

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	2
1.1.	ANTECEDENTES	3
1.1.1.	Historia de la Industria Hotelera	3
1.1.2.	Historia de la Hotelería en Bolivia	5
1.1.3.	Historia del Hotel “Los Tajibos”	6
1.2.	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	7
1.3.1	Planteamiento del problema	14
1.3.	JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	14
1.3.1.	Justificación Teórica	15
1.3.2.	Justificación Metodológica	15
1.3.3.	Justificación Práctica	15
1.4.	OBJETIVOS DEL PROYECTO	16
1.4.1.	Objetivo General	16
1.4.2.	Objetivos Específicos	16
1.5.	LÍMITES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.5.1.	Límite Substantivo	17
1.5.2.	Límite Espacial	17
1.5.3.	Límite Temporal	17
1.6.	FUNDAMENTACIÓN	17
2.	MARCO TEÓRICO	19
2.1.	ANÁLISIS DEL ENTORNO	21
2.1.1.	Concepto del Entorno Externo	21
2.1.2.	Macro Entorno	22
2.1.3.	Análisis Pest	24
2.1.4.	Matriz de Factores Externos (E.F.E)	24
2.1.5.	Micro Entorno	25
2.1.6.	Cinco Fuerzas de Porter	26
2.1.7.	Matriz de Factores Internos (E.F.I)	27
2.1.8.	Análisis Interno	28

2.1.9.	Matriz F.O.D.A	29
2.2.	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	29
2.2.1.	Concepto de Gestión de Talento Humano	29
2.2.2.	Objetivos de la Gestión del Talento Humano	30
2.2.3.	Procesos de Gestión de Talento Humano	31
2.2.3.1.	Admisión de personas	32
2.2.3.2.	Aplicación de personas	32
2.2.3.3.	Compensación de personas	32
2.2.3.4	Desarrollo de personas	33
2.2.3.5	Mantenimiento de personas	33
2.2.3.6	Monitoreo de personas	33
2.2.4.	Proceso de compensación de personas	34
2.2.4.1.	Recompensas financieras y no financieras	34
2.2.5.	Proceso de mantenimiento de personas	35
2.3.	PLANES	35
2.3.1.	Concepto de plan	35
2.3.2.	Tipos de planes	36
2.3.2.1.	Tipos de planes de Robbins	36
2.3.2.2.	Tipos de planes de Chiavenato	38
2.3.3.	Planes Operativos	40
2.3.4.	Tipos de planes operativos	40
2.3.4.1.	Planes permanentes	41
2.3.4.2.	Planes de uso único	41
2.4.	SATISFACCIÓN LABORAL	42
2.4.1.	Concepto de Satisfacción Laboral	42
2.4.2.	Factores de Satisfacción Laboral	43
2.4.3.	Clasificación de la Satisfacción laboral	43
2.4.4.	Evaluación de la satisfacción laboral	44
2.4.5.	Causas de insatisfacción en los trabajadores	44
2.5.	ROTACIÓN DE PERSONAL	45
2.5.1.	Concepto de rotación de personal	45
2.5.2.	Índice de rotación de personal	45

2.5.3.	Tipos de rotación de personal	47
2.5.4.	Causas de la rotación de personal.....	47
2.5.4.1.	Causas de rotación forzosa	48
2.5.4.2.	Causas de rotación voluntaria.....	48
2.5.5.	Relación de efecto entre la rotación de personal y el reconocimiento laboral	49
2.6.	RECONOCIMIENTO LABORAL	49
2.6.1.	Concepto de reconocimiento laboral	49
2.6.2.	Importancia del reconocimiento laboral.....	51
2.6.3.	Programas de reconocimiento efectivos	52
2.6.4.	Criterios del reconocimiento	53
2.6.5.	Tipos de reconocimiento Laboral	55
2.6.5.1.	Reconocimiento informal.....	55
2.6.5.2.	Reconocimiento Formal.....	55
2.6.6.	Dimensiones del reconocimiento laboral.....	56
2.6.7.	Diseño de los planes de reconocimiento laboral	57
	<i>Diagnóstico Interno</i>	59
	CAPÍTULO III	60
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	60
3.1.	DISEÑO METODOLÓGICO	60
3.1.1.	Tipo de Investigación	60
3.1.2.	Diseño de la Investigación	60
3.1.3.	Enfoque de la Investigación	60
3.1.4.	Método de Investigación.....	61
3.2.	ANÁLISIS DE LAS LIMITACIONES PARA EL INVESTIGADOR	61
3.3.	FUENTE DE DATOS	61
3.3.1.	Fuentes Primarias	61
3.3.2.	Fuentes Secundarias	61
3.4.	MANEJO E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	62
3.5.	OBJETIVOS DEL TRABAJO DE CAMPO	62
3.5.1.	Objetivo General del análisis	62
3.5.2.	Objetivo general de las entrevistas	62
3.5.3.	Objetivo general de las encuestas	62

