



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hotel Boutique Los Altos-Estelí durante el segundo semestre del 2023.

Trabajo de seminario de graduación para optar
al grado de
Licenciado en Administración Turística y Hotelera.

Autores

Casco Pérez Dilmara Joheylin

Ruiz Rivas Angela Anielka

Salgado Barahona Cristell Nahomy

Tutora

Dra. Mariela Gutierrez.

Estelí, 12 de diciembre del 2023



Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, fuente de toda sabiduría y guía. Tu gracia ha sido mi compañera constante y estoy agradecido por la fuerza, La salud y la inspiración que me has brindado a lo largo de este viaje. A mi familia, por su incondicional apoyo, aliento y amor a lo largo de este recorrido académico. Su confianza en mí ha sido mi mayor motivación.

Mis profesores y mentores, cuya guía y sabiduría han dado forma a mi comprensión y han alimentado mi pasión por este campo de estudio. Mis amigos y conocidos, quienes brindaron momentos de risa, compañerismo y comprensión durante los tiempos difíciles.

Y al equipo de trabajo cuyo esfuerzo, sacrificio e ilusiones enriqueció la profundidad de esta investigación. Su influencia colectiva ha sido la fuerza impulsora detrás de la realización de esta tesis. Gracias a todos por ser mis pilares de fortaleza.

Dilmara Joheylin Casco Pérez

Esta investigación está dedicada con todo mi corazón ,en primer lugar a Dios, por la salud que nos da, por ser nuestro refugio en tiempos difíciles, porque durante este caminar estuvo guiándonos con su infinita sabiduría, nos da las fuerzas necesarias para no rendirnos ante los obstáculos, por su amor infinito que nunca nos dejó solo, a mis padres que siempre han estado presente en todo momento, por brindarme su amor , su apoyo, comprensión y educación durante todo este tiempo por sus consejos y brindarme los recursos necesarios y por estar a mi lado siempre , a mi hijo que me ha dado la fuerza de seguir adelante para darle un gran ejemplo a seguir , a mi esposo, mis hermanas y sobrinos y demás familiares, por ayudarme en todo momento por estar presente en cada momento y acompañando en mi caminar hacia el éxito, a mis maestros que han tomado su paciencia en transmitir diversos conocimientos especialmente para mi profesión, a mis compañeras y amigas de esta profesión por animarme con su valiosa amistad y colaboración fueron primordiales a la hora de realizar este trabajo.

Angela Anielka Ruiz Rivas

Con la mano en el corazón, alegría y agradecimiento dedico este trabajo investigativo a mis seres queridos, pero primeramente a Dios que me ha dado fortaleza y sabiduría a lo largo de todo este trayecto.

Para mí es muy grato poder dedicarles a ellos este trabajo que con tanto esfuerzo y dedicación he logrado. A mi madre que ha sido mi motor y mi orgullo a seguir para poder convertirme en lo que ahora seré. Y sin dejar a un lado a toda mi familia, a mi hermana que siempre estuvo para mí, a mi abuela, tíos y también a mis amigos, gracias por ser parte de mi familia y acompañarme en un logro más.

Cristell Nahomy Salgado Barahona.

Agradecimiento.

A Dios por darnos la sabiduría y por brindarnos realizar este proyecto en bien de la comunidad educativa. Asimismo agradecemos por los conocimientos y los alcances que nos da para comprender.

También debemos de agradecer a nuestros padres por habernos matriculado en una institución educativa como lo es UNAN MANAGUA-FAREM ESTELI, donde los docentes enseñan a sus estudiantes a mostrar sus destrezas y habilidades en diferentes momentos y ocasiones.

Y a nuestros maestros por su gran apoyo y motivación para continuar con nuestros estudios profesionales, por haber transmitido algunos conocimientos para la elaboración de esta investigación.

A nuestro grupo de trabajo que dedicamos tiempo, esfuerzo, creatividad y sacrificio para conseguir un logro más.

Dilmara Casco, Angela Ruiz, Cristell Salgado



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Estelí, 25 de febrero 2024

CONSTANCIA

Por este medio estoy manifestando que la investigación: Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hotel Boutique Los Altos-Estelí durante el segundo semestre del 2023, cumple con los requisitos académicos de la clase de Seminario de Graduación, para optar al título de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera.

Los autores de este trabajo son las estudiantes: Dilmara Joheylin Casco Pérez carné n°19504120, Angela Anielka Ruiz Rivas carné n°19504086, Cristell Nahomy Salgado Barahona carné n°19504350 ; este estudio fue realizado durante el II semestre de 2023, en el marco de la asignatura de Seminario de Graduación, cumpliendo con los objetivos generales y específicos establecidos, que consta en el artículo 9 de la normativa, y que contempla un total de 60 horas permanentes y 240 horas de trabajo independiente.

Considero que este estudio será de mucha utilidad para el sector hotelero, la comunidad estudiantil y las personas interesadas en esta temática.

Atentamente,

Dra. Mariela Gutiérrez Hernandez
ORCID 0009-0007-4077-5643
CUR-Estelí, UNAN-Managua

Cc/Archivo

Resumen

Esta investigación se centra en la Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Boutique Los Altos Estelí en el segundo semestre de 2023. El estudio tiene como objetivo evaluar la gestión administrativa en distintos tipos de hoteles, como los Hoteles Boutique, utilizando enfoques empíricos y científicos. Dada la naturaleza dinámica de la industria hotelera y sus demandas siempre cambiantes, esta investigación profundiza en el Hotel Los Altos Estelí para iluminar estrategias y técnicas específicas empleadas por los gerentes de este establecimiento único. Se emplearán metodologías cualitativas, incluidas entrevistas y análisis de datos, para recopilar y analizar datos sobre los enfoques de gestión y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores. El estudio explora los métodos prácticos utilizados por los gerentes y evalúa su efectividad para lograr objetivos al involucrar a los empleados en su trabajo diario. La investigación contribuye al conocimiento existente en gestión administrativa dentro del sector hotelero. Ofrece información sobre los desafíos y oportunidades específicos de los hoteles Boutique en 2023, enfatizando la importancia del desempeño de los colaboradores en sus actividades laborales. En última instancia, la investigación tiene como objetivo proporcionar una estructura organizacional y recomendaciones valiosas para mejorar la administración entre los empleados y la gerencia. Estos conocimientos permitirán tomar decisiones informadas y la implementación de prácticas de gestión administrativa efectivas alineadas con las metas y objetivos del negocio

Palabras claves: Gestión, Administrativa, Hotel Boutique, estructura organizacional, Desempeño Laboral.

Abstract

This research focuses on administrative management and its impact on the work performance of the employees of the Hotel Boutique Los Altos Estelí in the second half of 2023. The study aims to evaluate the administrative management in different types of hotels, such as Boutique Hotels, using empirical and scientific approaches. Given the dynamic nature of the hotel industry and its ever-changing demands, this research delves deeper into the hotel of Los Altos research delves into the hotel of Los Altos Estelí to illuminate specific strategies and techniques employed by manager's techniques employed by the managers of this unique establishment. Qualitative methodologies will be employed methodologies, including interviews and data analysis, will be employed to collect and analyze and analyze data on management approaches and their impact on employee job performance. The study explores the practical methods and assesses their effectiveness in achieving objectives by engaging employees in their work. The research contributes to the existing knowledge on administrative management within the hotel sector. It provides information on the specific challenges and opportunities specific challenges and opportunities for boutique hotels in 2023, emphasizing the importance of employee performance in their work activities. Ultimately, the research aims to provide an organizational framework and valuable and valuable recommendations to improve the management between employees and management. This knowledge will enable informed decision making and implementation of effective management practices aligned with business goals and objectives.

Keywords: Management, Administrative, Boutique Hotel, organizational structure, Work Performance.

ÍNDICE

1. Introducción.....	12
2. Antecedentes.....	14
3. Planteamiento del problema.....	18
4. Justificación.....	20
5. Objetivos.....	23
6. Fundamentación Teórica.....	24
6.1. Turismo.....	24
6.1.1 El Turismo y la Hotelería.....	25
6.2. Hotel.....	26
6.2.1. Concepto.....	26
6.2.2. Clasificación Hotelera.....	27
6.2.3. Hotel Boutique.....	28
6.2.4. Responsabilidad de los Hoteles en la sociedad.....	36
6.3. Gestión Administrativa.....	40
6.3.1. Teoría Científica de La Administración.....	40
6.3.2. Teoría de las relaciones Humanas.....	45
6.3.3. Teoría de las Contingencias.....	46
6.3.3.1. Estructura Organizacional.....	47
6.3.3.2. Liderazgo y Autoridad.....	50
6.3.4. Teoría de la Gestión de Recursos Humanos (GRH):.....	53
6.4. Desempeño Laboral.....	61
6.4.1. Medición del desempeño: cualidades de un empleado con buen desempeño laboral.....	61
7. Supuesto de la investigación.....	65
8. Operacionalización de Variables.....	66
9. Diseño Metodológico.....	78
9.1 Tipo de Investigación.....	78
9.1.1 Enfoque filosófico de la investigación.....	78
9.1.2 Según su aplicabilidad.....	78
9.1.3 Según su alcance.....	79
9.1.4 Según el tiempo.....	79
9.1.5. Paradigma.....	79

9.2 Área de estudio	80
9.2.1 Área de conocimiento	80
9.2.2 Área geográfica.....	80
9.2.2.2 Micro Localización.....	80
9.3 Población y Muestra	81
9.3.1. Muestra	81
9.3.1.1. Muestreo.....	81
9.4.1.2 Criterio de la muestra.	82
9.4 Métodos y técnicas para la recolección y análisis de datos.	82
9.4.1 Bibliográfica.....	82
9.4.2 Entrevista.....	82
9.4.3 Métodos teóricos.....	83
9.5. Etapas de la Investigación.	83
9.5.1 Etapa I Investigación Documental:.....	83
9.5.2 Etapa II: Elaboración de Instrumentos	84
9.5.3 Etapa III: Trabajo de Campo	84
9.5.4 Etapa IV: Informe Final.....	85
Análisis de datos.....	85
10. Análisis y discusión de resultados.	86
RE1. Gestión administrativa del Hotel Boutique Los Altos Estelí.....	86
RE2. Perfil de los colaboradores.....	90
RE3: Propuesta de una Estructura Organizacional.	93
11. Conclusiones.....	106
12. Recomendaciones.....	107
Referencias	¡Error! Marcador no definido.
Anexos.	117

Índice de Figuras

Figura 1: Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	38
Figura 2: Lineamientos del Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza.....	40
Figura 3: Definiciones de la Administración.....	43
Figura 4: La Administración antes y después de La Teoría de Taylor.....	45
Figura 5: Fundamentos de la Estructura Organizacional.....	52
Figura 6: Estilo de liderazgos según la teoría de contingencias.....	53
Figura 7: Método Integrador de Liderazgo y Auntoridad.....	55
Figura 8: Beneficios de la aplicación del la Gestión del recurso humano.....	58
Figura 9: Visualización de la Jerarquía empírica del Hotel Boutique Los Altos, Estelí...	90
Figura 10: Proceso de Reclutamiento, Selección, Integración del Personal en Hotel Boutique Los Altos Estelí.....	90
Figura 11: Comunicación Interna en el Hotel Boutique Los Altos Estelí.....	91
Figura 12: Habilidades y competencias del personal del Hotel Los Altos Estelí.....	93
Figura 13: Aspectos que evalúa el Hotel Boutique Los Altos Estelí en su desempeño laboral con sus colaboradores.....	94

Índice de Tablas

Tabla1: Características de los hoteles.....	34
Tabla: Operacionalización de Variables.....	68
Tabla2: Precodificación de información.....	88
Tabla 3: Puestos de Trabajos en el Hotel Boutique.....	92

1. Introducción.

La gestión administrativa eficaz es vital para el éxito y la sostenibilidad de los hoteles en la competitiva industria hotelera. El Hotel Boutique Los Altos Estelí, establecimiento destacado en la ciudad de Estelí, Nicaragua, han identificado la organización administrativa como un desafío clave que afecta sus operaciones. En este presente trabajo de Investigación enfocado sobre la importancia de la organización administrativa en la gestión hotelera específicamente en la Gestión del Talento Humano para mejorar el desempeño de su personal activo.

Cabe señalar que, Hotel Boutique Los Altos Estelí han ganado reconocimiento por su atractiva ubicación, servicio de calidad y compromiso con la satisfacción de sus huéspedes. Sin embargo, en medio de sus logros, la falta de organización administrativa plantea un obstáculo importante para su crecimiento y éxito continuos como empresa prestadora de servicio.

De acuerdo (Chiavenato, 2013) La organización administrativa abarca una variedad de aspectos críticos dentro de las operaciones de un hotel, incluidas estructuras organizacionales claras, funciones y responsabilidades definidas, procesos optimizados y canales de comunicación efectivos, participación total del personal, incentivos y mejoras. Sin estos elementos esenciales, los hoteles a menudo enfrentan dificultades para mantener la eficiencia operativa, garantizar una prestación de servicios constante y maximizar el potencial de ingresos.

En el caso de Hotel Los Altos Estelí, la falta de organización administrativa dificulta su capacidad para alcanzar su máximo potencial. Sin estructuras organizacionales claras, los miembros del personal pueden enfrentar confusión con respecto a sus roles y líneas de reporte, lo que genera ineficiencias, falta de comunicación y posibles conflictos. La falta de procesos optimizados y procedimientos estandarizados exacerba aún más estos desafíos, lo que dificulta la productividad y compromete las experiencias de los huéspedes.

Abordar el tema de la Gestión Administrativa es crucial para que el hotel Los Altos Estelí optimice sus operaciones, mejoren la satisfacción de los huéspedes e impulsen el éxito a largo plazo. Al implementar estructuras y procesos administrativos efectivos, estos hoteles pueden establecer funciones y responsabilidades claras, agilizar las operaciones, mejorar la comunicación y fomentar una cultura de responsabilidad y eficiencia.

Además, permitirá al hotel mejorar sus prácticas generales de gestión. Empoderará a los miembros del personal al proporcionarles directrices y expectativas claras, lo que les permitirá desempeñar sus funciones con eficacia y eficiencia. Además, un marco administrativo bien estructurado facilitará una mejor toma de decisiones, lo que permitirá a los hoteles responder rápidamente a las tendencias del mercado, tomar decisiones estratégicas informadas y capitalizar las oportunidades de crecimiento.

El documento está constituido por capítulos donde se narra todo el proceso de investigación, el primer capítulo está compuesto por la introducción, aborda los antecedentes con investigaciones anteriores, en el segundo capítulo el planteamiento del problema describiendo la problemática que dio origen a esta investigación, posterior se demuestra la justificación y se aborda los objetivos planeados.

Seguidamente, en el tercer capítulo consta de la fundamentación teórica, como resultado de la revisiones documentales que hicieron por ejes de la investigación; Gestión administrativa, desempeño laboral, hotel boutique, estructura organizacional, posteriormente supuesto de la investigación octavo capítulo esta operación de variables, en el siguiente capítulo está orientado el diseño metodológico donde expresa que esta investigación es cualitativa y se expresa la técnicas que se utilizaron para la recopilación de información y último capítulo se encuentra el análisis y discusión de resultado donde se detalla los principales resultados encontrados como es el comportamiento que tiene en la actividad de la gestión administrativa en el hotel y se describe de manera puntal el perfil de los colaboradores en sus desempeño laboral durante el segundo semestre del año 2023, dando paso a una propuesta a un estructura organizacional que permita dar solución al problemática encontrada así mismo en este documento se expresa las bibliografías utilizadas soportando debidamente las normativas establecida como es Normativa APA seguidamente las conclusiones y finalmente las recomendaciones.

2. Antecedentes

Con el fin de buscar temas investigativos que sirvan de antecedentes al presente trabajo se realizaron indagaciones en la biblioteca Urania Zelaya de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí, Utilizando su base de datos de los repertorios accesible para la búsqueda de información, en la que se constató que el tema de investigación propuesto ha sido ampliamente abordado en diferente materias de Procesos administrativos, sin embargo, no se han realizados estudios en específicos en Hotel Los Altos Estelí y Managua.

Se han identificado un total de 6 seis como antecedentes para este tema de investigación a nivel internacional, nacional, local.

Internacional

La primera investigación es titulada “Gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las empresas de la Asociación de Agentes de aduana del Perú, Callao, elaborado por Favio Lucciano Balbin Monge & Carlos Arturo Bellodo Huamani en 2018”; con el objetivo general de determinar la influencia de la gestión empresarial en la competitividad en las empresas de la asociación de agentes del Perú, Callao, 2018.

Sus resultados concluyeron que la gestión empresarial se relaciona positiva y significativamente con la competitividad de las empresas de la Asociación de Agentes de Aduana, Callao; asimismo se verifica que en su mayoría mantienen un nivel de gestión adecuado, así como un nivel alto de competitividad.

En la Universidad de Pinar del Río Hermanos Saíz Montes de Oca, con la tesis: “Gestión del proceso de restauración en el Hotel Islazul Pinar del Río, Cuba.” Elaborado por Dianelys Estrada Blanco, y Diana de la Nuez Hernández, 2020, El objetivo de la investigación fue diseñar un procedimiento de mejora con enfoque a procesos para el servicio de restauración en el Hotel Pinar del Río que contribuya a la elevación de los niveles de eficacia y eficiencia de la gestión empresarial.

Los principales fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan esta investigación se relacionan con la gestión de procesos en el ámbito hotelero, la cual sugiere que en su vínculo con los enfoques estratégico y de servicio, constituye una herramienta fundamental para lograr la debida orientación hacia la satisfacción del cliente, lo que deviene una vía además, para mejorar los resultados del desempeño organizacional.

Entre los resultados más relevantes alcanzados tras la puesta en práctica del procedimiento, destacan la simplificación de acciones, la reorientación de las prioridades hacia las vitales y la eliminación de actividades innecesarias que no agregan valor a la satisfacción del cliente, todo lo cual sugiere como conclusiones que el procedimiento de mejora aplicado ha impactado en los resultados de los indicadores de eficacia y eficiencia de la organización.

Nacional

En 2023, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, La investigación titulada “Desarrollo de Habilidades gerenciales” por Karelys Francheska Rizo Lacayo, Deysi Kareli Mejía López, José Napoleón Valdez Rivera, Es una Investigación Bibliográfica de tipo Cualitativa.

Sus principales resultados son la aplicación de los conceptos: buen desempeño de la organización, seguimiento estandarizado de los problemas informados, Técnica de solución de problemas por profesionales, máximo rendimiento y consecución de los objetivos de negocio, persistencia en el comportamiento hasta alcanzar las metas, solución efectiva de problemas y toma de decisiones, logro de metas organizacionales, Confiar en las habilidades y experiencias de los miembros del equipo, compromiso y responsabilidad mutua para la consecución de objetivos, fortalecimiento del trabajo en equipo, Integración de funciones y actividades, productividad mejorada.

Ellos consideran que la ejecución de estos conceptos en la práctica gerencial de los negocios será factible para el crecimiento y sostenible de las empresas. Esta Investigación sugiere las siguientes estrategias para el desarrollo de Habilidades

Gerenciales: Metodología de análisis de problemas, Método del caso, Motivación a través de las características, Proceso de gestión de reuniones productivas, Comunicación interna y externa, Formación y desarrollo de equipos.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, 2022, La tesis: Administración estratégica, elabora por Calero Blas, Ingrid Lesyenia; Ortiz, Anielka Paola y Ruíz Hernández, José Gerardo La presente investigación tiene como tema principal la administración y como subtema la administración estratégica, desarrollando sus generalidades y aspectos más importantes sobre el mismo.

Su objetivo general describir la administración estratégica como una herramienta que instruye los procesos estratégicos para el éxito de las organizaciones, ya que, mediante la planeación y ejecución de una buena administración estratégica las empresas desarrollan técnicas y mecanismos que les permiten estar preparadas ante cualquier eventualidad del entorno.

Local

Universidad Autónoma de Nicaragua, FAREM-ESTELÍ, presenta “Funcionamiento del proceso administrativo y recursos humanos para la satisfacción de los clientes en el Hotel Casa vínculos con sede en la ciudad de Estelí en el año 2019-2020. Presentada por Espinoza Quintero, Alison Denise; Martínez Rodríguez, Betzaydy Milady y Castillo Herrera, Beverly Estela. Este estudio es cuali-cuantitativo o mixto. El tipo de muestreo de la investigación cualitativa es no probabilístico, sin embargo, el muestro Cuantitativo es probabilístico con una muestra de 139 encuestados.

Los primordiales resultados demuestran que la Falta de una organización administrativa, así como la ausencia de una Misión y Visión para el hotel, desarrolla debilidades en el proceso administrativo y recursos humanos en la calidad del servicio, Para mejorar el ambiente organizativo establece estrategias: Desarrollar una visión y misión para el hotel, Establecer un proceso de planificación de previsiones y presupuestos, Crear un organigrama y manual de funciones, Delegar responsabilidades y tareas a los roles apropiados.

