE





ANEXO 9

HABITACIONES Y SERVICIOS DE HOTEL LUZ PALACE





ANEXO 10

 **MINISTERIO DE TRABAJO EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL** 
REGISTRO DE EMPLEADORES N° 0018318

Certificado de Registro Obligatorio de Empleadores

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social a través de la Jefatura Departamental/Regional de Trabajo, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por Ley, D.S. 0288 de 10/09/2008 y R.M. 704/09 de 23/09/2009, otorga el presente certificado de Registro Obligatorio de Empleadores a:

Código del Empleador: 1018231116-05

AIDA LUZ FERNANDEZ DE CAMPOS
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

Departamento: TARJA
Dirección de la oficina central del Empleador: CALLE SUCRE 921
Representante Legal: AIDA LUZ FERNANDEZ DE CAMPOS
Fecha de Emisión: 01-09-2011
Número de publicaciones adicionales: 0

En cumplimiento a normas en actual vigencia, el EMPLEADOR Y/O EMPRESA deberá presentar obligatoriamente los trámites de: VISADO DE PLANILLAS TRIMESTRALES DE SUELDOS Y SALARIOS, ACCIDENTES DE TRABAJO, PLANILLAS DE AGUINALDOS, CONTRATOS DE TRABAJO, FINQUITOS Y OTROS.

SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TRABAJO
FIRMA DEL EMPLEADOR Y/O REPRESENTANTE LEGAL

Simplificación de Trámites, eficacia y transparencia para la gestión pública.

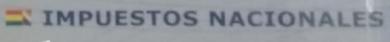
NIT
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA
RÉGIMEN GENERAL

1018231116

EMITE FACTURA

Contribuyente: AIDA LUZ FERNANDEZ MOORO
Domicilio Tributario: CASA MATRIZ CALLE SUCRE N° 921 ZONA CENTRAL
Gran Actividad: SERVICIOS
Actividad Principal: Hobbies
Tipo Contribuyente: EMPRESAS UNIPERSONALES



 **IMPUESTOS NACIONALES** 