3.6.	SELECCIÓN DE LAS UNIDADES DE ANÁLISIS.....	62
3.6.1.	Trabajadores de las áreas operativas del Hotel “Los Tajibos”	62
3.6.2.	Director del Departamento de Gestión de Talento Humano.....	63
3.6.3.	Supervisora General de áreas operativas del Hotel “Los Tajibos”	63
3.7.	Determinación del tamaño de la muestra	63
3.8	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	65
	CAPÍTULO IV	67
4.	DIAGNÓSTICO.....	67
4.1.	ANÁLISIS DEL MACROENTORNO.....	67
4.1.1.	Entorno Demográfico	67
4.1.2.	Entorno Económico.....	69
4.1.3.	Entorno Socio Cultural.....	71
4.1.4.	Entorno Político-Legal.....	72
4.1.5.	Entorno Natural	73
4.1.6.	Entorno Tecnológico	74
4.2.	Matriz De Factores Externos (EFE).....	74
4.3.	ANÁLISIS DEL MICROENTORNO	75
4.3.1.	Amenaza de nuevos ingresos	76
4.3.2.	Poder de negociación con los proveedores	76
4.3.3.	Poder de negociación de los clientes	76
4.3.4.	Amenaza de productos o servicios sustitutos.....	77
4.3.5.	Rivalidad Competitiva	77
4.4.	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	78
4.4.1.	Misión.....	78
4.4.2.	Visión.....	78
4.4.3.	Objetivos Corporativos del Hotel “Los Tajibos”	79
4.4.4.	Objetivos Departamento de Gestión de Talento Humano.....	79
4.4.5.	Políticas Departamento de Gestión de Talento Humano.....	79
4.4.6.	Estructura Organizacional.....	80
	CAPÍTULO V.....	81
5.	MARCO PRÁCTICO.....	81
5.1.1.	Género.....	81

5.1.2.	Edad	82
5.1.3.	Estado Civil.....	82
5.1.5.	Área de trabajo.....	83
5.1.6.	Antigüedad en el puesto actual	84
5.2.	Satisfacción con el puesto de trabajo.....	86
5.2.1.	Satisfacción en relación con el equipo de trabajo	87
5.2.2.	Satisfacción en relación al involucramiento	88
5.2.3.	Satisfacción con las condiciones físicas de trabajo.....	89
5.2.4.	Satisfacción con las condiciones de seguridad	90
5.2.5.	Satisfacción con el horario laboral	91
5.2.6.	Satisfacción con los permisos laborales.....	92
5.2.7.	Satisfacción con el equilibrio personal-laboral.....	93
5.2.8.	Satisfacción con el sueldo recibido	94
5.2.9.	Satisfacción con los beneficios sociales	94
5.3.	Tipos de planes	95
5.3.1.	Alcance.....	96
5.3.2.	Marco de tiempo.....	96
5.3.3.	Especificidad.....	96
5.3.4.	Temporalidad de los planes.....	96
5.4.	¿Considera que es importante el ser reconocido en la organización?	97
5.4.1.	Si realiza horas extras, ¿estas son reconocidas?.....	98
5.4.2.	¿Recibe algún reconocimiento por parte de la organización?	98
5.4.3.	¿El reconocimiento que recibe por parte de la organización es acorde a su desempeño laboral?	100
5.4.4.	Si se tienen políticas de reconocimiento laboral, ¿este contempla tipos de reconocimiento formales o informales?	101
5.4.5.	Que tipo de reconocimiento sería más importante para ti?.....	102
5.4.6.	Opinión de reconocimiento	103
5.5.	Factores que inciden en la rotación de personal	104
5.5.1.	Rotación en áreas operativas	105
5.5.2.	¿Se cuenta con una base de datos que permita analizar y evaluar la rotación de personal?.....	106