En 2021, Universidad Autónoma de Nicaragua, -FAREM-ESTELÍ, Incidencia del COVID-19 en la estructura organizacional de las cafeterías Don Luis y Coffee & Cocktails en la ciudad de Estelí en el segundo semestre del 2021. El estudio realizado por Cornejo Castro, Chelsea Yomari; Rivera Morales, Leana Gabriela y Rodríguez Tinoco, Aura Isabel, tiene como objetivo general analizar la incidencia del COVID-19 en la estructura organizacional empresarial de las cafeterías Don Luis y Coffee & Cocktails en la ciudad de Estelí,

Sus conclusiones en esta investigación fueron: éxito y permanencia en el mercado de las empresas, Protocolos definidos para medidas de bioseguridad en caso de contagio de empleados, Importancia de los servicios de entrega para prevenir la exposición del cliente al virus y brindar comodidad. Además de las conclusiones, aportan recomendaciones para el funcionamiento eficaz y eficiente para una empresa en tiempos de crisis: Implementar estrategias de atención y prácticas de servicio al cliente, Establecimiento de medidas de bioseguridad según lineamientos.

Otra investigación en 2021, Universidad Autónoma de Nicaragua, -FAREM-ESTELÍ, nombrada: "Gestión del talento humano para el desarrollo turístico de Hotel Don Vito Estelí, II Semestre 2020. Realizada por Raiza Paola Pastrán Ramos. Es un estudio cualitativo y su muestreo probabilístico es menor ya que se trabaja con las respuestas de los colaboradores y propietario de esta empresa. Su objetivo es analizar la gestión del talento humano para el desarrollo turístico empresarial,

Sus conclusiones en esta investigación, plantean tomar acciones en el hotel Don Vito con la implementación de pequeñas charlas dirigidas por el propietario para una mejor atención al cliente, Retoma la importancia de la gestión de colaboradores a través de capacitaciones, incentivos y evaluación para un mejor desempeño y posicionamiento en el mercado, Recalca la gestión del talento humano de influencia positiva para el desarrollo turístico local.

Sus estrategias en su estudio: Implementación de un sistema integral de evaluación para una mejor gestión del desempeño, Mejorar el proceso de evaluación con criterios y documentación claros, Promover la colaboración y la dirección del propietario para el logro de los objetivos.

3. Planteamiento del problema.

Los desafíos relacionados con la falta de organización administrativa en la gestión de los hoteles no son exclusivos de una región en particular, sino que prevalecen en todo el mundo. En la industria hotelera global, numerosos hoteles y establecimientos luchan con problemas como la estructura organizativa, la claridad de funciones, la capacitación del personal y la formulación de una visión y una misión claras.

De acuerdo con los hallazgos de Leaña et al. (2022), una perspectiva de mediano plazo que apunta a reactivar la industria hotelera implica la creación de más opciones de empleo, el establecimiento exitoso de nuevos hoteles y una recuperación sustancial que va más allá de las mejoras a nivel de superficie.

Una visión estratégica enfocada en la gestión de la industria hotelera incluye fomentar mayores oportunidades de empleo, facilitar el establecimiento exitoso de nuevos hoteles y lograr una recuperación sustantiva que trascienda las mejoras superficiales.

La Pregunta directriz es: ¿Cómo es la gestión en el Área administrativa que realiza el Hotel Boutique Los Altos Estelí?

La gestión administrativa del Hotel Los Altos sede Estelí enfrenta importantes desafíos derivados de la falta de organización que incide en el desempeño laboral de las personas.

La ausencia de una estructura organizacional clara, roles y responsabilidades no definidos dentro de Hotel Los Altos Estelí conduce a problemas de coordinación, toma de decisiones ineficientes, falta de organización del talento humano y un impacto negativo en la satisfacción del cliente.

La dedicación y la voluntad del personal se ven obstaculizadas por la falta de capacitación adecuada y oportunidades de desarrollo, lo que da como resultado una calidad de servicio promedio. Además, la visión y la misión poco claras del hotel impiden la comunicación y la alineación efectivas entre los empleados y no brindan un sentido de propósito a los huéspedes.

Preguntas Especificas.

- ¿Cómo se percibe el desarrollo de la gestión administrativa en el hotel Los Altos Esteli?
- ¿Qué características tiene el perfil de los colaboradores dentro del Hotel Boutique Los Altos?
- ¿Cuál sería el impacto de una estructura Organizacional dentro del Hotel Boutique Los Altos?

4. Justificación

La presente investigación centra su estudio en la Gestión Administrativa del Hotel Los Altos Estelí , haciendo uso de información válida y una experiencia de pasantía para obtener información valiosa dentro de la industria hotelera.

Los datos estadísticos de respaldo de la Organización Mundial del Turismo (2022), en su última actualización en Base de datos de Estadística de Industrias Turística, indican que el sector hotelero en Nicaragua comprende 1,106 postores a nivel nacional. Sólo en Estelí existen 68 establecimientos de alojamiento incluidos en la Oferta de Alojamiento Turístico por Departamento, lo que representa aproximadamente el 7% del total.

Estelí, al igual que otras ciudades de Nicaragua, es reconocida como un sector empresarial emergente, con la industria Turística, específicamente el sector hotelero, esta experimentando un crecimiento significativo en la actualidad. Los autores reconocen la importancia de transformar los valores culturales y sociales para fomentar el dinamismo y la competitividad en este sector en constante evolución.

La investigación de Hollander (2023) destaca la creciente popularidad de los hoteles boutique en los últimos años. De hecho, en 2016, el 25 % de los nuevos proyectos hoteleros en Estados Unidos fueron hoteles boutique, y muchos de ellos se establecieron en mercados más pequeños. Esta tendencia de la industria enfatiza aún más la importancia de estudiar el Hotel Los Altos y su posicionamiento único dentro del panorama hotelero.

Al examinar las prácticas y los servicios del Hotel Los Altos, que encarnan la esencia de la industria hotelera de larga data al tiempo, incorporan elementos y tendencias contemporáneas y retro, la investigación tiene como finalidad crear un efecto dominó positivo. Este efecto incluye la generación de oportunidades de empleo, la atracción de más visitantes y la contribución al crecimiento general del sector turístico local.

Además, este estudio reconoce la creciente importancia del desempeño laboral, la satisfacción del cliente, el diseño y las tendencias de sostenibilidad en la industria hotelera moderna. Al explorar la Gestión administrativa del Hotel Los Altos, categorizado

como un Hotel Boutique de 3 Estrellas conocido por su estilo innovador y auténtico, la investigación pretende arrojar luz sobre estos aspectos cruciales sobre el manejo de este tipo de negocios en el País.

La investigación sobre la gestión administrativa en Hotel Los Altos Estelí brinda beneficios significativos a dos grupos clave: académicos/investigadores y profesionales de la industria.

Los académicos e investigadores en el campo de la gestión administrativa, particularmente en el sector de la hostelería y el turismo, se beneficiarán de esta investigación. El estudio contribuirá al cuerpo de conocimiento existente al ofrecer información valiosa sobre estrategias efectivas de gestión dentro de la industria hotelera. Servirá como referencia para futuros estudios académicos, lo que permitirá a los académicos profundizar en aspectos específicos de la gestión hotelera, la satisfacción del cliente, el desempeño laboral entre los colaboradores. Los hallazgos de la investigación también pueden inspirar una mayor exploración de temas relacionados, ayudando a desarrollar marcos teóricos y ampliar la comprensión de la gestión administrativa en el sector hotelero.

Por otro lado, los profesionales de la industria, incluidos los propietarios de hoteles, gerentes y profesionales que trabajan en la industria hotelera, encontrarán un valor inmenso en la investigación. Los hallazgos les proporcionarán información invaluable sobre las prácticas exitosas de gestión administrativa para comprender la importancia de la satisfacción del cliente, el desempeño laboral, permite a los profesionales de la industria mejorar la experiencia general del huésped y mejorar el rendimiento general. Las recomendaciones de la investigación servirán para seguir capacitando a los profesionales hoteleros para optimizar sus estrategias y decisiones para adaptarse a las exigencias de este mercado competitivo.

La investigación se aplicó una metodología integral que incluye la recopilación de datos de fuentes primarias. Entre ellas entrevistas con la gerencia y el personal del hotel, brindarán información sobre las prácticas, los desafíos y las oportunidades de gestión dentro de Hotel Los Altos.

La investigación sirve de base para varios pasos e iniciativas accionables. Con base en los hallazgos y recomendaciones de la investigación, se pueden emprender Una guía práctica y sencilla con las acciones sugeridas, el hotel puede mejorar su estructura organizativa, la capacitación del personal, la experiencia del huésped y el seguimiento del desempeño.

En última instancia, los resultados de la investigación tienen como objetivo cerrar la brecha entre la teoría y la práctica en la industria hotelera. Al beneficiar tanto a académicos como a profesionales de la industria.

5. Objetivos

Objetivo General

Valorar la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hotel Boutique Los Altos Estelí, durante el segundo semestre 2023.

Objetivos Específico.

- Analizar la Gestión administrativa del Hotel Boutique Los Altos Estelí.
- Identificar el perfil de los colaboradores que desempeñan en el Hotel Los Altos Estelí.
- Proponer una estructura organizacional para Hotel Los Altos para mejorar el desempeño.

6. Fundamentación Teórica.

Este Marco Teórico utiliza fuentes de información confiables y se basa en 3 ejes teóricos: Hoteles Boutique, Gestión Administrativa, Desempeño Laboral.

De esta manera, se exploró la relación simbiótica entre los hoteles, la gestión administrativa y el desempeño laboral. Al analizar estos tres componentes juntos, el factor esencial es comprender cómo los hoteles pueden administrar sus operaciones de manera efectiva con relación al desempeño laboral de sus colaboradores.

Como estudiosos que investigan el turismo y la hostelería, es esencial esbozar el panorama contextual. Esta introducción enmarca la conexión simbiótica entre el turismo y la industria hotelera, formando la base para esta exploración.

6.1. Turismo.

Desde el punto de vista etimológico, turismo procede del vocablo inglés *tour*¹ según el Diccionario de Oxford, significa el placer de viajar haciendo paradas en varios sitios.

“El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”. (Sancho, 1994)

Otros autores definen “El turismo es, también, un asunto menor si lo contemplamos desde el punto de vista del valor científico de las construcciones teóricas que hasta ahora se le han dedicado.” (Muñoz, 2015. p.24)

Esta afirmación desafía la noción de que el turismo es simplemente una actividad rutinaria, a menudo considerada menor o insignificante en su valor teórico para el campo de la ciencia. Sin embargo, con el tiempo, esta perspectiva ha sido refutada, ya que el turismo ha emergido como un fenómeno social profundo con implicaciones significativas para las ciencias sociales. Su vasta expansión lo ha entrelazado indirectamente con varios aspectos de la sociedad.

¹ To travel around a place, for example on holiday, or to perform, to advertise something, entre otros.

Así mismo, El turismo es reconocido como un contribuyente significativo a la economía global, particularmente en regiones emergentes abundantes en activos culturales y naturales, donde su influencia continúa creciendo. (Agüera, 2016)

El turismo impacta significativamente en varios aspectos del desarrollo social, cultural y económico, íntimamente ligado a la vida de las personas. Surge como respuesta a un imperativo social, impulsado por el deseo innato de los individuos de explorar e interactuar con el mundo, fomentando el intercambio y experiencias enriquecedoras.

6.1.1 El Turismo y la Hotelería.

Naturalmente, El turismo ha demostrado ser un motor fundamental para varias industrias, en particular el próspero sector hotelero. Esta asociación duradera entre el turismo y la industria hotelera ha producido resultados notables y ha establecido objetivos ambiciosos, dando forma a la forma en que los hoteles operan tanto a nivel nacional como internacional.

La inclusión del término "turismo" en relación con la industria hotelera es esencial debido a su inherente correlación y naturaleza colaborativa. El turismo engloba una amplia gama de servicios, incluido el alojamiento, que es un aspecto fundamental de la industria hotelera. Comprender el concepto de turismo refuerza la importancia y la relevancia de la industria hotelera dentro del sector turístico más amplio.

La industria hotelera es un componente integral del sector turístico y desempeña un papel crucial en la mejora de la reputación de una ciudad como destino de primer nivel. Con su infraestructura, capacidad y servicios, los hoteles contribuyen significativamente a la experiencia turística en general. Por lo tanto, una gestión eficaz encaminada a la prestación de servicios hoteleros de alta calidad se convierte en un factor primordial para fomentar el desarrollo turístico. Al garantizar la calidad y la satisfacción del cliente, los hoteles contribuyen a la sostenibilidad a largo plazo de una ciudad, ya que atrae a un número creciente de turistas nacionales e internacionales que se sienten atraídos por el destino. (Monsalve & Hernández, 2015, p.163)

Como enfoque estratégico, el turismo sirve como catalizador para atraer nuevos huéspedes y clientes a los diferentes establecimientos de alojamiento, fomentando su crecimiento y desarrollo como empresas exitosas. Esta interconexión ha transformado el panorama de la industria hotelera, impulsando su rentabilidad y avance continuos.

El turismo ha subrayado la naturaleza multifacética y la importancia mundial de esta dinámica industria. Sobre esta base, profundizar en una exploración más enfocada del papel que desempeñan los hoteles dentro del panorama turístico más amplio.

En términos de crecimiento local, la singularidad del turismo radica en su gestión a través de una diversa gama de numerosos establecimientos de pequeña escala. Estos establecimientos abarcan una amplia gama de servicios, incluyendo cabañas, pequeños hoteles, casas de huéspedes, lavanderías, artesanías y más. (Becerra, 2009,p.73)

Como columna vertebral de los servicios de alojamiento, los hoteles sirven como pilares esenciales para facilitar las experiencias de los viajeros y satisfacer sus diversas necesidades.

6.2. Hotel

6.2.1. Concepto

Los hoteles como establecimientos o propiedades específicamente creados para ofrecer alojamiento temporal a personas. Estas instalaciones abarcan una amplia gama de características entre ellas alimentos, bebidas y otros servicios que los huéspedes pagan, incluidos varios enfoques, diseños, niveles de calidad y ubicaciones. Como parte integral del sector de servicios totales (Revfine, 2023)

De esta manera, El surgimiento de la industria hotelera dentro del panorama económico ha llevado a la necesidad de que tanto los viajeros como los no viajeros tengan acceso a alojamientos más allá de sus hogares. Esto permite a las personas disfrutar de la seguridad y el bienestar que conlleva un entorno protegido mientras realizan sus actividades planificadas.

Los hoteles exhiben diversas características, lo que dificulta establecer una definición estandarizada o un conjunto de regulaciones para su descripción y establecimiento.

Esencialmente, un hotel es un establecimiento orientado al servicio que brinda alojamiento, con individuos que se esfuerzan por satisfacer las necesidades de sus clientes a cambio de un pago. Este acto útil sirve como base para la industria hotelera, asegurando que los requisitos de los clientes se cumplan lo mejor que puedan.

6.2.2. Clasificación Hotelera.

La clasificación de un hotel juega un papel crucial en la determinación de su posición dentro del segmento de mercado. Ayuda a identificar el conjunto específico de características que debe poseer un hotel para alcanzar una determinada categoría, junto con la organización y otros factores que intervienen en la creación y operación de estos establecimientos.

El Reglamento de Hospedería establecido por el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) en Nicaragua sirve como guía legal para la clasificación de hoteles. De acuerdo con esta normativa, los establecimientos que pretendan ser reconocidos como hoteles deben cumplir determinadas condiciones y servicios.

De acuerdo con este Reglamento, “Las Empresas Prestadoras de Servicios de Hospedería se clasificarán según los tipos de servicios, instalaciones y el régimen de propiedad utilizado. Estas son: a) Hospederías Mayores y b) Hospederías Menores.” (La Gaceta, 2019, Artículo 4)

De las Hospederías Mayores: corresponden a las instalaciones que brindan servicio de alojamiento, declaradas turísticas por el Instituto Nicaragüense de Turismo, que cuentan con al menos quince unidades habitacionales y se clasifican de la siguiente forma:

Hoteles: Son aquellas instalaciones de alojamiento público a huéspedes en tránsito, ya sea en un edificio, parte de él, o en un grupo de edificios, con no menos de quince unidades habitacionales, que tienen la opción de proporcionar servicios complementarios básicos.

Incluyendo restaurante, bar, salones de reuniones o conferencias, spa, piscinas y limpieza en general del o los edificios, tanto en áreas interiores como exteriores, entre los cuales deberá existir integridad funcional con el servicio principal de alojamiento.

Además, debe cobrar una tarifa diaria o paquetes especiales de promoción que incluyen dicha tarifa. (La Gaceta, 2019, Artículo 5)

En Hotel Boutique Los Altos, el centro de investigación cumple con los requisitos anterioremente dicho. Con un número de habitaciones cuidadosamente diseñadas, una variedad de servicios complementarios y una ubicación excelente, ofrece a los huéspedes una experiencia excepcional que realmente diferencia al resto.

Al considerar los factores esenciales para el establecimiento de una empresa hotelera, se hace evidente que existen distintas categorías, a saber, Hospedería Mayor y Hospedería Minor, según lo dicta la normativa. Sin embargo, más allá de estas diferencias, también existe una clasificación de hoteles con fines comerciales. En este contexto, ahora dirigiremos nuestra atención a una categoría específica conocida como "Hoteles Boutique".

6.2.3. Hotel Boutique.

6.2.3.1. Conceptualización de Hotel Boutique.

Una definición de este concepto es: “Los hoteles boutique como aquellos que tienen menos de 200 habitaciones y ofrecen un estilo y una experiencia únicos.” (Toto, 2023)

Los hoteles boutique se han convertido en una tendencia floreciente en la industria hotelera, cautivando la atención con sus atributos distintivos e innovadores. Si bien el concepto en sí mismo puede tener raíces en el pasado, ha experimentado un resurgimiento en los últimos tiempos, causando reverberaciones en todo el mundo.

De esta manera, estos hoteles surgen como respuesta a las crecientes demandas de los consumidores más exigentes en un mercado global intensamente competitivo. Estos consumidores se sienten atraídos por productos y servicios diferenciados, exclusivos y capaces de generar valor agregado.

Al explorar esta distinción de los hoteles convencionales se profundiza en los factores cruciales a considerar dentro de los hoteles boutique y los clasifica en función de su importancia. Entre estos atributos, destaca la importancia de un ambiente elegante y contemporáneo, así como un carácter íntimo y personalizado que

propicie un ambiente cálido. Además, proponen que los hoteles boutique sobresalen en la prestación de servicios personalizados, al mismo tiempo que muestran diseños distintivos y cautivadores, entre otras características definitorias. (Melo et al. 2021,p.90)

En todo caso, diversos autores tienen puntos de vista diferentes cuando se trata de establecer el número de habitaciones específico que califica a un hotel como establecimiento boutique. Sin embargo, coinciden unánimemente en que los hoteles boutique se caracterizan por un número limitado de habitaciones.

Según La Boella (2016), los hoteles boutique se caracterizan típicamente por su pequeño tamaño, con un número limitado de habitaciones que garantiza un ambiente de privacidad e intimidad. Estos hoteles poseen una personalidad e identidad distintivas debido a su tamaño, que a menudo consta de menos de 100 habitaciones.

Varios investigadores y expertos de la industria tienen diferentes perspectivas sobre la cantidad ideal de habitaciones para hoteles boutique. Según la Boutique & Lifestyle Leaders Association (BLLA,2009) y Henderson (2011), un hotel boutique debe tener un máximo de 100 habitaciones.

Sin embargo, Anhar (2001) en su estudio sobre hoteles boutique, sugieren un número de habitaciones que oscila entre 20 y 150. Por el contrario, STR (2011) propone que los hoteles boutique suelen tener menos de 200 habitaciones.

6.2.3.2. Caracterización de Hotel Boutique.

Pertenecer a una industria donde la prestación de servicios se refina y se adapta a las preferencias individuales, contiene una amalgama compleja de elementos tangibles e intangibles, que abarca tanto bienes como servicios.

Varios autores destacan los elementos esenciales que definen a un Hotel Boutique, estableciendo su identidad dentro de la industria hotelera.

Si bien, la ubicación sienta las bases para el éxito de un hotel boutique, su esencia radica en la calidad de sus ofertas, el estilo, la singularidad y la privacidad. Algunos

autores distinguen entre hoteles de diseño y hoteles boutique, destacando los primeros el diseño contemporáneo y los segundos caracterizados por una estética clásica. Los clientes que eligen hoteles boutique buscan lujo, experiencias inigualables, estatus elevado y servicio personalizado.

