

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS



### REDISEÑO ORGANIZACIÓN AL PARA EL HOTEL LOS CEIBOS DE LA CIUDAD DE TARIJA

**Nombre:** García Rojas Pablo

**Materia:** Taller de grado II

**Fecha:**

**Docente:** Luis Araoz Montoya

**TARIJA-BOLIVIA**

**Dedicatoria:**

A mi familia, fuente inagotable de amor, apoyo y comprensión. Cada paso en este largo camino ha sido posible gracias a su constante aliento y amor incondicional. A mis padres, quienes me enseñaron desde temprana edad el valor de la perseverancia y la dedicación. A mi pareja, por ser mi roca y mi mayor motivación en cada desafío.

A mis profesores y mentores, quienes compartieron su sabiduría y me guiaron en este viaje de aprendizaje constante. Sus enseñanzas han dejado una marca indeleble en mi camino académico y personal.

## Índice

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	7
1. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. ANTECEDENTES.....	8
1.2. DELIMITACIÓN.....	9
1.2.1. LÍMITE SUSTANTIVO.....	9
1.2.2. LÍMITE ESPACIAL.....	9
1.2.3. LÍMITE TEPORAL.....	9
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.5. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA Y ABORDAJE DE LA SOLUCIÓN.....	10
1.5.1. Sistematización del problema.....	10
1.6. OBJETIVOS.....	10
1.6.1. OBJETIVO GENERAL.....	10
1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
1.7. JUSTIFICACIÓN.....	10
1.7.1. JUSTIFICACIÓN CIENTÍFICA.....	10
1.7.2. JUSTIFICACIÓN SOCIAL.....	11
1.7.3. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA.....	11
1.8 METODOLOGÍA.....	11
1.8.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.8.2. TIPO DE ESTUDIO.....	11
1.8.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	12
1.8.4. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	12
1.8.5. MÉTODOS.....	13
1.8.6. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS.....	13
1.8.7. INSTRUMENTOS Y MEDIOS.....	13
CAPÍTULO II: NATURALEZA DEL NEGOCIO.....	14
2. Naturaleza del negocio.....	15
2.1. ANÁLISIS DEL MACROENTORNO PESTA.....	23
2.1.1. POLÍTICO-LEGAL.....	23

2.1.2 ECONOMICO .....	25
2.1.3 SOCIAL .....	27
2.1.4. TECNOLÓGICO .....	28
2.1.5. AMBIENTAL.....	28
2.1.6. Conclusiones del PESTA.....	29
2.2. 5 FUERZAS DE PORTER.....	30
2.2.1. AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES .....	30
2.2.2. PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES .....	30
2.2.3. PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES .....	31
2.2.4. AMENAZA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS.....	32
2.2.5. RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES EXISTENTES .....	34
2.2.6. Conclusiones de las 5 fuerzas de Porter .....	34
2.3. Cadena de valor .....	36
2.4. OBSERVACIÓN DIRECTA .....	37
2.4.1. Conclusión de la observación directa .....	39
2.5. Otras observaciones.....	39
2.6. observaciones de las entrevistas realizadas al personal.....	39
2.6. MATRIZ FODA .....	41
Capítulo III: Marco teórico .....	42
3. Marco teórico.....	43
3.1. Definición de Estructura.....	43
3.1.1 Definición de estructura organizacional.....	43
3.2 Definición de rediseño .....	43
3.2.1 Definición de rediseño organizacional .....	43
3.2.2 Objetivo del rediseño organizacional.....	44
3.2.2 Características de rediseño organizacional .....	44
3.2.3 Importancia del rediseño organizacional .....	45
3.3. Definición de organigrama .....	46
3.3.1 Objetivo del organigrama.....	46
3.3.2 Importancia del organigrama .....	46
3.3.3 Funciones del organigrama .....	46
3.3.4 Tipo de organigrama .....	47
3.3.5 Clasificación del organigrama .....	48

3.4. Definición de manual de funciones .....	50
3.4.1 Objetivo del manual de funciones .....	50
3.4.2 Características del manual de funciones .....	50
3.4.3 Tipos de manual de funciones .....	51
3.4.4 Importancia del manual de funciones.....	51
3.4.5 Beneficios del manual de funciones.....	52
3.6 Definición de resistencia al cambio .....	53
Capítulo IV: propuesta .....	54
4.2. Propuesta de rediseño organizacional.....	55
4.2.1. Manual de funciones.....	55
Gerente general.....	55
Asesor legal .....	60
Hospedaje .....	64
SUPERVISOR DE RESERVAS Y EVENTOS .....	64
Recepción.....	69
RECEPCIONISTA .....	69
BOTÓN .....	74
MANUAL DE FUNCIONES .....	78
Mucamas.....	78
Auxiliar de Limpieza .....	82
Lavandería.....	85
Restaurant.....	89
CHEF.....	89
Cocineros.....	93
Garón .....	97
Mantenimiento.....	101
Encargado mantenimiento.....	101
Auxiliar de mantenimiento.....	105
Alimentos, bebidas e insumos.....	109
Encargado de almacen .....	109
Auxiliar de almacén .....	113
Contabilidad .....	117
CONTADOR.....	117

Auxiliar contable.....	121
AUXILIAR CONTABLE.....	121
4.2.2. Organigrama propuesto .....	125
Capitulo V: Conclusiones y recomendaciones .....	127
5.1. Conclusiones.....	128
5.2. Recomendaciones.....	128
Referencias .....	129
ILUSTRACIÓN 1 ORGANIGRAMA CLÁSICO .....	47
ILUSTRACIÓN 2 ORGANIGRAMA CIRCULAR .....	48