5.6.1.	¿Considera que un plan de reconocimiento laboral para el personal puede tener efectos positivos sobre la reducción de rotación de personal y sobre la productividad del hotel?.....	107
5.7.	Matriz De Factores Internos (E.F.I).....	107
5.8.	CONCLUSIONES A PRIORI DEL ESTUDIO DE CAMPO.....	108
6.	PROPUESTA	1110
6.1.	INTRODUCCIÓN	111
6.1.1.	Esquema general de la propuesta.....	111
6.1.2.	Matriz FODA.....	112
6.1.3.	Matriz F.O.D.A Estratégico	112
6.1.4.	Relación causa- efecto- solución.....	113
6.1.5.	Supuestos de la Propuesta	114
6.1.6.	Objetivo de la Propuesta	114
6.1.6.1.	Objetivo General	114
6.1.6.2.	Objetivos Específicos.....	114
6.1.7.	Alcance de la Propuesta.....	114
6.1.8.	Factores clave para la implementación del plan.	115
6.1.9.	Mensaje del Plan	115
6.2.	PLAN DE RECONOCIMIENTO LABORAL.....	116
6.2.1.	Objetivo del Plan de Reconocimiento laboral	116
6.3.	RECONOCIMIENTO AL ALTO DESEMPEÑO.....	116
6.3.1.	Objetivo Reconocimiento al alto desempeño	116
6.3.2.	Políticas del reconocimiento al alto desempeño.....	116
6.3.3.	Criterios de Selección.....	117
6.3.4.	Plan de acción	117
6.3.5.	Propuesta Económica Reconocimiento al Alto Desempeño	119
6.4.	RECONOCIMIENTO A LOS AÑOS DE SERVICIO	119
6.4.1.	Objetivo del reconocimiento a los años de servicio	119
6.4.2.	Políticas del reconocimiento a los años de servicio.....	120
6.4.3.	Criterios de Selección.....	120
6.4.4.	Plan de acción	121
6.4.5.	Propuesta económica Reconocimiento a los años de servicio.....	121

6.5. RECONOCIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE METAS	122
6.5.1. Objetivo del reconocimiento al cumplimiento de metas	122
6.5.2. Políticas de reconocimiento al cumplimiento de metas.....	122
6.5.3. Criterios de Selección.....	122
6.5.4. Plan de acción	123
6.5.5. Propuesta económica Reconocimiento al cumplimiento de metas.....	124
6.6. ACCIONES DE EQUILIBRIO PERSONAL-LABORAL	124
6.6.1. Objetivo de acciones de equilibrio personal-laboral.....	124
6.6.2. HORAS LIBRES.....	124
6.6.3. Objetivo de Horas libres.....	124
6.6.4. Políticas de horas libres	125
6.6.5. Plan de acción	125
6.7. ACUMULACIÓN DE TIEMPO LIBRE	126
6.7.1. Objetivo de acumulación de tiempo libre	126
6.7.2. Políticas de acumulación de tiempo libre.....	126
6.7.3. Plan de acción	127
6.8. ACTIVIDAD CUMPLEAÑERO DEL MES	127
6.8.1. Objetivo de actividad al cumpleaños de mes	127
6.8.2. Políticas de actividad al cumpleaños de mes.....	127
6.8.3. Plan de acción	128
6.9. COMUNICACIÓN DEL PLAN A LOS EMPLEADOS	129
6.9.1. Objetivo de la comunicación del Plan a los empleados.....	129
6.9.2. Divulgación del Plan de Reconocimiento Laboral	130
6.9.3. Control y mantenimiento del Plan.....	131
6.9.4. Reuniones de Participación de Empleados	131
6.9.5. Reporte de Actividades	132
6.10. Indicadores de gestión para la implementación del plan.	133
6.11. Evaluación Económica	133
6.11.1. Costo del Plan de reconocimiento laboral.....	133
6.11.2. Relación Costo Beneficio	134
CAPITULO VII	136
7. Conclusiones y Recomendaciones	136

7.1. Conclusiones.....	136
7.2. Recomendaciones	137
Bibliografía	138
LIBROS	138
WEBGRAFÍA	139
INFORMES	139
ANEXOS.....	141