Con base al segmento hotelero refinado, compuesto por hoteles boutique y alojamientos con encanto, atrae a turistas adinerados. Dentro de esta categoría, los huéspedes pueden esperar un nivel de servicio personalizado y sofisticado, acompañado de un ambiente exclusivo y elegantemente decorado. (Oliveira & Fraiz, 2020,a, P. 589)

En términos de priorización, las características claves que debe poseer un establecimiento de hospedaje son las siguientes: Comodidad, Ubicación, Higiene, Precio y Experiencia. (Delpin, 2018, p.11)

Sin dudas, las características de estos negocios son diversas, se presenta una tabla con información relacionada para explorar este variables.

Tabla 1.

Autor (año)	Características de los hoteles boutique
Roubi & Litteljohn (2006)	El nivel de servicio prestado es más personalizado y sofisticado; y los ambientes están ornamentados, son exclusivos y elegantes
Barrows & Powers (2009)	La decoración y el mobiliario pueden ser exclusivos del propio hotel.
Wilkins, Merrilees & Herington (2007)	Existen tres aspectos que conforman la calidad del servicio en los hoteles de lujo: el producto físico, la experiencia del servicio y la calidad de la alimentación y bebidas.
Anhar (2001)	El éxito de los hoteles boutique comienza con los aspectos fundamentales de la hotelería como su localización, la calidad del producto, la identificación de la demanda

	del mercado, un abordaje del marketing bien definido y acciones eficaces de distribución y cobertura de reservas.
Wheeler (2006)	El hotel es elegante y tiene localizaciones urbanas excelentes y existe preocupación por servicios diferenciados, atención personalizada y productos exclusivos, lo que resulta en una experiencia importante para el cliente, que se espera genere su fidelización. Los hoteles boutique ofrecen un ambiente único, pequeño e íntimo, difícil de replicar.
Jones, Day & Quadri-Felitti (2013)	El hotel boutique es normalmente pequeño y proporciona un ambiente moderno y relaciones personales entre los huéspedes y los empleados.
Mcintosh & Siggs (2005)	Los hoteles boutique son individuales, centrados en el diseño, y se basan en operaciones de pequeño porte, en la singularidad de la estructura física, en los elevados estándares de calidad del servicio y en el cuidado individual dado a los huéspedes
Almeida, Ferreira, Motta & Moyses (2007) Tavares, Pacheco & Borges (2016)	Las características de los hoteles de lujo son: instalaciones amplias, bien cuidadas y conservadas, que utilizan materiales naturales, una ambientación que se coaduna con el hotel tanto en las áreas comunes como en las habitaciones, una atención de calidad, una gastronomía premium y disponibilidad de nuevas tecnologías.
Rabontu & Niculescu (2009)	Hotel pequeño, con habitaciones lujosas, amuebladas para recibir turistas durante

	períodos cortos, una recepción amistosa y servicios especializados.
Rogerson (2010)	Estructura física relativamente pequeña con servicios basados en la excelencia, individualidad, exclusividad y privacidad que sólo son posibles en los pequeños establecimientos.
Swarbrooke & Horner (2002)	El cliente del hotel de lujo procura una experiencia especial, única, status y un alto nivel de servicio personalizado.
Silva & Mota (2010)	Los hoteles con encanto valoran su belleza natural y su patrimonio cultural. Dan importancia a los servicios de calidad y a la perfección en la atención. Buscan el equilibrio perfecto entre servicio, confort, comida y paisaje a través de las cinco C's: cortesía, charme (encanto), carácter, calma y cocina
Horner & Swarbrooke (2005)	Es un pequeño hotel con una atmósfera más íntima; Enfatiza los accesorios electrónicos y de diseño; Cada hotel posee una identidad individual, a pesar de una presencia suave de la marca en algunas circunstancias; Enfatiza los estilos modernos, proyectados por arquitectos conocidos por desarrollar nuevos conceptos; Servicios personalizados, aunque no todos los hoteles tengan servicios de bar y restaurante.
Tavares, Pereira & Moreira (2012)	Las externalidades intrínsecas al proyecto (localización, etc.) y el diseño deben ser

	rigurosamente considerados por quien planifica y quien invierte, pues tienen un gran impacto en los hoteles
Lee & Chhabra (2015)	Es como el arte, difícil de definir, con singularidad de estilo, elevados estándares de servicio y centrado en el visitante.

Nota: Características de los hoteles. Oliveira & Fraiz, 2020, p.589

Sin lugar a dudas, los hoteles boutique pertenecen a un segmento donde dominan el encanto, el refinamiento y el lujo. Los huéspedes apreciarán la limpieza y la decoración del hotel, las comodidades, la calidad del servicio, el servicio eficiente y acogedor, así como la confianza y facilidad en la reserva.

El análisis factorial exploratorio revela siete factores determinantes en la elección por parte de los huéspedes: la hospitalidad, la seguridad, la conveniencia para reuniones, el marketing, el diseño, el servicio de conserjería y el servicio premium. A pesar de tratarse de un estudio exploratorio (Oliveira & Fraiz, 2020, b, p.587)

Los hoteles boutique, tal y como destaca (BLLA,2009) se distinguen de otro tipo de alojamientos por su minuciosa atención al detalle y su superior adaptación a las necesidades del cliente. Vale la pena señalar que estos hoteles tienen como objetivo fortalecer su ventaja competitiva al brindar experiencias inigualables debido a su tamaño más pequeño, los hoteles boutique tienen la ventaja de adaptarse rápidamente a los requisitos de los huéspedes y ofrecer un mayor nivel de servicio personalizado por parte de su atento personal.

6.2.3.3. Subcategorización de hotel Boutique.

Por otra parte, cabe destacar la existencia de una subcategoría de los hoteles boutique conocida como Boutique con un presupuesto (BLLA,2009). se trata de tipo de hotel está diseñado para el viajero que atesora una experiencia boutique a un precio más accesible. Estos son particularmente atractivos para aquellos activos en las redes

sociales. El "hotel boutique presupuestado" es una faceta emergente de la boutique que ofrece la experiencia boutique a aquellos que anteriormente no podían pagarla.

En el contexto de la definición de hoteles boutique en Nicaragua, centrándose particularmente en el Hotel Los Altos en Esteli, su distinción radica en su estética cautivadora, las colecciones curadas de artistas nicaragüenses incluyendo un toque estilo retro. La fusión de las expresiones artísticas locales con las tendencias de vanguardia crea un ambiente visualmente encantador que ofrece a los huéspedes una experiencia verdaderamente placentera.

Es de destacar que el hotel Los Altos encarna el concepto de una boutique con presupuesto, ya que abarca los elementos esenciales de un hotel boutique de lujo mientras mantiene un rango de precios relativamente asequible dentro del nicho de mercado establecido.

6.2.3.4. Tipos de Turista que atraen los Hoteles Boutique

Los hoteles boutique son conocidos por su encanto único, servicio personalizado y ambiente íntimo. Atienden a los viajeros que buscan una experiencia de alojamiento más íntima y distintiva. Varios tipos de turistas están estrechamente relacionados con los hoteles boutique y satisfacen los intereses y preferencias específicos de los viajeros.

- **Turista de Negocio.**

Se trata de personas que priorizan la comodidad, la conveniencia y los servicios eficientes durante su estadía, con un enfoque principal en garantizar que su jornada laboral no se vea interrumpida por factores externos. Su objetivo es tener una estadía fluida y bien diseñada que les permita llevar a cabo sus responsabilidades profesionales sin interrupciones.

Debido a su enfoque minimalista acostumbrado a los viajes, es decir que "viajan con poco peso", los viajeros de negocios tienen necesidades distintas que los diferencian de los viajeros regulares. Estas necesidades se pueden clasificar en términos generales en tres categorías: bienestar, experiencia de viaje e innovación. (Ostelea, 2021)

- **Turista de Lujo.**

Por mi opinion, los Hoteles Boutique buscan atraen a viajeros adinerados que aprecian las comodidades de alta gama, los servicios personalizados y la atención al detalle, esto sin importar el precio con el único objetivo que cumpla con sus expectativas.

El viajero de lujo desea una experiencia sin preocupaciones, en la que todos los aspectos de sus vacaciones, desde la recogida en el aeropuerto hasta la llegada al hotel, se desarrollen exactamente según lo planeado o incluso superen las expectativas. (Villar del Saz Asensio, 2022,p.9)

- **One-night guest.**

Ahora bien, un cliente de hotel que se queda solo una noche a menudo se denomina "huésped de una noche" o "huésped de una noche". Esta persona reserva una habitación para una sola noche, por lo general llega por la noche y se retira a la mañana siguiente.

Los huéspedes de un hotel de una noche a menudo pasan en su viaje hacia su destino final, utilizando el hotel únicamente para descansar en la noche. Esto presenta una oportunidad favorable para impresionar y dejar una impresión duradera, con el objetivo de garantizar que en su próximo viaje, el hotel donde se quedó se convierta en su primera opción y principal destino. (Zendesk, 2023)

Sin duda, los hoteles están meticulosamente diseñados para mejorar nuestra experiencia y cumplir nuestras expectativas cuando se trata de estos establecimientos, sin importar si nos embarcamos en un viaje de larga duración o simplemente para disfrutar de los servicios que brindan.

En particular, los hoteles boutique están diseñados específicamente para crear una atmósfera de confort, bienestar y puro deleite para sus huéspedes. Con su particular estructura arquitectónica, despiertan la curiosidad y cautivan el interés de los visitantes, incitándolos a elegir estos establecimientos como su alojamiento preferido.

Estos hoteles únicos sirven como lienzo para expresar el gusto refinado de grupos selectos de personas. Sin embargo, vale la pena señalar que no todo el mundo está

familiarizado con la rica experiencia y el intrincado funcionamiento de estos negocios independientes.

6.2.4. Responsabilidad de los Hoteles en la sociedad.

6.2.4.1. Objetivos de Desarrolla Sostenible (ODS)

Figura 1

Objetivos de Desarrollo Sostenible



Nota: Los 17 ODS, establecido en la Agenda 2030, por Organización de las Naciones Unidas (ONU), es una estrategia global para solucionar los problemas más frecuentes en todo el mundo. Tomado en el sitio oficial de Organización de las Naciones Unidas(ONU, 2022)

En la Figura 1, profundizaremos en el compromiso práctico de los hoteles, particularmente los hoteles boutique, y su alineación con los objetivos correspondientes. El análisis arrojará luz sobre cómo los hoteles boutique contribuyen y respaldan estos objetivos de manera tangible.

Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico

Los hoteles boutique apoyan este objetivo creando oportunidades de trabajo y promoviendo condiciones de trabajo decente. Suelen priorizar el servicio personalizado,

que requiere una mayor proporción de personal por huésped en comparación con los hoteles más grandes, lo que genera más oportunidades de empleo.

Además, los hoteles boutique colaboran con proveedores, artesanos y proveedores de servicios locales, apoyando así las economías locales y contribuyendo al crecimiento económico de la comunidad circundante.

Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructura:

Sin duda, los hoteles boutique pueden alinearse con este objetivo adoptando un diseño innovador, prácticas de construcción sostenible y utilizando tecnologías ecológicas mejoran la infraestructura del espacio. Pueden adoptar sistemas de eficiencia energética, incorporar fuentes de energía renovable, implementar medidas de ahorro de agua y utilizar materiales de construcción ecológicos.

Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles:

Por su parte, los hoteles boutique juegan un papel vital en el apoyo al turismo urbano sostenible. A menudo tienen como objetivo fusionarse con la cultura, el patrimonio y la estética locales, ofreciendo a los huéspedes una experiencia auténtica y fomentando un sentido de pertenencia.

Los hoteles boutique se relaciona con la comunidad local mediante la promoción de negocios locales, artesanos y eventos culturales.

6.2.4.2. Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza.

El Plan Nacional de Lucha Contra la Pobreza y para el Desarrollo Humano 2022-2026 constituye el instrumento rector de la gestión pública, contiene políticas, estrategias y acciones transformadoras que ratifican la ruta de crecimiento económico y la defensa y restitución de los derechos de las familias nicaragüenses, con reducción de la pobreza y las desigualdades.

Figura 2 Lineamientos del Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza.



Nota: este plan es una estrategia para que todos los negocios en el país tengan conocimiento de él, Tomado de Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL, 2022.

Lineamientos:

1. Estabilidad Macroeconómica
2. Reforzar las Condiciones Básicas para el Desarrollo
3. Desarrollo de los Talentos Humanos

4. Consolidar los Bienes y Servicios Públicos
5. Igualdad entre los Géneros
6. Juventud como Eje Central del Desarrollo
7. Más y Mejor Producción
8. Desarrollar la Economía Creativa
9. Dinamizar el Comercio y los Mercados
10. Ciudades Inclusivas, Seguras y Resilientes
11. Medidas para Enfrentar la Variabilidad y el Cambio Climático
12. Costa Caribe, Zona Especial de Desarrollo.

En función de lo planteado con el Plan Nacional de Lucha contra la pobreza, el lineamiento competente a la investigación es el N°3 Desarrollo de Talentos Humanos.

Apoyar la estabilidad macroeconómica y la recuperación del crecimiento económico sostenible e inclusivo, para beneficio de las familias nicaragüenses.

La investigación sostiene que Los hoteles boutique pueden desempeñar un papel en el apoyo al plan nacional para combatir la pobreza de varias maneras con este lineamiento adecuado.

Este análisis, con dirección del lineamiento de Desarrollo de Talentos Humanos se desarrolla de la siguiente manera con relación con los Hoteles Boutique:

- **Creación de empleo:** los hoteles boutique brinda oportunidades de empleo, particularmente en las comunidades locales donde las tasas de pobreza pueden ser más altas. Al contratar residentes locales y ofrecer programas de capacitación, los hoteles boutique contribuyen a reducir el desempleo y brindar a las personas un medio para mejorar su situación económica.
- **Abastecimiento local e integración económica:** los hoteles boutique apoyan a las empresas y proveedores locales mediante el abastecimiento de productos y servicios de las comunidades cercanas. Esto puede estimular el crecimiento económico a nivel local, crear oportunidades de generación de ingresos para los pequeños empresarios y contribuir a los esfuerzos para aliviar la pobreza.
- **Desarrollo y empoderamiento de la comunidad:** los hoteles boutique interactúa con la comunidad local a través de diversas iniciativas, uno de ellas, es brindar oportunidades de tutoría y capacitación para los miembros de la comunidad, capacitándolos con las habilidades y el conocimiento necesarios para mejorar sus medios de vida.

- **Garantizar el acceso público a la información** y salvaguardar las libertades fundamentales de conformidad con las leyes nacionales, los acuerdos y los estándares internacionales.

6.3. Gestión Administrativa.

La gestión administrativa es de carácter sistémico y organizado, al ser la principal emisora de acciones creadas para conseguir el éxito de los objetivos a través de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

La teoría general de la gestión se refiere a una colección de principios y conceptos que proporcionan una base para comprender y practicar la gestión en las organizaciones. Estas teorías tienen como objetivo explicar los principios fundamentales de la gestión, las funciones y responsabilidades de los gerentes y los factores que influyen en la eficacia organizacional.

6.3.1. Teoría Científica de La Administración.

6.3.1.1 Definiciones de sobre Administración.

Podemos pensar en la administración como una colección de ideas cuidadosamente estructuradas y recopiladas a través de diferentes épocas de la historia destinadas a explicar y predecir los comportamientos de los individuos y grupos dentro de una organización.

En efecto, La administración nos presenta proposiciones lógicamente estructuradas que ofrecen valiosas explicaciones sobre por qué las personas en la organización se comportan de la forma en que lo hacen. Al comprender estos patrones y tendencias, podemos anticipar mejor cómo los individuos y los grupos pueden reaccionar en diversas situaciones.

Además, podemos usar este conocimiento para obtener una comprensión más profunda de la dinámica organizacional, hacer decisiones informadas sobre acciones y obtener resultados futuros. Esta comprensión nos permite desarrollar estrategias

efectivas, fomentar relaciones positivas y contribuir significativamente al éxito de la organización en su conjunto.

Diversos autores ha establecido su propio concepto de Administración, reflejando similitudes acerca de la trat de este término científico.

Figura 3

Definiciones de la Administración

CUADRO 1.2.2 Definiciones sobre administración realizadas por autores contemporáneos		
Definición	Autor(es)	Contenido con énfasis en
<ul style="list-style-type: none"> • Un proceso mediante el cual recursos —humanos, materiales, económicos, de espacio y tiempo— no relacionados entre sí, se integran en un sistema para el logro de uno o más objetivos. 	Mario Martínez Silva (1974)	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos, materiales, económicos, de espacio y de tiempo
<ul style="list-style-type: none"> • La coordinación de hombres y recursos materiales para el logro de objetivos administrativos mediante cuatro elementos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección de los objetivos. 2. A través de la gente. 3. Con técnicas. 4. Dentro de una organización. 	Fremont E. Kast (1980)	<ul style="list-style-type: none"> • Hombres y recursos materiales
<ul style="list-style-type: none"> • Una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales. 	Wilburg Jiménez Castro (1980)	<ul style="list-style-type: none"> • Conjuntos humanos
<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de trabajar con las personas y con los recursos para alcanzar las metas de la organización. 	T. S. Bateman y S. A. Snell (1990)	<ul style="list-style-type: none"> • Personas y recursos
<ul style="list-style-type: none"> • La actividad humana encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo efectivo en términos de objetivos predeterminados. 	Sergio Hernández (2000)	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo individual y colectivo

Nota: *Deficiones sobre administración por autores contemporáneos. Tomado de Teoría general de la Administración, por Torres, (2014 p. 31)*

Debemos decir que, el concepto de administración sufre variaciones en sus definiciones dependiendo de la perspectiva desde la que se le examine. Todas tienen validez, y es fundamental profundizar en este tema. Inicialmente, el concepto de administración implicaba que los administradores prestaban servicios o realizaban funciones bajo la autoridad de otra persona.

Visto de esta forma, la evolución del concepto de administración ha sido adaptable a través del tiempo sin perder su contenido u objeto de aplicación por lo que debemos apreciar su naturaleza multifacética en los diferentes campos.

6.3.1.2 Federick Taylor y su Teoría en la Administración.

A finales del siglo XIX y principios del XX, Frederick Winslow Taylor emergió como un pionero en el campo de la administración con su obra pionera Principios de la administración científica. Es ampliamente considerado como el padre de esta disciplina y el primer exponente teórico formal.

El interés de Taylor se despertó por la naturaleza de los procesos de producción que prevalecían en las empresas en ese momento, lo que marcó un punto de inflexión importante para abordar las complejidades asociadas con las empresas al final de su vida útil

Se afirma de esta manera: "La Administración es la disciplina científica que estudia a las organizaciones, intentando descubrir cómo nacen, cómo evolucionan, cuáles son sus objetivos, de qué manera pueden optimizar su gestión, y cuál es su función en la sociedad." (Carro & Caló, 2012 p.1)

Desde que Frederick Taylor presentó su base de conocimientos empíricos, ha desempeñado un papel fundamental en la organización y el establecimiento de una mayor estabilidad tanto en la gestión de la empresa como en el estilo de vida en general. Sus contribuciones han sido fundamentales para optimizar los procesos y mejorar la eficiencia.

Procesos logísticos y matemáticos que ha tomado parte de la vida cotidiana de todas las personas, la administración es una ciencia aplicable para todos los aspectos controlables de la vida humana, si se puede controlar, mejorar y evaluar intrínsecamente, se realiza y es una forma de administrar, ya que se dispone de componentes administrativos como tiempo, acciones, integración de personas entre otras.

Para ilustrar, la importancia y los cambios obtenidos de esta teoría se presenta la siguiente imagen.

Figura 4

La Administración antes y después de La Teoría de Taylor

La ADMINISTRACIÓN . Antes de la Admón. Científica.	La ADMINISTRACIÓN Después de la Admón. Científica.
Trato empírico	Estudiarla como ciencia
Mucha improvisación	Se usa la planeación
Empirismo (experiencia)	Ciencia (métodos)
Día a día y vivencias	Ciencia de la Administración
Taylor tiene el mérito de ser el pionero en abordar de manera sistemática el estudio de la organización.	

Nota: Distinción entre la Administración, un antes y después de la teoría de administración Científica, Tomado por Teoría General de Administración (Peña S. 2016)

Sin duda, el enfoque principal de Taylor fue garantizar la finalización de la tarea dentro de plazos específicos. Sin embargo, a medida que pasaba el tiempo, reconoció que simplemente cumplir con la tarea era insuficiente; tenía que haber otros indicadores que pudiera modificar para mejorar el proceso general de ejecución del trabajo dentro de cualquier empresa.

Taylor vio que ya no era suficiente el trabajo puramente empírico y pragmático en las corporaciones, que era necesario sistematizar el conocimiento de las fábricas, pero ahora de manera ordenada, esto es, que los principios se establecieran siguiendo una serie de reglas y leyes que le dieran un sentido más formal a esos principios de trabajo, con el fin de que se formara toda una gran teoría o incluso la ciencia de la administración (Torres, 2014,p.71)

Para mejorar el desempeño laboral, Taylor comenzó a explorar y modificar varios factores relacionados con el proceso de trabajo en sí, reconoció la importancia de factores como la organización del flujo de trabajo, los procedimientos estandarizados y la asignación adecuada de recursos. Al analizar y optimizar estos elementos, Taylor pretendía agilizar las operaciones y mejorar la eficacia general de la ejecución del trabajo.

A través de su investigación y experimentos, Taylor introdujo conceptos como estudios de tiempo y movimiento para identificar y eliminar pasos innecesarios o ineficientes en los procesos de trabajo. También enfatizó la necesidad de una comunicación clara y funciones y responsabilidades bien definidas dentro de la estructura de la empresa.

La adopción de este enfoque por parte de los empleados no implica lograr aumentos salariales rápidos. Más bien, fomenta y motiva a los trabajadores a sobresalir en su profesión mejorando la productividad, participando en capacitación y mejora continua y optimizando su tiempo para obtener el máximo rendimiento. En todo este proceso, mantienen altos estándares de calidad y eficiencia. (Martín, 2019)

La teoría de administración científica está apoyada en el método científico en las fases de Observación, planteamiento de problema, hipótesis, experimentación y conclusión, demostrando que la organización establece un orden en cualquier empresa.

6.3.1.3 Funciones de la administración.

Esencialmente, las funciones administrativas, tal como las define (Fayol, 1916) implican la coordinación y sincronización de cinco funciones dentro de una empresa, manteniendo siempre un rol de supervisión sobre ellas. Para profundizar en lo que implican estas funciones administrativas, Fayol identifica el acto directivo como que comprende la planificación, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Establece los elementos fundamentales de la administración.

Las funciones administrativas (Pérez Herrera, 2020) involucran los aspectos centrales de la gestión:

- **Planificación:** visualizar el futuro y delinear el curso de acción.

- **Organizar:** Establecer la estructura tanto material como social de la empresa.
- **Dirigir:** Liderar y orientar a la fuerza laboral.
- **Coordinar:** Conectar, unificar y armonizar todas las acciones y esfuerzos colectivos.
- **Controlar:** Asegúrese de que todo se alinee con las reglas establecidas y las directivas dadas.

La administración es un campo dinámico que incorpora diversas funciones para mejorar la eficiencia organizacional. Desde la planificación estratégica y la estructura organizacional hasta brindar orientación, coordinar esfuerzos y hacer cumplir el cumplimiento, los administradores desempeñan un papel fundamental en el mantenimiento de un lugar de trabajo cohesivo y eficaz. Cada función contribuye de manera única al marco de gestión general, asegurando operaciones fluidas y el logro de objetivos.

6.3.2. Teoría de las relaciones Humanas.

La teoría de las relaciones humanas, también conocida como enfoque de relaciones humanas, surgió como respuesta a las limitaciones de las teorías clásicas de gestión a principios del siglo XX. Se centra en comprender y mejorar los aspectos sociales y psicológicos del trabajo, y enfatiza la importancia de los factores humanos en las organizaciones. La teoría de las relaciones humanas se basa en la creencia de que empleados satisfechos y motivados conducen a una mayor productividad y éxito organizacional.

El enfoque humanista aportó las ideas iniciales sobre liderazgo, motivación, comunicación y asuntos afines, haciendo hincapié en la importancia de los individuos y los grupos sociales por encima de las tareas (gestión científica) y la estructura organizativa (teoría clásica y burocracia), enfatizadas anteriormente, en relación con las personas y su supervisión. (Chiavenato, 2009a, p. 210)

6.3.2.1. Elton Mayo.

Elton Mayo, conocido como el Padre de la Teoría de las Relaciones Humanas en el campo de la administración de empresas, fue un teórico social, sociólogo y psicólogo

industrial especializado en teoría organizativa, relaciones humanas y el movimiento de relaciones humanas. Realizó influyentes estudios sobre el comportamiento organizativo en Hawthorne.

Curiosamente, las investigaciones de Mayo revelaron que las modificaciones en la iluminación, los periodos de descanso, las horas de trabajo y los sistemas de pago o incentivos no explicaban totalmente los cambios observados en la productividad.

Los resultados de Mayo llevaron a las siguientes conclusiones:

- A medida que los trabajadores adquirirían mayor autonomía para configurar su entorno de trabajo y establecer sus propias normas de producción, aumentaba su satisfacción laboral.
- La mayor interacción y cooperación entre los trabajadores fomentó una fuerte cohesión de grupo.
- La satisfacción y el rendimiento en el trabajo estaban más influidos por la colaboración y la sensación de valor que por las condiciones físicas de trabajo. (British Library, s.f.)

La Teoría de las Relaciones Humanas destaca la importancia de las relaciones individuales y sociales dentro de las organizaciones y propone métodos para aumentar la eficacia organizativa mejorando la satisfacción de los miembros.

Cabe mencionar, que el éxito de un hotel o de cualquier empresa depende en gran medida del compromiso de su personal. Ya sea motivado por su necesidad de trabajo, su pasión por la profesión o cualquier otra razón, su dedicación es crucial. Creemos firmemente que si este pilar se enfrenta incluso a un problema menor, puede tener un impacto en cascada en todos los aspectos, ya que las acciones humanas están impulsadas por necesidades y aspiraciones individuales.

6.3.3. Teoría de las Contingencias

El término "contingente" tiene su origen en el ajuste del diseño del puesto a estas tres variables. Como estas variables presentan características diversas, el resultado es relativo y dependiente, en lugar de ser fijo o estandarizado. (Chiavenato, 2009b,p.210)

En el contexto de un hotel, el término "contingente" se refiere a la idea de que el diseño de los puestos de trabajo y la forma de organizar las tareas dentro del hotel se adaptan o ajustan en función de variables o factores específicos. Estas variables podrían incluir factores como el tamaño del hotel, el tipo de servicios ofrecidos, el mercado objetivo o la clientela, y las metas y objetivos generales del hotel.

Por ejemplo, un hotel Boutique esta dirigido a una clientela de alto nivel, estos tienen un diseño de puestos de trabajo diferente al de un hotel económico normal, dirigido a viajeros preocupados por los costes.

Es decir, personas capacitadas, recibimiento de capacitaciones constantes para estar actualizados, lideres y administradores experimentados para solucionar cualquier imprevisto, cumpliendo de estándares de calidad y seguridad, es aplicado a Hoteles de lujo.

Además, la naturaleza contingente del diseño del puesto de trabajo en un hotel significa que no es fijo ni está estandarizado en todos los hoteles. Cada hotel tiene características únicas, y el diseño del puesto es relativo a estas características. Tiene en cuenta las necesidades específicas, los recursos y las consideraciones operativas del hotel.

6.3.3.1. Estructura Organizacional

Al diseñar la organización de una empresa, los gerentes deben considerar seis componentes cruciales, como lo describen (Robbins & Judge, 2009): especialización de tareas, áreas departamentales, cadena de mando, formalización, alcance del control y centralización y descentralización.

La estructura organizacional, dicta cómo se organizan, dividen y agrupan las actividades en función de las áreas de trabajo, se rige por estos mecanismos clave.

Una observación de la realidad a una empresa en un momento determinada, la estructura organizacional básicamente representa la disposición y composición de la organización. Además sirve como una representación visual de quién desempeña las funciones y las interrelaciones dentro de la empresa.

6.3.3.1.1 Tipos de estructuras organizativas

Una estructura dentro de la organización puede sufrir variaciones en función de múltiples factores, como la naturaleza del servicio o producto, el modelo de gestión, el número de miembros de la empresa y los tipos de procesos, entre otras consideraciones.

En la actualidad (Pérez, 2021) establece estos los modelos de estructuras organizativas categorizada como las primodiales:

- **Estructura funcional:** Cubrir las necesidades de distintos niveles jerárquicos, al frente de cada uno de los cuales está un especialista o jefe de sección.
- **Estructura jerárquica:** La creación de pequeñas dependencias que son supervisadas por uno o varios cargos superiores; en éstos recae la toma de decisiones
- **Estructura lineal:** Combina las relaciones de autoridad directa con el asesoramiento que ejercen agentes externos a la empresa.
- **Estructura matricial:** Se basa en la agrupación de recursos y materiales para tareas específicas o proyectos. Una vez finalizados, la estructura suele disolverse.
- **Estructura por división:** trata de una empresa que se organiza según tres elementos clave, que son según líneas de productos, según tipo de clientes o según zona geográfica.

6.3.3.1.2 Diseños organizacionales comunes

El plan y la estructura ideal de una empresa, conocido como diseño organizacional, (Asana II, 2022) por lo tanto, describen cómo la organización puede organizarse o mejorarse de manera óptima para alcanzar con éxito sus objetivos. Comprender las cadenas de mando, los roles laborales, las jerarquías, las dependencias y la disposición de los diversos departamentos es parte integral del diseño organizacional.

- ✓ **Estructura Simple:** Una a estructura simple a menudo se define más por la ausencia de ciertos rasgos que por sus características inherentes. (Robbins & Judge, 2009,p. 526) En esencia, carece de complejidad y presenta una

departamentalización mínima, amplios espacios de control, autoridad centralizada conferida a un solo individuo y formalización limitada. Por lo general, una organización "plana" consta de sólo dos o tres niveles verticales, una fuerza laboral poco estructurada y una figura singular que concentra la autoridad para tomar decisiones.

El poder de la estructura simple radica en su sencillez, que ofrece velocidad, flexibilidad y rentabilidad en el mantenimiento, con una contabilidad transparente. Sin embargo, un inconveniente notable es su difícil aplicación en organizaciones más grandes.

- ✓ **La Burocracia:** se caracteriza por tareas operativas muy rutinarias que se logran mediante la especialización, reglas y regulaciones muy formalizadas, trabajos agrupados en departamentos por función, autoridad centralizada, extensiones de control angostas, y toma de decisiones que sigue la cadena de mando. (Robbins & Judge, 2009,p. 527)

En el proceso burocrático, radica en la completacion de tarea sin un mayor esfuerzo,debido que las tareas ya estan asignada. Como resultado, no existe un pérdida de tiempo y los costos son básicos, porque todos saben que hacer siguiendo las instrucciones del mando.

- ✓ **Esructura Marcial;** Crea líneas duales de autoridad y combina la departamentalización por funciones y por producto. (Robbins & Judge, 2009,p. 529)

La departamentalización por funciones resulta ventajosa por su capacidad de reunir especialistas, reduciendo simultáneamente el número requerido. Esto facilita agrupar y compartir recursos especializados entre varios productos.

Figura 5

Fundamentos de la Estructura Organizacional.



Nota: Items para tener en cuenta al momento de establecer una estructura organización dentro de una empresa. Tomado de Robbins & Judge, 2009, p.542.

Como refleja la figura 6, una estructura organizacional esta involucrada con factores internos y externo de la empresa, Del mismo modo, la proyección de su organización es recíproca a la imagen empresarial para su entorno.

6.3.3.2. Liderazgo y Autoridad.

Para controlar el comportamiento de los miembros de una organización, la comunicación actúa de varias maneras. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que se exige que los empleados sigan para establecer un ambiente de trabajo digno y responsable. (Robbins & Judge, 2009 p.351)

Para la preservación de la propuesta de valor y la resolución de desafíos de una organización, se facilitan mediante un liderazgo y una autoridad eficaces. (Riquelme-Castañeda et al, 2022) En situaciones donde las demandas contextuales requieren tanto transformación como la preservación de elementos esenciales, la estabilidad se logra empleando autoridad y liderazgo. Esta doble función no sólo defiende la integridad de la organización sino que también facilita los cambios necesarios, asegurando su sostenibilidad duradera en el tiempo.

(Asana, 2022), comparte que esta teoría, conocida como modelo de contingencia de Fiedler o teoría del liderazgo de Fiedler, afirma que no existe un estilo de liderazgo universalmente ideal. En su lugar, el estilo más eficaz en cualquier situación dada es el que se ajusta a las circunstancias específicas. (párr.1)

La teoría fue desarrollada por el psicólogo y profesor austriaco Fred Fiedler en la década de 1960. Mediante el estudio de las personalidades y características de los líderes, llegó a la conclusión de que el estilo de liderazgo, moldeado por las experiencias vitales, es increíblemente difícil, si no imposible, de cambiar.(párr.2)

Partiendo de esta premisa, Fiedler abogó por seleccionar al líder adecuado para cada puesto en función de sus habilidades y los requisitos de la situación. Para lograr una mejor alineación entre líderes y situaciones, es crucial que los líderes comprendan primero su estilo natural de liderazgo y luego evalúen si se adapta a la situación en cuestión. (párr.3)

Figura 6 *Estilo de liderazgos según la teoría de contingencias.*



Nota: Descripción de los tipos de líderes según LPC. Tomado en Asana, 2022

Fiedler introdujo la escala Least Preferred Coworker (LPC), que evalúa las características del compañero de trabajo con el que menos le gustaría trabajar. Sus puntuaciones en esta escala determinan su inclinación hacia un comportamiento orientado a las relaciones o hacia las tareas.

Si puntúa positivamente al compañero de trabajo en varios criterios, es más probable que esté orientado a las relaciones. Si, por el contrario, lo valora desfavorablemente en función de los mismos criterios, es más probable que se oriente hacia las tareas.

El liderazgo está intrincadamente conectado con la estructura organizacional, lo que significa la interrelación entre autoridad y liderazgo. (Robbins & Judge, 2009.p.34) La influencia de la dirección en el comportamiento del grupo se ejerce mediante un liderazgo eficaz. De manera paralela, la comunicación sirve como conducto para transmitir información, estableciendo el vínculo crucial entre el comportamiento individual y grupal

La base de la autoridad de un líder se basa en la fuerza de las ideas. (TeamEQ , 2018) Cuando los individuos muestran sus capacidades, ofrecen soluciones valiosas y sirven como ejemplos, se ganan el respeto de los demás y, en consecuencia, asumen un papel de liderazgo.

Integrar la autoridad y el liderazgo como herramientas distintas puede ayudar a las personas y las organizaciones a abordar problemas complejos. Por lo tanto, gestionar estas herramientas en función de cuatro características es clave: la naturaleza del problema, la organización, los procesos de toma de decisiones y las relaciones entre los ejecutivos y los miembros del equipo. (Riquelme-Castañeda et al, 2022)

Para reforzar esta teoría se emplea el siguiente cuadro elaborado por los autores anteriores mencionados. Como resultado,comparan las dimensiones y compartamientos que tiene la Autordiad y El Liderazgo dentro de una orgaización.

Figura 7 : Método integrador de liderazgo y autoridad.

Características	Autoridad	Liderazgo
<i>Del problema</i>		
Tipo de problema	Crisis Manso	Perverso
<i>De la organización</i>		
Función principal	Estabilidad	Cambio
Tipo de estructura	Autocracia aislada Gerencia coordinada	Jerarquía cooperativa
Tipo de cultura	Competitiva	Colaborativa
<i>De las decisiones</i>		
Legitimidad	Cargo Pericia	Delegación de facultades Influencia
Tiempo disponible	Escaso	Suficiente
<i>De las relaciones</i>		
Establecimiento	Relaciones de jerarquía Relaciones de equidad Relaciones de conveniencia	Relaciones de comunidad
Personas incluidas	Relación triádica	Relación diádica

Nota: Establece una relación entre el liderazgo y la autoridad para poder gestionarlos adecuadamente dependiendo del tipo de problema presentado. Tomado de Riquelme-Castañeda et al, 2022

La relación entre la comunicación y la forma de liderazgo es un aspecto crítico a explorar y comprender en la dinámica de la gestión organizacional. La comunicación asertiva, caracterizada por la claridad, la confianza y el respeto, juega un papel fundamental en la configuración del estilo de liderazgo dentro de un equipo u organización.

La manera en que los líderes se expresan influye en la dinámica del equipo, los procesos de toma de decisiones y la cultura organizacional general. Por lo tanto, la comunicación asertiva que se alinea con varios estilos de liderazgo proporciona información valiosa sobre estrategias de comunicación efectivas y su impacto en un ambiente de trabajo positivo y productivo.

6.3.4. Teoría de la Gestión de Recursos Humanos (GRH):

La gestión del talento humano es una preocupación cada vez más importante para las organizaciones. No es para menos, ya que una gestión eficaz del talento humano puede desempeñar en la mejora de la competitividad y la rentabilidad de cualquier empresa.

Es imperativo reconocer que una proporción significativa de servicios y productos se crean, distribuyen y adquieren a través de la acción humana. La interacción con el personal de una empresa proporciona información sobre el entorno predominante y la dinámica operativa dentro de una entidad comercial.

6.3.6.1 Talento Humano.

“El talento humano, siendo un elemento central para el desarrollo de las organizaciones, no sólo es crucial debido al papel de valor añadido que desempeñan los individuos, sino que también presenta la complejidad del factor tiempo.” (Conrero & Cravero, 2019,p.9)

Por su parte, la gestión eficiente y de calidad del talento humano es un elemento funcional crucial dentro de una organización. Implica la administración efectiva de los recursos humanos y sus capacidades, asegurando la ejecución exitosa de sus funciones. (Gaspar, 2021.p.327)

En todo caso, al implementar prácticas de gestión del talento humano eficientes y de calidad, la organización fomenta el buen desempeño laboral y cultiva un sentido de compromiso entre el personal hacia los objetivos, la misión, la visión, la cultura y las políticas de la empresa. En última instancia, estos esfuerzos contribuyen a lograr el éxito empresarial sin importar el giro económico que tenga .

6.3.6.2. Gestión De Recursos Humanos.

La teoría de la Gestión de Recursos Humanos (GRH) se refiere al conjunto de conocimientos, principios y prácticas que orientan la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. Abarca diversas teorías y modelos destinados a gestionar eficazmente a las personas en el lugar de trabajo para alcanzar los objetivos de la organización y mejorar el rendimiento, la satisfacción y el desarrollo de los empleados.

Evidentemente, Las empresas, negocios u organizaciones son el resultado de la unión y el esfuerzo colectivos de varios individuos que trabajan juntos. A lo largo del tiempo, estos grupos de personas dentro de las organizaciones han recibido diversos nombres, como empleados, oficinistas, obreros, operarios, colaboradores y otros. Independientemente del término específico utilizado, es la colaboración y los esfuerzos combinados de estas personas lo que contribuye al funcionamiento y al éxito de la organización. (Ledesma & Vanegas, 2022,p.8)

Asi mismo, la gestión de los recursos humanos da paso a un enfoque novedoso conocido como gestión del talento humano. Este enfoque ya no implica simplemente gestionar personas, sino gestionar en colaboración con las personas. (Hernández, 2018,p.71)

Sin duda, esta teoría forma la base para la administración de cualquier tipo de empresa, independientemente de su industria. Es esencial para el buen funcionamiento de una empresa establecer una conexión con nuestros empleados, ya que son parte integral de nuestras operaciones diarias. Es crucial tratarlos con respeto, defender los valores fundamentales y brindarles las mejores oportunidades.

Naturalmente, las empresas, independientemente de su tamaño, pueden gestionar el talento humano para crear un clima laboral favorable. Este entorno aumenta la productividad, fomenta el compromiso y motiva al personal. Al comprender las necesidades únicas de los empleados en diversas áreas de trabajo, las empresas pueden alinear sus metas y objetivos en consecuencia. (Picado & Golovina, 2021, p.107)

De esto se deduce que, podemos minimizar el riesgo de rotación de empleados, lo que puede crear problemas tanto para los empleados como para los gerentes. Como dice el refrán, "Será mutuamente beneficioso para ambas partes".

Figura 8

Beneficios de la aplicación de la Gestión del recurso humano.



Nota: *Gestión del recurso humano, tomado de Modelos de Gestión de Recursos Humanos, por (Hernández, 2018, P. 74)*

La implantación de la Gestión de Recursos Humanos ofrece varias ventajas según la Figura 6. Incluye el desarrollo de capacidades de todos los colaboradores, la gestión constante del conocimiento del equipo, el fomento de una identidad vinculada a la imagen y reputación de la empresa. Como resultado, la organización obtiene una ventaja competitiva en el mercado y genera valor. Este valor puede ser económico, impulsado por el aumento de la demanda de los productos o servicios de la empresa, o social, beneficiando tanto a las partes interesadas internas como al público en general.

6.3.6.3. Recursos Humanos.

Cuando hablamos de recursos humanos en una empresa, nos referimos a las personas que la dirigen, estas personas son la fuerza motriz del éxito de la empresa.

En efecto, el departamento de recursos humanos (RR.HH) desempeña un papel fundamental en la planificación, organización, integración y control de los participantes

en la empresa. Este departamento garantiza que todos los individuos, sin excepción, sean gestionados eficazmente y que sus contribuciones se coordinen para alcanzar los objetivos de la empresa.

Es importante reconocer que la productividad de la empresa está directamente relacionada con el rendimiento de los colaboradores. Cada persona puede tener un nivel de productividad diferente, y la eficacia de sus trabajadores influye significativamente en el éxito de la empresa. Cuando los empleados realizan sus tareas con eficacia, aumenta la productividad general de su empresa, lo que se traduce en resultados positivos para el negocio. Como empresario, desempeña un papel crucial a la hora de ayudar a sus empleados a sobresalir en su trabajo y contribuir a mejorar su rendimiento. (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2016,p.05)

Desde una perspectiva más general, Los Recursos Humanos no se centran únicamente en controlar al personal de una empresa. Su principal objetivo es garantizar el bienestar, los derechos y deberes de los empleados. Los departamentos de Recursos Humanos son responsables de gestionar y nutrir el capital humano dentro de la organización con estrategias, métodos y acciones para motivar al personal a seguir adelante.

6.3.6.4. Funciones del RR.HH.

En el ámbito del funcionamiento interno de la empresa, el departamento de recursos humanos tiene la responsabilidad de gestionar el capital humano de la organización. Este departamento está formado por un equipo de personas que se organizan estratégicamente para lograr los siguientes objetivos: seleccionar y formar al personal que necesita la empresa, dotar a los empleados de los recursos necesarios para realizar sus tareas con eficacia y esforzarse por satisfacer las necesidades de la plantilla.

En relación con este tema, las funciones de RR.HH son numerosas, todas con una finalidad, encontrar el mejor elemento que pueda adquirir la empresa, las empresa

siempre tiene la necesidad de encontrar nuevos colaboradores dispuestos a la mejora de la empresa en cuestión

Como señala (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria [BBVA], 2023) existen 10 funciones claves dentro del departe de RR.HH, son las actividades diarias de las personas que laboran ahí y son expertas en el tema:

- **1.- Organización y planificación del personal:** consiste en planificar las plantillas de acuerdo con la organización de la empresa, diseñar los puestos de trabajo oportunos, definir funciones y responsabilidades, prever las necesidades de personal a medio y largo plazo, analizar los sistemas retributivos y de promoción interna, entre otras tareas.
- **2.- Reclutamiento:** son el conjunto de procedimientos encaminados a atraer candidatos competentes para un puesto de trabajo a la empresa. Estas técnicas de reclutamiento pueden ser internas, si consisten en captar candidaturas de personas que forman parte de la plantilla de la empresa, o externas, si los candidatos son personas ajenas a la organización.
- **3.- Selección:** esta función es muy importante, ya que uno de los factores determinantes del éxito de una actividad empresarial es la correcta elección de las personas que han de trabajar en la empresa. Se debe realizar un análisis completo de todo lo que el candidato aporta al puesto de trabajo y para ello este ha de pasar por una serie de pruebas de selección.
- **4.- Planes de carrera y promoción profesional:** el desarrollo del personal puede implementarse a través de planes de carrera; programas en los cuáles las personas pueden adquirir la experiencia necesaria para luego estar en condiciones de progresar en la estructura de la organización.
- **5.- Formación:** la formación de los trabajadores permite al personal de la empresa adaptarse a los cambios que se producen en la sociedad, así como a los avances tecnológicos. Además de la adaptabilidad a los cambios, la empresa debe facilitar formación para la tarea específica que se ha de realizar dentro de la misma en función de sus objetivos y planes.

- **6.- Evaluación del desempeño y control del personal:** desde recursos humanos han de controlarse aspectos como el absentismo, las horas extraordinarias, los movimientos de plantilla, la pirámide edad o las relaciones laborales, además de corregir los desajustes entre las competencias del trabajador y las exigidas por el puesto.
- **7.- Clima y satisfacción laboral:** es necesario detectar el nivel de satisfacción del trabajador dentro de la organización y los motivos de descontento, con la intención de aplicar medidas correctoras. Uno de los factores que mayor y mejor incidencia tienen en la consecución de un buen clima laboral es la conciliación de la vida laboral y familiar.
- **8.- Administración del personal:** consiste en gestionar todos los trámites jurídico-administrativos que comporta el personal de la empresa, englobados en ámbitos como la selección y formalización de contratos, tramitación de nóminas y seguros sociales y control de los derechos y deberes del trabajador.
- **9.- Relaciones laborales:** se trata de promover la comunicación entre la empresa y sus empleados, utilizando a los interlocutores de estos, que son los representantes sindicales (comités de empresa, delegados de personal o enlaces sindicales). Estos representantes deben ocuparse de las condiciones colectivas del trabajo, como la negociación de convenios colectivos o los conflictos que se puedan originar en la empresa y sus vías de solución.
- **10.- Prevención de riesgos laborales:** el estudio de las condiciones de trabajo y de los riesgos laborales asociados preceden a la implementación de medidas de prevención y de protección, a fin de preservar la salud de las personas que trabajan en la empresa.

Entre las diversas funciones que desempeña el departamento de recursos humanos, es fundamental conocer a fondo los procesos de selección, contratación e integración de nuevo personal en la empresa. Estos procesos desempeñan un papel vital para garantizar que la organización atraiga y contrate a personas cualificadas que puedan contribuir eficazmente a sus metas y objetivos.

- En función de lo planteado, **El reclutamiento y la selección** abarcan diferentes aspectos del proceso de adquisición de recursos humanos para una organización. El reclutamiento implica actividades dirigidas a atraer e invitar a posibles candidatos, mientras que la selección se centra en comparar, elegir y tomar decisiones para filtrar y clasificar a los solicitantes.
- **El proceso de selección de personal comienza con la determinación de los parámetros requeridos para un puesto vacante**, alineados con los objetivos y políticas de la empresa para garantizar la incorporación de personal adecuado. Se recopila información sobre los candidatos al puesto y se toman decisiones en función de sus atributos alineados con el puesto, garantizando que la organización pueda mantener o mejorar la eficiencia.
- **La compensación, en forma de salario, sirve para remunerar monetariamente de forma adecuada los servicios de los empleados.** Garantiza que los empleados reciban una recompensa adecuada por su trabajo.
- **Los beneficios sociales se refieren a las** facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a los empleados, a menudo parcial o totalmente financiados por la organización. Su finalidad es retener y atraer a una mano de obra cualificada, alcanzando así los niveles deseados de calidad y producción.
- **La higiene y la seguridad en el trabajo** son actividades interrelacionadas centradas en preservar unas condiciones de trabajo favorables para el bienestar de los empleados, tanto físico como mental, así como en salvaguardar los recursos de la organización.
- **El desarrollo organizativo se basa en conceptos y métodos de las ciencias del comportamiento** para estudiar y mejorar las organizaciones empresariales. Su objetivo es aumentar la eficacia a largo plazo mediante intervenciones constructivas en los procesos y la estructura organizativos.
- **La formación y el desarrollo del personal** implican formación a corto plazo para los empleados en sus puestos actuales, así como programas para mejorar sus conocimientos y habilidades. Esto enriquece su rendimiento laboral, permitiendo

mejorar la productividad y la calidad general de los procesos de la organización. (Armijos et al, 2019,p,171)

6.4. Desempeño Laboral

En esta investigación, la segunda variable considerada es el desempeño laboral. El estudio examina cómo los empleados de cualquier organización están intrínsecamente motivados, destacando su impulso innato para desempeñarse de manera eficaz, creativa y responsable en diversos ámbitos. Esta motivación intrínseca juega un papel vital en la mejora de su desempeño laboral general.

El desempeño laboral es un constructo que ha recibido significativa atención por parte de los estudiosos del comportamiento organizacional. Esta atención probablemente se debe a que la productividad de las organizaciones está estrechamente ligada al desempeño individual de sus miembros, como señala Gabini (2018, p. 255). Además, la importancia de estudiar el desempeño laboral surge de su papel en la evaluación del éxito de una organización, un individuo o un proceso en el logro de sus actividades y objetivos laborales

En definitiva, el desempeño laboral se refiere a los resultados obtenidos a partir de un conjunto de comportamientos medibles ejecutados con el objetivo de lograr el alineamiento con los objetivos de la empresa. La importancia de comprender este concepto queda subrayada por las diversas teorías relevantes, cada una de las cuales ofrece una perspectiva única sobre el desempeño laboral. (Escobedo & Quiñones, 2020)

6.4.1. Medición del desempeño: cualidades de un empleado con buen desempeño laboral

Un buen desempeño laboral suele estar marcado por una serie de características intrínsecas a la persona, en este caso positivas, entre las que encontramos:

- **Ser aplicado:** la actitud, el esfuerzo, la disposición de la persona es fundamental a la hora de encontrar soluciones. La productividad, el interés y compromiso con la compañía inciden en los resultados.
- **Tener capacidad de aprendizaje:** directamente relacionado con lo anterior.

- **Ser íntegro:** las empresas quieren empleados en los que puedan confiar. Esto quiere decir que, precisamente como trabajadores de la compañía, tomarán las decisiones más íntegras y las que beneficien el interés general.
- **Ser adaptable y flexible:** para continuar siendo productivo cuando se produzcan cambios en la organización.
- **Tener buenas habilidades interpersonales:** para relacionarse bien en equipo y con el resto de departamentos. (Bizneo HR , 2022)

6.4.2. Evaluación al Desempeño

La eficacia de la evaluación del desempeño depende significativamente del método elegido, aunque varios aspectos contribuyen a evaluar el desempeño de los empleados.

Estos incluyen la cantidad y calidad de los resultados laborales, el comportamiento y el desarrollo (como el nivel de asistencia y trato a los clientes, tanto internos como externos), y atributos relacionados con el puesto (como la cooperación en el trabajo en equipo y la lealtad) La medición y evaluación de estos elementos puede realizarse a través de diversos métodos. (Dolan et al 2007).

Dentro de la gestión de una empresa, la evaluación del desempeño del personal puede considerarse como una tarea. Por lo tanto, se podría decir que esta evaluación es parte integral de la gestión del desempeño de una empresa

Como afirma (KENJO, 2023) existen Modelos de evaluación de desempeño modernos que pueden establecer mejor la eficacia de estos métodos para conocer la funcionalidad del equipo de trabajo en la empresa:

- **Evaluación por objetivos:** En este método de evaluación consiste en identificar, planificar y delimitar objetivos. Después de establecer unas metas claras, empleado y empleador deberán reunirse periódicamente para analizar los progresos realizados.
- **Modelo evaluación desempeño 180 grados:** El modelo de evaluación en 180 grados es aquel en el que el profesional es evaluado por su jefe, sus compañeros de equipo y, si fuera el caso, sus clientes. Con este método, garantiza que la

información obtenida será de primera mano (ya que son personas que trabajan directamente con el profesional a examinar) y que tendremos una muestra suficiente para extraer conclusiones objetivas.

- **Modelos evaluación desempeño 360 grados:** El feedback 360 incluye a todas las personas que rodean al empleado: superiores, compañeros, clientes, subordinados e incluso proveedores. Es decir, es mucho más completo y exhaustivo que el feedback 180. Esto permite, por tanto, obtener una imagen más completa del desempeño del trabajador.

Para que este método resulte de utilidad y sirva a su objetivo, hay que mantener a raya la subjetividad de cada evaluador e incluir el mayor número de participantes posibles. Es importante, además, que cada participante desarrolle su labor

- **Modelo de Entrevistas de Evaluación Situacional o Assessment Center:** Este método evalúa a los empleados en una situación social para predecir conductas en situaciones concretas y que tienen que ver con la actividad que desarrolla el sujeto dentro de la empresa.

¿Cómo se realiza la evaluación? Se le pide al empleado que participen en ejercicios de situación, grupos de trabajo o juegos en los que adquieren un rol determinado. Se le plantea, por ejemplo, cómo resolvería un problema determinado dentro de la empresa para ver su capacidad resolutoria, la confianza en sí mismo, las habilidades de liderazgo, etc.

- **Modelo de Escala de Calificación Conductual** El Modelo de Escala de Calificación Conductual compara el desempeño de los empleados con ejemplos de comportamiento específicos vinculados a valoraciones numéricas. Es decir, se plantean situaciones o conductas específicas y se evalúa el desempeño entre alto, moderado y bajo.
- **Modelo de Evaluaciones psicológicas:** Este tipo de evaluaciones permiten determinar el potencial oculto de un empleado. Para ello se analiza el rendimiento futuro de un empleado en lugar de su trabajo previo. ¿Cómo se hace? Ha de ser un psicólogo el que realice las pruebas para identificar los rasgos emocionales e intelectuales de la persona.

- **Método de contabilidad de Recursos Humanos:** Este modelo analiza el desempeño de un empleado según los beneficios que genera para la empresa con su trabajo. Para calcularlo, hay que comparar el coste que supone para la empresa contar con él y los beneficios generados. (KENJO, 2023)

Dentro de la gestión de una empresa, la evaluación del desempeño del personal es una tarea que abarca diversos objetivos. Estos incluyen proporcionar retroalimentación, mejorar la comunicación y comprender las necesidades de los empleados. Si bien el objetivo principal es evaluar y mejorar el desempeño de los trabajadores, fomentar su potencial y aumentar el valor que aportan a la empresa en el futuro también es un objetivo importante.

De cara al futuro, este marco teórico sienta las bases para futuras investigaciones empíricas e implicaciones prácticas. Proporciona una base para llevar a cabo investigaciones sobre los retos específicos a los que se enfrentan los hoteles boutique a la hora de gestionar el talento humano, así como para identificar las mejores prácticas y estrategias que pueden aplicarse para optimizar los resultados de la gestión del talento. Al tender un puente entre la teoría y la práctica, este marco contribuye al conocimiento y la comprensión generales de la gestión empresarial eficaz en el contexto de los hoteles boutique.

7. Supuesto de la investigación

Objetivo: Analizar la gestión administrativa del Hotel Boutique Los Altos Estelí.

Existe una correlación positiva entre las prácticas de gestión administrativa y la eficiencia general del Hotel Boutique Los Altos Estelí.

Objetivo: Identificar el perfil de los colaboradores que laboran en el Hotel Los Altos Estelí.

La diversidad de habilidades, experiencia y características demográficas de los colaboradores (como edad, educación) contribuye al desempeño laboral y al éxito general en el Hotel Los Altos Estelí.

Objetivo: Proponer una estructura organizacional para que el Hotel Los Altos mejore su desempeño.

Una estructura organizativa más centralizada mejorará la colaboración y la comunicación de los empleados, lo que redundará en una mejora del rendimiento en el Hotel Boutique Los Altos

8. Operacionalización de Variables.

Objetivo	Variable	Conceptualización	Sub Variable	Indicadores	Ítems	Técnicas	Fuentes de información
<p>OE-1 Analizar la Gestión administrativa del Hotel Boutique Los Altos Estelí durante el segundo semestre 2023.</p>	<p>Gestión administrativa</p>	<p>La gestión administrativa es el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos (Chiavenato, 2013)</p>	<p>Planeación</p>	<p>Nombre empresarial Objetivos Metas Misión Visión Valores</p>	<p>¿Cuenta el Hotel los Altos con objetivos, metas planteados y/o definidas? ¿La empresa cuenta con una misión visión que la respalde?</p>	<p>Entrevistas</p>	<p>Gerente</p>
			<p>Organización</p>	<p>Organigramas Cargos y funciones División de áreas Capacidad de carga</p>	<p>¿Cuenta el hotel con un organigrama establecido, que valores prevalecen? ¿Se establecen los cargos y</p>	<p>Entrevistas</p>	<p>Gerente</p>

Objetivo	Variable	Conceptualización	Sub Variable	Indicadores	Ítems	Técnicas	Fuentes de información
				Servicios	<p>funciones del personal, están establecidos en el contrato de trabajo?</p> <p>¿El hotel cuenta con divisiones de área para cada cargo y dimensión de carga?</p> <p>¿La empresa cuenta con un modelo jerárquico con cargos y funciones?</p> <p>¿Cuenta con un manual de procedimientos y funciones de organización</p>		

Objetivo	Variable	Conceptualización	Sub Variable	Indicadores	Ítems	Técnicas	Fuentes de información
					dentro del hotel?		
			Integración del Personal	Colaboradores Protocolos Funciones	¿En caso de una emergencia, los colaboradores como de algún huésped, cual es protocolo a seguir, o la persona a la que deben de recurrir?	Entrevista	Gerente
			Dirección	Liderazgo Identidad empresarial Estímulos – promoción formación productividad	¿Dentro del hotel promueve la identidad empresarial la gestión y liderazgo en equipo para que haya una	Entrevista	Gerente

Objetivo	Variable	Conceptualización	Sub Variable	Indicadores	Ítems	Técnicas	Fuentes de información
					<p>mejor organización ?</p> <p>¿Usted como gerente, con su nivel de autoridad mayor, mantiene una comunicación asertiva con sus colaboradores?</p>		
			Control.	<p>Desempeño laboral</p> <p>Reclutamiento del personal</p> <p>Evaluación al desempeño</p>	<p>¿La empresa realiza reclutamiento del personal?</p> <p>¿La empresa cuenta con un buen desempeño laboral?</p> <p>¿Cuáles son los resultados</p>	Entrevista	gerente

Objetivo	Variable	Conceptualización	Sub Variable	Indicadores	Ítems	Técnicas	Fuentes de información
				Resultados de las evaluaciones	<p>de cumplimiento, que usted ha observado, por parte de los colaboradores, de acuerdo con sus funciones establecidas?</p> <p>¿Cómo inciden estos indicadores, anteriormente mencionados en el buen desempeño laboral?</p>		

Objetivo	Variable	Conceptualización	Sub Variable	Indicadores	Ítems	Técnicas	Fuentes de información
OE-2 Identificar el perfil de los colaboradores que desempeñan en el Hotel Los Altos Estelí durante el segundo semestre del 2023.	Persona I	Para garantizar el funcionamiento fluido y eficiente de un hotel, la dedicación de su personal es primordial. Los empleados del hotel desempeñan un papel multifacético, que abarca tareas como realizar reservas, limpiar las habitaciones, planificar eventos y mantener el edificio en general. Si le gusta trabajar con personas, una carrera en la industria hotelera podría ser ideal para usted. (Indeed , 2023)	Social	Edad Sexo Nacionalidad Estado civil	Nombres y apellidos: Cargo en la empresa Tiempo Trabajado Edad y sexo.	Entrevista	Colaboradores
			Preparación Profesional	Nivel académico Nivel Escolaridad	¿Cuál es su nivel académico? Tiene conocimiento		

Objetivo	Variable	Conceptualización	Sub Variable	Indicadores	Ítems	Técnicas	Fuentes de información
				Cursos recibidos Manejo de un segundo idioma Conocimientos informáticos	de dos o más idiomas ¿Cuenta usted con conocimiento informático? ¿Ha recibido usted cursos antes y después de ejercer su trabajo? ¿Estaría dispuesta usted a recibir cursos de profesionalización que permitan dotarle de herramientas y conocimientos para un		

Objetivo	Variable	Conceptualización	Sub Variable	Indicadores	Ítems	Técnicas	Fuentes de información
					mejor desempeño laboral?		
			Habilidades	Comunicación asertiva Escucha Atención Comunicarse hablando. Capacidad de Organización	¿Le gusta trabajar en equipo y ayudar a los demás colaboradores con respecto a algún problema en el hotel por si lo requieren? ¿Cómo trata usted a los huéspedes y demás personas que laboran en el Hotel? ¿Por qué?		

Objetivo	Variable	Conceptualización	Sub Variable	Indicadores	Ítems	Técnicas	Fuentes de información
			Aptitudes	Integridad Comunicación eficaz. Trabajo en grupo. Paciencia Cordialidad Resolución de problemas.	Cómo se considera usted en su papel de colaborador dentro del Hotel. ¿Es comunicativo con los huéspedes y demás personas que le rodean en su área de trabajo?		
			Personalidad	Aplicado Atención al detalle Preocupación por otros. Confiabilidad Integridad	¿Si en el hotel surge algún problema de gravedad con algún huésped o con relación a su área de trabajo, de		

Objetivo	Variable	Conceptualización	Sub Variable	Indicadores	Ítems	Técnicas	Fuentes de información
				Autocontrol	<p>qué manera podría usted resolverlo?</p> <p>¿Le gusta poner empeño y ver con detalle a fondo las tareas a realizar en su área de trabajo?</p> <p>¿Esta consiente que la confiabilidad es esencial en su trabajo?</p> <p>¿Por qué?</p>		
OE-3 Proponer una estructura organizacional para		La estructura organizacional es el sistema jerárquico escogido para organizar a los trabajadores en	Modelo Jerárquico	Cargos Funciones	¿La empresa cuenta con un modelo jerárquico con	Entrevista	Gerente

Objetivo	Variable	Conceptualización	Sub Variable	Indicadores	Ítems	Técnicas	Fuentes de información
Hotel Los Altos para mejorar el desempeño durante el segundo semestre 2023	Estructura organizacional	un organigrama de una empresa. Gracias a ella, se abordan las formas de organización interna y administrativa. El reparto del trabajo en áreas o departamentos se ramifica en un árbol. (Riaza, 2020)			cargos y funciones? Considera usted que es importante un modelo jerárquico en un hotel y que sus colaboradores conozcan sus cargos y funciones.		
				Niveles De Autoridad	¿Cree que en sus colaboradores reflejan su autoridad para cumplir sus objetivos? ¿Cree usted importante un nivel de		

Objetivo	Variable	Conceptualización	Sub Variable	Indicadores	Ítems	Técnicas	Fuentes de información
					autoridad dentro del hotel y cuál es su nivel de autoridad?		
			Manuales De Procedimiento estructurales	Manuales de <ul style="list-style-type: none"> • Organización. • Procedimientos. Funciones	¿Cuenta con un jefe inmediato cuando sus colaboradores tienen una emergencia? ¿Cuenta con un manual de procedimientos y funciones?		

9. Diseño Metodológico

9.1 Tipo de Investigación

9.1.1 Enfoque filosófico de la investigación

Enfoque filosófico de esta investigación es cualitativa porque describe la gestión administrativa y detalla el perfil de los colaboradores además se proponen unas estrategias o se proponen acciones para solucionar el problema. Es La **investigación cualitativa** implica recopilar y analizar datos no numéricos para comprender conceptos, opiniones o experiencias, así como datos sobre experiencias vividas, emociones o comportamientos, con los significados que las personas les atribuyen. Por esta razón, los resultados se expresan en palabras. (Santander, 2021)

En el siguiente acápite se presentan las diferentes fases metodológicas por las que atraviesa dicha investigación. La metodología para realizar este trabajo consta de herramientas de recolección de datos, las cuales facilitan la información necesaria para determinar, "Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hotel Boutique Los Altos -Estelí durante el segundo semestre del 2023. Así, permitiendo analizar la gestión administrativa, el desempeño laboral y proponer una estructura organizacional para el Hotel Los Altos- Estelí.

De acuerdo al tema de investigación" Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hotel Boutique Los Altos -Estelí durante el segundo semestre del 2023. Se establece el enfoque de la investigación de tipo cualitativa, ya que es necesario Proponer una estructura organizacional para Hotel Los Altos para mejorar el desempeño laboral. Los métodos cualitativos pueden revelar factores culturales, organizativos o contextuales específicos que influyen en la Gestión Administrativa.

9.1.2 Según su aplicabilidad.

El tipo de investigación es deductiva, ya que el principal el objetivo es evaluar a la gestión Administrativa de Hotel Los Altos Estelí para aportar a la identificación de factores de un manejo de estrategias de gestión.

El enfoque deductivo de la investigación consiste en examinar una teoría o un fenómeno bien establecidos para determinar su validez en condiciones específicas. Se ha observado que este enfoque sigue de cerca el razonamiento lógico. Comienza con una teoría y genera una nueva hipótesis basada en esa teoría. A continuación, la hipótesis se pone a prueba comparándola con las observaciones, lo que en última instancia permite confirmar o rechazar la hipótesis. (Cervera, 2010. p.27)

Con la realización de esta investigación se pretende contribuir de manera potencial a la representación de términos de gestión administrativa en todo tipo de hoteles en Estelí

9.1.3 Según su alcance

Según el alcance de la investigación es de tipo descriptiva, este tipo de investigación implica contar con una buena base de conocimiento previo acerca del tema y fenómeno de estudio. Ya que busca especificar las propiedades importantes del fenómeno de estudio, para el caso, sustentado en la propuesta de una ruta temática.

La investigación descriptiva consiste en captar, documentar, analizar e interpretar las características actuales, la estructura o la dinámica de los fenómenos. (Gallardo, 2017. p.17 citando a Tamayo, 2003, p. 46).

9.1.4 Según el tiempo

Este estudio lo clasificamos de corte transversal, pues la documentación se llevó a cabo durante el II semestre del año 2023.

El estudio transversal se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido que mide tanto la exposición como el resultado en un punto determinado en el tiempo. Este tipo de estudio también se conoce como estudio de corte transversal, estudio transversal y estudio de prevalencia. (Álvarez-Hernández & Delgado-DelaMora, 2015)

9.1.5. Paradigma.

El paradigma de investigación es positivista, ya que refleja un trabajo real, en donde las parte investigadores se relacionan con el objeto de estudio, pero guardando la neutralidad de la investigación.

Situado dentro de la teoría positivista, este paradigma sugiere el potencial logro de verdades absolutas al abordar problemas, supeditado a la creación de una separación sustancial entre el investigador y el objeto de estudio. Desde una perspectiva epistemológica, este paradigma delinea una distinción clara, presentando al investigador como un sujeto imparcial y tratando la realidad abordada como supuestamente no afectada por las influencias del sujeto científico. (Miranda Beltrán & Ortiz Bernal, 2020)

9.2 Área de estudio

9.2.1 Área de conocimiento

Área: Ciencias económicas y administrativas desde el perfil profesional de la carrera en Administración turística y hotelera

Línea de investigación

Línea cec-2: organizaciones, gobierno y economía nacional.

Sub línea cec-2.3: estrategia empresarial, producción, mercadotecnia, talento humano y toma de decisiones.

9.2.2 Área geográfica

9.2.2.1 Macro localización

Nicaragua, es el país más extenso de Centroamérica, posee dos litorales: Pacífico, desde las costas del Golfo de Fonseca en el departamento de Chinandega, hasta El Naranjo, en Rivas, con una longitud de 361 kilómetros; y el Caribe, desde Cabo Gracias a Dios, en la Región Autónoma de la Costa Caribe Norte, RACCN, hasta la desembocadura del río San Juan, totalizando 578 kilómetros.

9.2.2.2 Micro Localización

Como Micro localización se encuentra Estelí, Diamante de las Segovias. Debido a que esta es la localización de los personajes de esta ciudad; cuenta con gran desarrollo económico en el caso urbano en su última actualización en Base de datos de Estadística de Industrias Turística, indican que el sector hotelero en Nicaragua comprende 1,106 postores a nivel nacional. Sólo en Estelí existen 68 establecimientos de alojamiento incluidos en la Oferta de Alojamiento Turístico por Departamento, lo que representa aproximadamente el 7% del total. (OMT, Organización Mundial del Turismo,, 2022)

9.3 Población y Muestra

9.3.1. Población

La población es el conjunto total de elementos que constituyen el ámbito de interés analítico y sobre el que queremos inferir las conclusiones de nuestro análisis, conclusiones de naturaleza estadística y también sustantiva o teórica. (López-Roldán & Fachelli, 2017a, p.7)

Más específico la población seleccionada es el Hotel Boutique Los Altos Estelí.

9.3.2. Muestra

Una muestra no es más que la elección de una parte de un todo que es la población. Nos referiremos fundamentalmente a muestreo estadístico, por tanto, al diseño y la obtención de una muestra estadísticamente representativa de la población que se inscribe en un proceso de investigación de carácter cuantitativo donde la teoría del muestreo y de probabilidades son elementos importantes definitorios. (López-Roldán & Fachelli, 2017b, p.5)



Ilustración 1 Casco Urbano de Estelí

Nuestra muestra consiste en la participación del personal del Hotel Boutique Los Altos Estelí, con el número de personas que laboran son 6 y un gerente general.

9.3.2.1. Muestreo

El muestreo utilizado en esta investigación es no probabilístico por conveniencia, Este se refiere a técnicas de muestreo para las cuales se desconoce la probabilidad de que una persona sea seleccionada para ser miembro de la muestra. Una muestra intencional, un investigador selecciona a los participantes de su marco de muestreo porque tienen características que el investigador desea. (DeCarlo, 2022)

Con relación al objeto de estudio, son personas que laboran en el centro de investigación un total de 6 personas y un gerente general.

9.4.1.2 Criterio de la muestra.

Los criterios de muestra, a diferencia de los requisitos generales, representan calificaciones distintas que debe poseer un individuo para ser incluido en su muestra. (DeCarlo, 2022, a)

- Trabajador dentro del hotel
- Conocimiento en el área Hostelera
- Tiempo de experiencia en la industria hotelera mínimo 1 año.
- Contribuciones adentro del Hotel
- Género Masculino y Femenino
- Nicaragüense
- Edad mayor de 18 años

9.4 Métodos y técnicas para la recolección y análisis de datos.

9.4.1 Bibliográfica

Se ha utilizado la bibliografía para la delimitación conceptual de cada uno de los aspectos a considerar en la elaboración del marco teórico referencial desde el punto de vista de diversos autores, ya sea desde fuentes físicas (libros, revistas, artículos, folletos, entre otros.) o electrónicas (PDF, HTML, ebooks).

La recolección de datos es un método por el cual las empresas recopilan y miden información de diversas fuentes a fin de obtener un panorama completo, responder preguntas importantes, evaluar sus resultados y anticipar futuras tendencias.

9.4.2 Entrevista

El método de la entrevista puede describirse como un enfoque sistemático para recopilar datos empíricos mediante la comunicación interpersonal con uno o varios individuos. Consiste en administrar un cuestionario o utilizar una guía para explorar sus opiniones y criterios relacionados con el problema investigado. (Feria et al, 2020,p.72)

Las entrevistas están dirigidas a los propietarios de Hotel Los Altos Estelí-Nicaragua, esto debido a que son encargados de administrar todo el negocio, también se

dirigirá una entrevista a los colaboradores internos de la empresa, encargados de la funcionalidad de operaciones dentro del Hotel, el objetivo será conocer sus conocimientos en la gestión administrativa para un hotel de esa calidad; y saber el perfil que tiene el personal para trabajar en este sitio.

9.4.3 Métodos teóricos

Los métodos teóricos permiten revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación no observables directamente, cumpliendo así una función gnoseológica importante al posibilitar la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados, la construcción y desarrollo de teorías, creando las condiciones para la caracterización de los fenómenos (Fabregat et al 2017).

Mediante los métodos teóricos se nos permitió tener una idea más clara sobre el objeto de estudio, en este caso para poder ejecutar el proceso investigativo, primeramente, se tuvo que indagar sobre el tema de estudio.

- Turismo
- Hotelería
- Hotel Boutique
- Teorías de la Gestión Administrativa.
- Desempeño Laboral.

Todos estos elementos y otras definiciones publicadas por licenciados, master y especialistas en la materia, brindaron la posibilidad de crear la metodología de la investigación y sobre todo fundamentar esta investigación teórica.

9.5. Etapas de la Investigación.

9.5.1 Etapa I Investigación Documental:

En primera instancia y antes de dar inicio al desarrollo investigativo de este trabajo fue necesario conocer la principal problemática del manejo interno del Hotel Boutique Los Altos Estelí en relación a la oferta de hoteles en la ciudad de Estelí, así mismo, de la

existencia de estudios que se relacionarán con la temática elegida, con el fin de tener certeza de que la investigación sea de carácter innovador.

Se destaca/ subraya el nacimiento del tema de estudio debido a la participación activa en realizar prácticas profesionales en este sitio con anterioridad, el cual nos dio interés en este tipo de hotel y nos infundió la importancia en esta problemática.

Una vez definido el tema, se requirió consultar algunas fuentes de información como: sitios web, tesis, entre otros. Lo que facilita el desarrollo teórico conceptual importante y coherente para diseñar el marco teórico de la indagación, utilizando como referencia todo el proceso.

9.5.2 Etapa II: Elaboración de Instrumentos

Entrevistas: Las entrevistas se aplicaron a la dirección General de Hotel Boutique Los Altos Estelí, a los representantes del Hotel, los instrumentos fueron conformados por una guía de preguntas semiestructuradas con el objetivo de recopilar información sobre aspectos específicos en torno al tema planteado.

Las características específicas de relevancia en las entrevistas son pobladores que trabajen en el Hotel los Altos Estelí, de entre 18 a 40 años esto debido a que son un rango de edad con posibilidades de ser el mercado laboral, estos deben de participar activamente en actividades laborales dentro de la industria hotelera.

Dentro de este marco, los empleados tienen la oportunidad de articular sus perspectivas sobre la dinámica operativa de la organización y sus experiencias subjetivas dentro de ella. Este mecanismo de investigación opera bajo la premisa de que se obtienen beneficios tangibles cuando se implementan medidas correctivas en áreas que requieren intervención. Además, sirve como un excelente conducto para obtener conocimientos indirectos sobre la calidad de la gestión organizacional.

9.5.3 Etapa III: Trabajo de Campo

Esta investigación se basa en la recolección de información para determinar la incidencia que tendría una gestión administrativa para el mejoramiento de los recursos de los hoteles boutique en la ciudad de Estelí, se procedió a la recolección de datos por

medio de las técnicas de entrevistas que se aplicaron a los encargados del negocio y colaboradores activos.

Recolección de datos

Dentro del plan de recolección de datos, las entrevistas a manos de la investigación fueron evaluadas si el uso de las respuestas era dignas para dar la solución a la problemática

El proceso de la recolección fue el siguiente:

- Acodar una cita con el Gerente del Hotel para solicitar informacion por parte de él y su personal.
- Solicitar la cooperación de los colaboradores y citar con ellos para no interrumpir sus actividades.
- Elaborar entrevistas dirigido al gerente, empleados en base a la operacionalización de las variables.
- Aplicar la entrevista a 1 gerentes, 6 colaboradores en la última semana de octubre del año 2023.
- Una vez obtenidas las encuestas se procede a tabular la información recolectada.

9.5.4 Etapa IV: Informe Final

En esta etapa se procesó la información obtenida a través del programa de Word, con la implementación de los instrumentos a la población, mismo que permitió diseñar los gráficos para la presentación del análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones finales.

Análisis de datos.

En el proceso de análisis de datos, después de estar elaborando el documento, se discutieron los resultados de esta investigación y si cumplió con los objetivos de valorar la gestión de hotel Boutique Los Altos Estelí.

10. Análisis y discusión de resultados.

A continuación, se muestra los principales resultados obtenidos en la investigación, presentado un breve análisis dividido en datos recopilados con un enfoque cualitativo y discusión de estos.

RE1. Gestión administrativa del Hotel Boutique Los Altos Estelí

Por medio de entrevista realizada al Gerente, dio salida al primer objetivo **valorar la Gestión administrativa del Hotel Boutique Los Altos Estelí**, obteniendo como resultado la comprensión del el clima organizacional y si esto genera un mejor desempeño y organización.

Tamaño empresarial y Capacidad Hotelera.

El tamaño del Hotel Boutique se considera pequeña empresa, ya que el número de colaboradores no supera los 10, y su capacidad hotelera es de 8 habitaciones, 12 camas, cuentan con un numero de colaboradores 6 personas y un gerente general.

Primero se presenta la matriz pre codificación la cual se tiene la categoría gestión administrativa y tres sub categoría; Organización, Liderazgo, Comunicación. Estos puntos son los que encuentra dentro los aspectos relevantes que necesita el Hotel Boutique Los Altos Estelí

Tabla 2

Matriz de Precodificación.

Categoría	Subcategoría	Palabras Claves	Descripción
Gestión Administrativa	Organización: Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por	Misión	Declaración concisa que describe el propósito y las metas fundamentales de una organización, definiendo su razón de existir.
		Visión	Una declaración prospectiva que articula el estado futuro deseado y las aspiraciones a largo plazo de la organización

	dos o más personas para lograr un objetivo común.	Estructura organizativa	La disposición de roles, responsabilidades y relaciones dentro de una organización, definiendo cómo se dividen, coordinan y controlan las tareas.
	Liderazgo: Capacidad que tiene una persona para influir, organizar y motivar a otras personas.	Mando	Acción que ejerce el jefe sobre sus subordinados con el objetivo de persuadirlos, dirigirlos e influir sobre ellos de manera de obtener su voluntaria y leal obediencia, tanto en el desempeño de una función como en el cumplimiento de una misión.
		Autoridad	el derecho de dar órdenes en virtud de una posición jerárquica
	Comunicación: forma de interacción entre dos o más personas, cuyo resultado es el intercambio de significados que conducen a la comprensión y, en el mejor de los casos a un acuerdo, a un comportamiento adecuado.	Colaborares	Persona que realiza un aporte personal de manera voluntaria donde no existe relación de subordinación o dependencia respecto de otra persona
		Huéspedes	Individuo que se encuentra alojado u hospedado en un hogar ajeno o en la habitación de un hotel.

Elaboración propia, 2023.

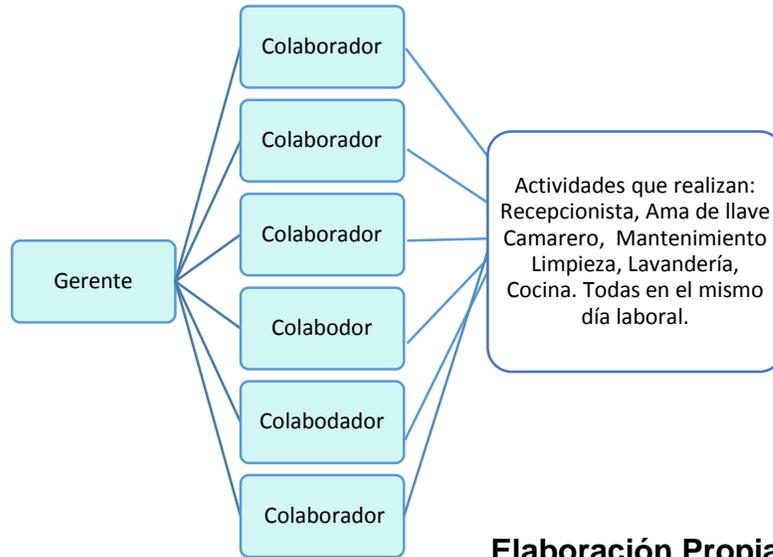
Dentro de la gestión administrativa del Hotel Boutique Altos Estelí, se analizó todo el material administrativa y dio como resultado que ellos trabajan formal con respecto con el control de inventario, libro de gastos, ingreso, planeación de la agenda y la venta de habitaciones siendo que si se está facturando el negocio, sin embargo en el área de recursos humano y estructura organización no están formalizados.

En este aspecto no se encontró una misión, visión, estructura organizacional, ningún documento relacionado con las generalidades de la empresa desde su creación en el 2014. El gerente de la empresa manifiesta que no posee una administración acorde a los lineamientos de planificación, organización, dirección y control.

Dentro de las observaciones encontradas, se detecta una jerarquía empíricamente en relación de las actividades del colaborador, dependiendo al turno de trabajo se le asignan actividades diferentes fuera de su cargo, Es decir, independiente de su cargo

ejecutan tareas de otros cargos, y al final realizan más trabajo de lo que deben. La representación está en la figura 9.

Figura 9: Visualización de la Jerarquía empírica del Hotel Boutique Los Altos, Estelí.



El mando y la división de tareas esta previamente dictada por el gerente del Hotel al momento, en caso de realizar el proceso de búsqueda de personal existe un proceso que se realiza personalmente.

Figura 10. Proceso de Reclutamiento, Selección, Integración del Personal en Hotel Boutique Los Altos Estelí.



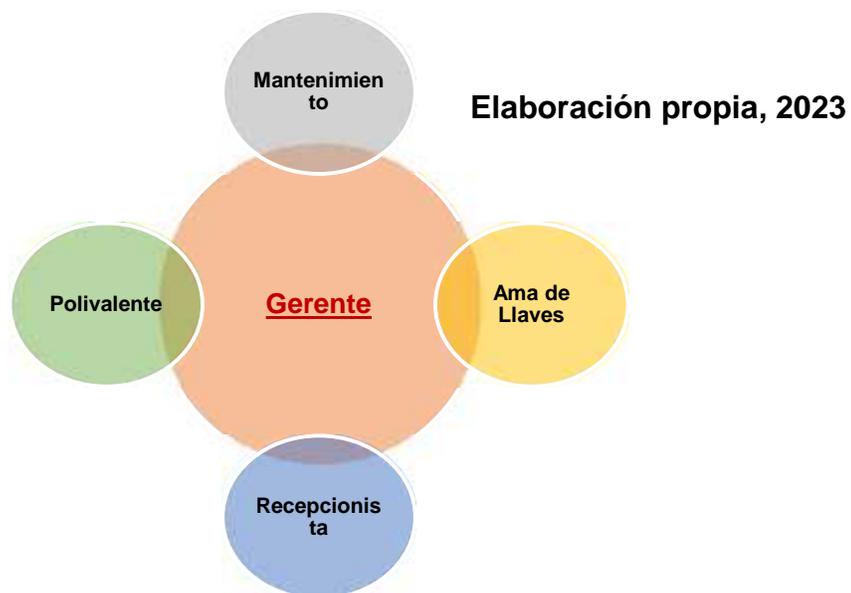
Se reconoció que a una cantidad limitada del personal no existe estructura organizacional formal pero si hay un diseño organizacional informal, específicamente una estructura simple (Robbins & Judge, 2009,p. 526), Al ser un Hotel pequeño la autoridad

esta dirigida por el dueño y gerente general, además al no hay departamentos asignados pero la comunicación mas fluida en caso de alguna emergencia.

A no haber un administrador en presencia, el gerente hace toma el puesto haciendo auto gestión (HAYS, 2023), decide sobre la planificación, gestión y control de las tareas diarias y no los demás. Consiguiendo estar involucrado directamente de lo que pasa a hotel.

En el manejo de decisiones al gerente del Hotel debe ser informado principalmente, pues es el que tiene el mando y la máxima nivel jerárquico autoridad, al no haber una estructura organizacional. él es el primer y único canal de comunicación para resolver problemas en el Hotel Boutique Los Altos Estelí.

Figura 11. Comunicación Interna en el Hotel Boutique Los Altos Estelí.



La relaciones dentro del Hotel son profesional pero siempre estan al pediente del personal, preguntar si necesitan algo o si bien cómo esta funcionando todo correctamente ,mantiene una comunicación asertiva con sus colaboradores y huéspedes.

RE2. Perfil de los colaboradores.

Dentro de los resultados encontrados del segundo objetivo, **Identificar el perfil de los colaboradores en Hotel Boutique Los Altos**, Los resultados fueron los siguiente: los colaboradores que trabajan dentro del hotel, la mayoría cuenta con una experiencia dentro de la empresa aproximadamente de cinco a ocho años, reconociendo que la minoría son licenciados con estudios relacionados con las ciencias económicas y administración de empresas, Sin embargo estos colaborares afirman: que antes de pertenecer a este sector, no habían tenido experiencia similar trabajando para un hotel.

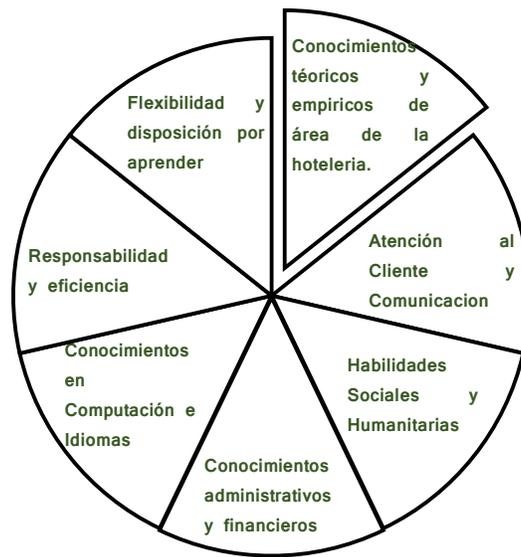
Tabla 3. Puestos de Trabajo en el Hotel Boutique Los Altos Estelí

Puestos de trabajo, Turno	Funciones empíricas
Recepcionista Matutino, Nocturno	Encargado del área de recepción, reservas, venta de habitaciones y cobros
Ama de Llaves	Limpieza de las habitaciones y del Hotel
Mantenimiento	Servicio de mantenimiento en caso que se rompa algo
Polivalente	Voluntario que ayuda en todo lo que el hotel necesita en ciertos días y esta al llamado

Elaboración propia, 2023

Por lo tanto, han demostrado tener conocimientos informáticos y de idioma inglés, además de desarrollar habilidades sociales, capacitados en atención al cliente, desempeño laboral y el turismo sostenible entre otros, mostrando un desempeño laboral excepcional y ser consciente que capacitarse es la mejor inversión de tiempo y recursos financieros para seguir impulsando el sector turístico y hotelero en la ciudad de Estelí y específicamente en Hotel Boutique Los Altos.

Figura 12 : Habilidades y competencias del personal del Hotel Los Altos Estelí.



**Elaboración propia,
2023**

Con respecto al clima laboral, los colaboradores en su entorno de trabajo cumplen con sus funciones y asignaciones al pie de la letra e incluso realiza de otras áreas, este fenómeno es consecuencia del tamaño reducido de hotel, por el cual demanda poco personal. Es de gran importancia este hecho, porque ha habido rotación del personal y el personal que ha estado permanente no ha tenido problemas durante este tiempo. Por lo tanto estos indicadores influyen para desarrollar ideas y actividades, para adquirir conocimientos empíricos, actitudes que puedan elevar su desempeño dentro del hotel.

“El desempeño laboral entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, e incide directamente en los resultados de la organización.” (Bizneo HR , 2022)

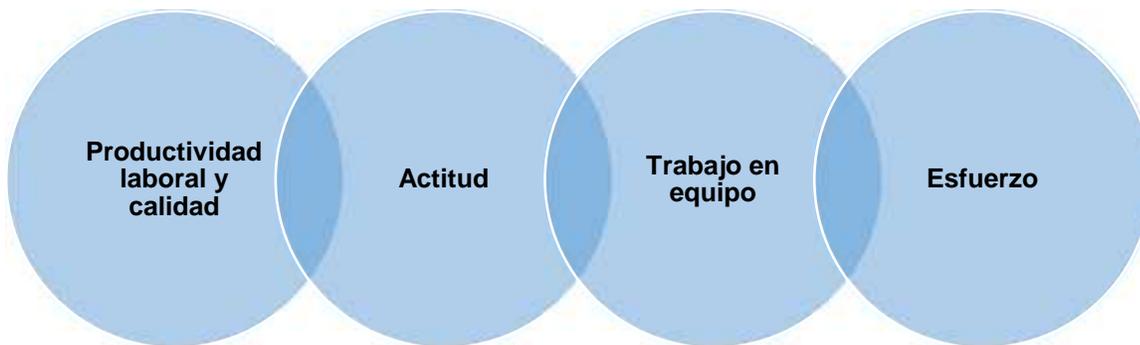
En opinión con el trato de los huéspedes y compañeros de trabajo, tienen que haber un equilibrio y responsabilidad con una atención al cliente de no sobre pasar los límite de relación amistosa y en casos que los huéspedes le faltan el respeto para ellos ser más prudente , cuando surge algún problema en su área de trabajo o respecto al hotel se lo comunican al gerente del Hotel para solucionarlo ya que hay una comunicación asertiva y siempre reguardando la integridad y la comunicación con todo el personal del hotel.

En la atención al cliente uno de los aspectos más importantes es la comunicación, Pues es la base de las buenas relaciones con el cliente/la clienta, ésta consiste en: la transmisión de información desde un emisor, hasta un receptor, por medio de un canal. (Academia Formación , 2022 p.9)

Finalmente la confiabilidad de los colaboradores son de extremo cuidado ellos no solo resguardan a las personas si no también la confiabilidad del personal de este modo tienen un desempeño laboral de cada uno de ellos muy satisfactorios, debido a que ellos son residentes de la ciudad y con sus conocimientos y contactos ayudan al mejor servicio del hotel con respecto algo que ellos necesitan de información y conocimiento de Estelí y lugares aledaños.

Los colaboradores del Hotel Boutique Los Altos Estelí, realiza una autoevaluación en su desempeño laboral, como indica (Licari, 2022), permite a los trabajadores juzgar su propio desempeño y dar una calificación a su trabajo, además de promover la autocrítica y la reflexión

Figura 13: Aspectos que evalúa el Hotel Boutique Los Altos Estelí en su desempeño laboral con sus colaboradores.



Elaboración propia, 2023.

Según (Gaviria, 2020) El perfil de un buen colaborador está marcado por el desarrollo perseverante y consciente de las capacidades que tiene cada ser humano, reconociendo que todos tenemos un gran potencial por desarrollar.

RE3: Propuesta de una Estructura Organizacional.

Se ha verificado que el hotel Boutique Los Altos Estelí no cuenta con una estructura organizacional ni con un modelo jerárquico de cargos y funciones ya que trabajan empíricamente con sus propios conocimientos y actitudes.

Cabe resaltar que en casos de emergencia tanto con los colaboradores o como algún huéspedes recurren rápidamente con el gerente ya que ellos tienen una comunicación vía telefónica o presencial ya que siempre han sido atendidos por él, nunca los ha dejado solo ante un inconveniente y el gerente considera que sus colaboradores conozcan sus cargos y funciones para un mejor desempeño y mejor conocimiento para el hotel.

Como lo afirma Licari, 2022, El jefe inmediato es quien suele asignar tareas y delegar responsabilidades, el seguimiento del desempeño es continuo y está definido por expectativas preestablecidas.

De esta manera sus colaboradores han tenido un buen desempeño ya que están orientados a sus cargos y funciones empíricamente, es decir, solo orientados del conocimiento del gerente incidiendo en cargo que ocupan cada uno de ellos, son consistente de sus funciones, no tienen ninguna desorganización y en todo caso se resuelve entre los colaboradores del hotel ya que tienen conocimiento básico como la elaboración de llaves codificadas y manejo de POS (siglas en inglés de Point of Sale, es decir, Punto de Venta), además tratan de cubrir espacios y adaptarse a sus actividades. Ya que las competencias están más duras y teniendo más conocimiento cada día ya que las personas están más capacitados y son proactivas.

De esta manera cabe resaltar que el hotel necesita una estructura organizacional ya que el propósito es darles a conocer como se trabaja un sistema jerárquico de cargos y funciones en un modelo que se adapta a su modo de trabaja y su estilo, además requieren contratar un máximo de 7 personas.

Como lo afirma Alvarado et al, 2022. La estructura básica son los aspectos y partes estáticos de la organización (tareas funcionales; producción, mercadeo, recursos

humanos, finanzas. Su principal operación es indicar a los miembros de la empresa lo que deben (y lo que no deben) hacer, por medio de descripciones de cargos, procedimientos y rutinas de trabajo, normas y reglamentos internos, estándares de desempeño, sistemas de evaluación de desempeño.

De esta manera, el sistema jerárquico se basa en la existencia de normas, reglas y reglamentos, y define los aspectos dinámicos de la organización y refleja a través de los manuales de la organización o de las rutinas y procedimientos organizacionales.

Después de toda la investigación exhaustiva del Hotel Boutique Los Altos Estelí, Se llegó a una verdad innegable: Todas las personas que están relacionadas con este hotel Boutique, por ser un tipo de hotel diferente en estética y estilo, tiene un propósito y concepto único e original, están del alguna manera intrínsecamente activas en un modelo de gestión diferente, Es decir, cada una de ella maneja y gestión sus roles y funciones de acuerdo a sus habilidades y conocimientos, más no sus titulaciones, el valor más significativo para ellos es la ejecución de las principales de sus tareas y que todo marche bien con la comunicación del Hotel tanto dentro como fuera.

Por el cual modelo ideal para aplicar en este Hotel Boutique, Modelo de Estructura Organizacional Circular con influencia del concepto de Holocracia

Modelo de Estructura Organizacional Circular.

La aplicación de este modelo de estructuración se plantea por la identificación de características que tiene el negocio, lo cual debido a su estilo de trabajo y sus colaboradores es posible

Características del Hotel Boutique Los Altos Estelí.

- Segmento especial como es la clase media-alta y clase alta.
- Demanda dependiente del lujo y la exclusividad, así mismo superar las expectativas y satisfacer con gusto esa necesidad.
- Visión Integral con los colaboradores y sus necesidades.
- Libertad información para compartir a sus colaboradores y público en general que desea saber algo.

- No hay limitantes para trabajar, solo lo esencial como ser humano, saber y leer, y tener la disposición de trabajar en el hotel y desarrollar sus capacidades dentro de él.
- Comunicación abierta sin canales.
- Autogestión por parte del gerente del Hotel.
- Todos saben sus roles y funciones.
- Están formalizados en nombre y razón social, pero el resto no
- El cliente se puede comunicar con todos en caso si necesita algo, todos pueden resolver problemas internos en el Hotel.
- La máxima autoridad dentro del Hotel es el Gerente General, no hay jefes intermediarios.

Por estos aspectos y otros que se evidencia en la experiencia de un trabajador del hotel se conoce el panorama para establecer el modelo.

El Modelo.

“Un organigrama circular es una representación visual de la estructura organizativa de una empresa o grupo. La principal característica es que se utiliza un diseño circular, en lugar de la disposición jerárquica tradicional.” (Mauleón, 2023)

En vez de mostrar una pirámide con niveles y líneas verticales, el organigrama circular muestra a los miembros de la organización en un círculo. Junto con la jerarquía, se resalta la interconexión y la colaboración entre ellos.

En un organigrama circular, el líder o la persona en la posición central ocupa el núcleo del círculo. Mientras que los miembros del equipo se colocan en círculos concéntricos alrededor de él. Las líneas de conexión entre los miembros representan las relaciones y las líneas de comunicación dentro de la organización.

Los organigramas circulares son, de modo especial, útiles en organizaciones que valoran:

- La transparencia
- La comunicación abierta
- La toma de decisiones colaborativa.

- Tener una organización flexible que permite una rápida reacción y adaptación a los cambios en la empresa.
- Todos los departamentos o equipos estén interconectados y contribuyen al objetivo común.

Cómo funciona: Elimina las jerarquías tradicionales y fomenta la **comunicación abierta** y la igualdad de voz. Cada miembro de la organización tiene la oportunidad de contribuir y tomar decisiones. **Cuándo se usa:** Cuando se busca fomentar la participación de los empleados y una cultura de comunicación abierta.

Se encontró que las características que presenta el modelo circular y el Hotel Boutique son las adecuadas para implementarse debido que esta tipología de organigrama contribuye a una mejor confianza en el clima empresarial. Incluso se potencian los procesos de aprendizaje y mejora la comunicación sin tratos de formalidades.

Influencia Holocracia.

Este término también lo relacionamos con el tipo de trabajo en la gestión que se realiza en Hotel Boutique Los Altos, debidos a las similitudes que estos dos presentan, ellos sin saberlo teóricamente, su estilo en hacer las cosas aparte de un concepto.

Reforzar el papel de los trabajadores y diluir las jerarquías dentro de la empresa ha sido una de las grandes tendencias en organización empresarial durante los últimos años se ha ido pasando progresivamente a sistemas más horizontales que refuerzan el papel de los empleados y les otorgan un poder de decisión mucho mayor.

La holocracia es un sistema organizativo y de gestión que tiene como objetivo distribuir la autoridad y la toma de decisiones en toda una organización. Está diseñado para crear una estructura más ágil, adaptable y receptiva reemplazando los modelos jerárquicos tradicionales con un enfoque flexible y autoorganizado.

El término holocracia se deriva del término holoarquía, acuñado por Arthur Koestler en su libro “El espíritu de la máquina” publicado en 1967. Una holoarquía se compone de holones o unidades que son autónomas y autosuficientes aunque dependientes

del todo y del cual forman parte. De esta manera, la holoarquía es una jerarquía de holones que se autorregulan y funcionan tanto como entes totales autónomos a la vez que partes dependientes.

Como declara Figuerola, 2015 Los principales elementos que componen la organización holocrática son cuatro:

- **Organización por círculos:** la organización se compone de grupos o círculos semiautónomos y autorregulados con responsabilidad directa sobre la ejecución, control y seguimiento de objetivos. Estos círculos sustituyen a los tradicionales departamentos de empresa.
- **Doble enlace:** Cada uno de los círculos o grupos de trabajo definidos se relaciona con los de mayor responsabilidad compartiendo por lo menos dos miembros. De esta manera, se conforma un “feedback loop” que asegura la transmisión de información a través de los círculos.
- **Procesos de toma de decisiones integrativa:** las decisiones en los círculos de trabajo no provienen de la jerarquía, sino que es el propio círculo el que a través de un proceso de integración de aportaciones y ausencia de objeciones toma sus propias decisiones atendiendo a los intereses de la empresa.
- **Adaptación dinámica:** Los círculos de trabajo son una forma de organización interna ágil que asegura la adaptación al entorno cambiante. Al ser grupos de trabajo por proyectos o áreas y no departamentos estancos, es posible modificar la estructura para adaptarla a las nuevas condiciones de la organización.

El concepto de holocracia fue creado en 2007 por Brian Robertson, que lo puso en práctica en su propia empresa, Ternary software. Robertson lo expuso en su libro Holacracy: The New Management System for a Rapidly Changing World. Antes, en la década de los 60, el término fue usado por primera vez por Arthur Koestler para hacer referencia a un sistema de unidades autónomas que forman parte de una estructura global.

Es importante señalar que la holocracia representa un alejamiento de las estructuras de gestión tradicionales y requiere un cambio cultural dentro de una organización. Si bien algunas empresas han adoptado con éxito la holocracia, es posible que no sea adecuada

para todas las organizaciones y su eficacia depende de factores como el tamaño de la empresa, la industria y la voluntad de los miembros de adoptar un enfoque más autogestionado.

Después de la explicación del modelo estructural y la influencia de un concepto pasaremos la elaboración del documento para el Hotel Boutique los Altos.

Estructura Organizacional de Hotel Boutique Los Altos Estelí



◆ Descripción del Lugar:

Los Altos abre sus puertas en el corazón de la ciudad de Estelí en el mes de Diciembre del año 2014, con el propósito de ofrecer a turistas nacionales y extranjeros un servicio de alojamiento diferenciado bajo el concepto “**Hotel Boutique**”.

En Los Altos, Hotel Boutique se propone en brindar un servicio de alojamiento fuera de lo convencional, se les ofrece a los huéspedes todos los beneficios y comodidades de un hotel moderno, pero con la sensación de sentirse como en casa.

Se caracteriza por brindar a los huéspedes un servicio personalizado con calidez y calidad, confort, privacidad en una ubicación privilegiada.

Los Altos Hotel Boutique, es un concepto de alojamiento fuera de lo convencional en él se caracteriza la calidad, servicio personalizado, la cómodas y modernas habitaciones, la privacidad y una excelente ubicación.

Las instalaciones están diseñadas, equipadas y decoradas para que el huésped goce de un servicio de calidad, con todas las comodidades de un hotel moderno en un ambiente agradable sin importar cuál sea el motivo de su estadía en la ciudad.

◆ **Misión.**

Brindar un servicio hotelero/ alojamiento de excelencia, ofreciendo a nuestros huéspedes hospitalidad, mediante un trato personalizado por un personal altamente capacitado, buscando superar las expectativas de nuestros visitantes.

◆ **Visión.**

Convertirnos en una empresa con sólido prestigio hotelero a nivel local, nacional e internacional, fomentando el desarrollo empresarial y turístico de la ciudad de Estelí; ofreciendo un servicio personalizado que permita una grata estadía de nuestros clientes. Siempre comprometidos a través de la mejora continua dentro de un marco de cultura, valores y hospitalidad.

◆ **Valores:**

- Calidad: Nos comprometemos a brindar el mejor servicio. Confianza: Brindamos un ambiente de seguridad a todos nuestros clientes.
- Originalidad: En la manera en que tratamos y nos dirigimos a nuestros clientes, como en familia.
- Sencillez: Ser sencillo no significa ser menos competitivo, apostamos permanentemente por nuevos objetivos, conforme a la experiencia y demandada de nuestros clientes.
- Hospitalidad: Somos empáticos ante los diferentes contextos emocionales que pudiesen atravesar nuestros clientes. El centro de nuestro trabajo gira en torno a nuestros clientes.
- Respeto a todos nuestros huéspedes, promovemos relaciones con calidez
Integridad en cada una de nuestras acciones, enfrentando todas las situaciones con honestidad, honradez y rectitud.

Organigrama con el Modelo Circular.

En una organización holocrática como Hotel Boutique Los Altos los roles se definen en base a las funciones y responsabilidades que desempeñan los individuos:

Cargos y funciones en los departamentos asignados en Hotel Boutique Los Altos

- **Gerente general:**

Un gerente es la persona responsable de planear y dirigir el trabajo de un grupo de individuos, de monitorear su desempeño y tomar acción correctiva cuando es necesario.

- Supervisar las operaciones generales y la estrategia del hotel.
- Definir el propósito y la visión de la organización.
- Coordinar y colaborar con otros roles para lograr los objetivos organizacionales.
- Facilitar las reuniones de gobierno y contribuir a la evolución de la estructura de la organización

- **Contador:**

Profesional dedicado a aplicar, analizar e interpretar la información contable y financiera de una organización, con la finalidad de diseñar e implementar instrumentos y mecanismos de apoyo a las directivas de la organización en el proceso de toma de decisiones.

- Gestionar registros financieros y transacciones del hotel.
- Velar por el cumplimiento de las normas y reglamentos contables.
- Proporcionar informes financieros para apoyar la toma de decisiones.



- Colaborar con el director general y otras funciones en materia de presupuestación y planificación financiera.

- **Recepcionista:**

Acogen y reciben a los huéspedes del hotel, comprobando su identidad mediante un sistema informatizado. Entregan las llaves a los clientes y les indican cómo llegar a sus habitaciones. Mantener el registro de las entradas y salidas de los huéspedes (check-in y check-out).

- Gestione las operaciones de recepción y las interacciones con los huéspedes.
- Garantizar una experiencia positiva y acogedora para los huéspedes.
- Gestionar reservas, check-ins y check-outs.
- Colaborar con el servicio de limpieza y otros equipos para abordar las necesidades de los huéspedes.

- **Ama de llaves:**

El Ama de Llaves está capacitada para supervisar y controlar el trabajo realizado en el área de habitaciones, manteniendo las habitaciones limpias, ordenadas y en buen estado como para que sean ocupadas por los huéspedes, aplicando criterios de seguridad laboral e higiene.

- Garantizar los estándares de limpieza e higiene en las habitaciones y áreas comunes.
- Colaborar con la recepcionista para gestionar la rotación de habitaciones y la satisfacción de los huéspedes.
- Informar problemas de mantenimiento para su resolución oportuna.
- Contribuya a la experiencia general del huésped manteniendo un ambiente limpio y acogedor.

- **Marketing y publicidad:**

Se encarga de planificar las acciones que pueden atraer a los huéspedes, celebrar eventos promocionales y tomar todas las precauciones necesarias para hacer frente a las temporadas altas y bajas. También se encarga de crear materiales y otras estrategias que puedan reforzar la marca.

- Desarrollar y mantener una identidad de marca fuerte y coherente para el hotel boutique.
- Gestionar la presencia online y ejecutar campañas efectivas de marketing digital.
- Crear contenidos atractivos para materiales de marketing, incluido el sitio web y las redes sociales.
- Establecer relaciones positivas con medios de comunicación, personas influyentes y blogueros para generar cobertura.
- Planificar y ejecutar campañas publicitarias a través de diversos canales.
- Trabajar en estrecha colaboración con el equipo para alinear los esfuerzos de marketing con las estrategias de ventas.
- Utilizar herramientas de análisis para medir el rendimiento de las campañas de marketing y proporcionar informes periódicos.

Miembro de mantenimiento:

Su labor consiste en que las instalaciones cumplan con las necesidades de cada huésped. Para que todo el hotel o posada funcione de forma adecuada es indispensable un buen equipo de mantenimiento industrial.

- Supervisar el mantenimiento y reparación de la infraestructura física del hotel.
- Abordar problemas relacionados con plomería, sistemas eléctricos y otras instalaciones.
- Colaborar con el gerente general y el servicio de limpieza para mantener un ambiente seguro y funcional.
- Asumir diversos roles y responsabilidades según las habilidades y las necesidades organizacionales.
- Adaptarse a tareas cambiantes y contribuir a diferentes proyectos.

- Colaborar con diferentes círculos o equipos según sea necesario.
- Adopte un enfoque de trabajo flexible y dinámico.

Normas en el Hotel Boutique Los Altos Estelí.

- ✓ Excelencia en el servicio al cliente
- ✓ Priorizar un servicio excepcional para una experiencia cálida y personalizada del huésped.
- ✓ Mantener una apariencia pulcra y profesional, respetando el código de vestimenta del hotel.
- ✓ Comunicarse con un lenguaje claro y educado de manera eficaz e cortés con los huéspedes y compañeros.
- ✓ Colaborar con los compañeros para que la experiencia de los huéspedes sea perfecta además, prestar apoyo cuando sea necesario y sin problemas.
- ✓ Ser adaptable a diferentes situaciones y preferencias de los huéspedes.
- ✓ Prestar atención a los pequeños detalles para mejorar la experiencia general del huésped.
- ✓ Respetar la privacidad de los clientes y cumplir las políticas de confidencialidad.
- ✓ Seguir diligentemente los protocolos de seguridad y protección.
- ✓ Mantener los estándares que posee el hotel
- ✓ Desarrollar habilidades efectivas de resolución de problemas para abordar las preocupaciones de los huéspedes con prontitud.
- ✓ Mantener una actitud positiva y entusiasta en las interacciones con los huéspedes y compañeros.
- ✓ Cumplir con los roles y los Horarios establecidos para cada uno de los puestos.

Estas normas hacen hincapié en los aspectos fundamentales de la prestación de un servicio excepcional, el mantenimiento de la profesionalidad y la creación de una experiencia positiva y memorable para los huéspedes en el hotel boutique.

Es importante señalar que en una estructura holocrática, estos roles no son estáticos y pueden evolucionar según las necesidades de la organización. Las personas pueden

desempeñar múltiples funciones y la estructura está diseñada para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial. Además, la claridad y definición de las funciones se establecen y revisan mediante reuniones periódicas de gobernanza, fomentando una estructura organizativa dinámica y receptiva.

.La implementación exitosa de una estructura organizacional circular es un proceso continuo. La evaluación periódica, la retroalimentación y el compromiso con la mejora continua son clave para maximizar los beneficios de este enfoque innovador.

11. Conclusiones.

- Desde el 2014 el Hotel Boutique los Altos es catalogado un hotel de 3 estrellas por el servicio que ofrece y por el desempeño laboral que realizan sus colaboradores
- El Hotel Boutique los Altos no tiene establecido una misión, visión, ni estructura jerárquica. Por lo tanto, la gestión administrativa del hotel es dirigida enteramente por su gerente sin ayuda de un administrador, realiza una autogestión informal.
- La Mayor parte de los colaboradores del Hotel Boutique no tiene alto grado académico profesional, todos son estudios primarios o secundarios. Los trabajadores trabajan sus funciones y tareas de acuerdo a las asignación del gerente realizó al momento de contractarlos
- Se debe hacer una estructura organizativa para marcar la identidad empresarial y la marca del hotel.

12. Recomendaciones

Al propietario:

- Se le recomienda al propietario que integre más personal, considerando que están solo 6 personas activas, se debería contratar 6 personas más para ejercer un mayor control de sus activos
- Establezca una estructura organizacional estable con un modelo jerárquico
- Lleve a cabo todas las formalidades requeridas para su empresa.
- Participación activa de él y sus colaboradores en cursos de profesionalización de hotelería para mejor su desempeño como hotel Boutique.
- Proponer capacitación técnica a los colaboradores a través del INATEC, para todo el personal según sus áreas de trabajo, como es el programa Lanzamiento de la Estrategia Certificación Laboral dirigido a nicaragüenses con Experiencia laboral pero Sin Título

A Colaboradores.

- Participen en actividades relacionados con la obtención de nuevos conocimiento e indagar en cursos para mejor su desempeño laboral
- Que conozcan sus cargos y funciones de la empresa para crear un motivación y ser un miembro importante del equipo de trabajo del Hotel Boutique Los Altos Estelí.

Universidad.

- Se recomienda hacer seguimiento de esta investigación para ampliar el conocimiento del comportamiento de los hoteles en la ciudad de Estelí

Referencias Bibliograficas.

- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, BBVA. (30 de Enero de 2023). *10 funciones del departamento de recursos humanos*. Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, BBVA, :
<https://www.bbva.com/es/10-funciones-del-departamento-de-recursos-humanos/>
- Bizneo HR . (23 de Diciembre de 2022). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. Bizneo HR : <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Indeed . (20 de Junio de 2023). *Los puestos de trabajo de un hotel: descripción y salario*. Indeed : <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/puestos-trabajo-hotel-descripcion-salario>
- Instituto Nicaragüense de Turismo . (Abril de 2019). *Instituto Nicaragüense de Turismo* .
<https://www.intur.gob.ni/estadisticas-de-turismo/#tab-5f7d0950522d5-1>
- Academia Formación . (11 de 2022). *Curso de Atención al Cliente*. Academia Formación : https://academia-formacion.com/wp-content/uploads/2022/11/MANUAL-DEL-CURSO-DE-ATENCIO%CC%81N-AL-CLIENTE_.pdf
- Agüera, F. (18 de Mayo de 2016). *Redalyc*. El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo. Un estudio de caso: <https://www.redalyc.org/journal/1934/193449985009/html/>
- Alvarado, J. L., Cajina, J. J., & Hernández, R. I. (8 de FEBRERO de 2022). *Estructura organizativa y gobierno corporativo*. Repositorio UNAN: <https://repositorio.unan.edu.ni/17392/1/17392.pdf>
- Álvarez-Hernández, G., & Delgado-DelaMora, J. (2015). Diseño de Estudios Epidemiológicos.El Estudio Transversal: Tomando una Fotografía. *Boletín Clínico Hospital Infantil del Estado de Sonora*, 32(1), 26-34.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/bolclinhosinfson/bis-2015/bis151f.pdf?fbclid=IwAR207y5hAvITMIFD7xdq1ClpxSP2aOfOp6Rvwq9GIW7TYFh7RmyF0vIVE9k>

- Anhar, L. (12 de Diciembre de 2001). *Hospitalitynet*. Hospitalitynet: <https://www.hospitalitynet.org/editorial/4010409.html>
- Armijos, F. B., Bermúdez, A. I., & Mora, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.
- Asana. (7 de Octubre de 2022). *Teoría de la contingencia de Fiedler: un estilo de liderazgo para cada situación*. asana: <https://asana.com/es/resources/fiedlers-contingency-theory>
- Asana II. (17 de Agosto de 2022). *Estructura organizativa: 10 formas de organizar el equipo*. 2023 Asana, Inc.: <https://asana.com/es/resources/team-structure>
- Banco Central de Nicaragua . (Junio de 2020). *Banco Central de Nicaragua*. . https://www.bcn.gob.ni/publicaciones/periodicidad/trimestral/cuentas_nacionales/cuentas_nacionales_1.pdf
- Barba, A. (2022). Frederick Winslow Taylor y la Administración científica: Contexto, Realidad y mitos. *Revista Gestión Y Estrategia*, (38), 17-30.
- Becerra, M. (2009). Turismo y trabajo: Una aproximación desde el mercado hotelero. *Revista de estudios regionales y mercado de trabajo* (5), 71-86.
- Boutique & Lifestyle Leaders Association. (2009). *Boutique Lifestyle Leaders Association*. BLLA: <https://blla.org/>
- British Library. (s.f.). *Elton Mayo: El pensador de los experimentos de Hawthorne*. British Library: <https://www.bl.uk/people/elton-mayo>
- Carro, F., & Caló, A. (7 de Diciembre de 2012). *La administración científica de Frederick W, Taylor*. "Autores clásicos en Administración (1880-1960). Revisión crítica de sus enfoques y análisis de su impacto en: <http://163.10.30.35/congresos/jdsunlp/vii-jornadas-2012/actas/Carro.pdf>
- Cervera, R. (2010). *MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN EN RELACIONES INTERNACIONALES*. Universidad Complutense de Madrid: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55163/2Metodos.pdf>

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Monterrey, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2013). *Teoría General de la Administración Séptima edición*. Cuajimalpa, México: McGRAW-HILL/INTER AMERICAN A.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL. (2022). *Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe*. Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza : <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-nacional-de-lucha-contra-la-pobreza-y-para-el-desarrollo-humano-2022-2026-de-nicaragua>
- Conrero, S., & Cravero, V. (2019). *El talento humano en las organizaciones: Claves para potenciar su desarrollo*. Córdoba: Editorial de la Universidad Católica de Córdoba.
- Cornejo, C., Rivera, L., & Rodríguez, A. (1 de Febrero de 2022). *Incidencia del COVID-19 en la estructura organizacional de las cafeterías Don Luis y Coffee & Cocktails*. Repositorio UNAN: <https://repositorio.unan.edu.ni>
- DeCarlo, M. (31 de octubre de 2022). *Muestreo en investigación cualitativa*. LibreTexts: [https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Trabajo_Social_y_Servicios_Humanos/Investigaci%C3%B3n_Cient%C3%ADfica_en_Trabajo_Social_\(DeCarlo\)/10%3A_Muestreo/10.02%3A_Muestreo_en_investigaci%C3%B3n_cualitativa](https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Trabajo_Social_y_Servicios_Humanos/Investigaci%C3%B3n_Cient%C3%ADfica_en_Trabajo_Social_(DeCarlo)/10%3A_Muestreo/10.02%3A_Muestreo_en_investigaci%C3%B3n_cualitativa)
- Delpin, N. (2018). *Hotel Boutique: ZerHotel*. Univerisdad de Chile: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/167995/Delpin%20Redondo%20Nic%C3%B3las.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dolan, S. L., Valle Cabrera, R., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (2007). *La gestión de los Recursos Humanos*. Aravaca (Madrid): McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Escobedo, C. L., & Quiñones, M. (Abril de 2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCO>

BEDO_GARC%c3%8dA QUI%c3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza, A., Martínez, B., & Castillo, B. (Marzo de 2021). *Repositorio UNAN* .
<https://repositorio.unan.edu.ni/15643/1/20188.pdf>

Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general: previsión, organización, mando, coordinación, control* (Vol. 4). París, Francia: Dunod Editorial .
https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf

Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *Revista Didasc@lia: Didáctica & Educación*, 62-79.

Ferrada, R. (2009). *El modernismo como proceso*. Literatura y Lingüística:
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/lyl/n20/art04.pdf>

Figuerola, N. (4 de Marzo de 2015). *¿Es factible una Holocracia organizativa ?*
WordPress: <https://articulosbm.files.wordpress.com/2015/03/holocracia.pdf>

Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires: Tesseo, UAI, Editorial, 2018. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. Primera Edición* . Huancayo: Universidad Continental.

Gaspar, M. F. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito. *Polo del Conocimiento*, 318-329.

Gaviria, L. (1 de Julio de 2020). *El perfil de un buen colaborador*. inteligencia e innovación:
<https://www.inteligenciaeinnovacion.com/post/el-perfil-de-un-buen-colaborador>

George, C. S., & Álvarez, L. (2005). *Historia del pensamiento administrativo (2a. edición)*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

- HAYS. (13 de Julio de 2023). *Autogestión: un diferencial importante en tu carrera*. LinkedIn.: <https://es.linkedin.com/pulse/autogesti%C3%B3n-un-diferencial-importante-en-tu-carrera-hays>
- Henderson, J. C. (2011). Hip heritage: The boutique hotel business in Singapore. . *Tourism and Hospitality Research*,, 74-81.
- Hernández, J. (2018). *MODELOS DE GESTIÓN DE RECURSO HUMANO*:. Universidad del Valle,Univalle: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/18818/CB-0586735.pdf?sequence=1>
- Hollander, J. (16 de Febrero de 2023). *HotelTechReport*. Más de 50 estadísticas de hospitalidad que debe conocer (2023): <https://hoteltechreport.com/es/news/hospitality-statistics>
- II, J. P. (27 de septiembre de 2001). *Jornada mundial del turismo* . https://w2.vatican.va/content/john-paul-ii/es/messages/tourism/documents/hf_jp-ii_mes_20010619_giornata-mondiale-turismo.html
- KENJO. (2023). *Guía de evaluación de desempeño para recursos humanos*. KENJO: <https://www.kenjo.io/es/guia-evaluacion-desempeno-para-recursos-humanos>
- La Boella. (18 de Febrero de 2016). *La Boella*. Las características de un verdadero hotel boutique: <https://www.laboella.com/caracteristicas-hotel-boutique/>
- La Gaceta. (21 de Agosto de 2019). REGLAMENTO DE HOSPEDERÍA. *REGLAMENTO DE HOSPEDERÍA*. Managua, Nicaragua.
- Leaño, J., Molina, C., Parada, J., & Soriano, S. (11 de Marzo de 2022). *Incidencias del Covid-19 en el Sector de Hotelería y Turismo - Gerencia Empresarial*. <http://hdl.handle.net/11634/46970>
- Ledesma, D., & Vanegas, M. G. (2022). *La Gestión de Talento Humano en las empresas medianas y grandes dentro del sector manufacturero en la ciudad de Cuenca*. Universidad Politécnica Salesiana - UPS: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22478/1/UPS-CT009733.pdf>

- Licari, S. (8 de Noviembre de 2022). *Los 7 métodos de evaluación de desempeño laboral*. HubSpot, Inc.: <https://blog.hubspot.es/service/metodos-evaluacion-desempeno-laboral>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2017). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA*. Barcelona: Edifici B · Campus de la UAB.
- Martín, J. (22 de octubre de 2019). *El legado de Taylor: la administración científica del trabajo*. Consultores Empresariales Reunidos de Madrid, S.A.: <https://www.cerem.es/blog/taylor-y-la-administracion-cientifica-de-las-empresas>
- Martínez, H. (27 de Julio de 2009). *RUBÉN DARÍO Y EL MODERNISMO*. Retrato Literario: <https://retratoliterario.wordpress.com/2009/07/27/ruben-dario-y-el-modernismo/>
- Mauleón, R. (7 de agosto de 2023). *Organigrama circular: características, ejemplos y quiénes lo usan*. Sesame HR : <https://www.sesamehr.mx/blog/organigrama-circular-caracteristicas/#:~:text=Empresas%20modernas%20y%20organizaciones%20innovadoras,y%20el%20trabajo%20en%20equipo.>
- Melo, L., Barrera, M., & Franconetti, J. (2021). *Los hoteles boutique como forma de recuperación activa del patrimonio histórico-cultural en Palma de Mallorca, España*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8274956>
- Miranda Beltrán, S., & Ortiz Bernal, J. A. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21), e064. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Monsalve, C., & Hernández, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. 78, enero-junio, 2015, 162-173.
- Muñoz de Escalona, F. (Febrero de 2015). *Revistas Estudios Turisco*. Turismo y Desarrollo:

https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS_ESTUDIOS_TURISTICOS/69869.pdf

Oliveira, F., & Fraiz, J. (2020). *Determinantes preferenciales en hoteles boutique en la Región Norte de Portugal.*

<https://www.redalyc.org/journal/1807/180763168013/html/>

OMT, Organización Mundial del Turismo,. (2022). *145 KEY TOURISM STATISTICS.* Madrid : DOI.

Organización de las Naciones Unidas,ONU. (24 de mayo de 2022). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible.* <http://www.un.org/es/>:

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Organización Internacional del Trabajo OIT. (2016). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad.* Ginebra: International Labour Office. Enterprises Dept.

Ostelea. (12 de 01 de 2021). *El viajero de negocios, perfil y preferencias.* Ostelea | Tourism Management School: <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/marketing-y-comunicacion/el-viajero-de-negocios-perfil-y-preferencias>

Pastrán, R. (10 de Febrero de 2021). *Gestión del talento humano para el desarrollo turístico de Hotel Don Vito Estelí, II Semestre 2020.* Repositorio UNAN: <https://repositorio.unan.edu.ni/15521/1/20286.pdf>

Peña, S. (2016). *TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN.* DocPlayer.es: <https://docplayer.es/21587863-Teoria-general-de-la-administracion.html>

Peréz Herrera, J. F. (24 de julio de 2020). *Teoría de Fayol, funciones y principios de administración.* Lean Construction México:

<https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-fayol-funciones-y-principios-de-administraci%C3%B3n>

Pérez Rodríguez, Y., & Coutín Domínguez, A. (2005). *La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial.* SciELO:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600004&lng=es&tlng=es.

Pérez, A. (26 de Abril de 2021). *Tipos de estructuras organizativas.Cuál es la mejor para tu empresa*. OBS Business School: <https://www.obsbusiness.school/blog/tipos-de-estructuras-organizativas-cual-es-la-mejor-para-tu-empresa>

Picado Juárez, A., & Golovina, N. (2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. *Revista Científica de FAREM-ESTELÍ Año 10 | Edición especial: artículos de revisión documental* , 96-114.

Portugal, V. (2017). *Diagnóstico Empresarial*. Colombia: Fondo editorial Areandino.

Revfine. (15 de junio de 2023). *Revfine*. Significado del hotel: aprenda sobre todos los tipos de hoteles: <https://www.revfine.com/es/hotel-significado/>

Riaza, Á. A. (29 de Abril de 2020). *Qué es la estructura organizacional*. Bizneo HR.: <https://www.bizneo.com/blog/estructura-organizacional/>

Riquelme-Castañeda, J. A., Meza-Martínez, A. E., & Carvalho, R. J. (2022). Liderazgo y autoridad en la resolución de problemas complejos: hacia un método de gestión. *Información tecnológica*, 33(2), 321-330. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200321>

Rizo, K., Deysi, M., & Valdez, J. (Febrero de 2023). *Desarrollo de habilidades gerenciales*. Repositorio Institucional de la UNAN-Managua: <https://repositorio.unan.edu.ni/>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. Mexico: Pearson Educación de México. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBIN S%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Sancho, A. (1994). *Introducción al turismo*. Organización Mundial del Turismo (OMT).

Santander. (10 de diciembre de 2021). *Investigación cualitativa y cuantitativa: características, ventajas y limitaciones*. Santander Universidades: <https://www.becas-santander.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html>

- STR. (2011). *STR*. https://str.com/search?search_api_fulltext=Boutique
- Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires : Editorial Ateneo: Buenos Aires.
- TeamEQ . (13 de Julio de 2018). *Comunicación persuasiva y asertiva para un liderazgo eficaz*. Blog TeamEQ: <https://teameq.net/blog/desarrollo-liderazgo/comunicacion-persuasiva-y-asertiva-para-un-liderazgo-eficaz/?lang=es>
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la Administración*. México D.F. – México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Toto, A. (23 de Mayo de 2023). *Los mejores hoteles boutique en Austin, desde propiedades retro-chic hasta fincas glamorosas*. Condé Nast Traveler : <https://www.cntraveler.com/gallery/best-boutique-hotels-in-austin>
- Villar del Saz Asensio, V. (24 de Junio de 2022). *El Turismo de lujo y sus variantes a nivel mundial*. uniovi.es: https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/64169/TFG_VanesaVillarDelSazAsensio.pdf?sequence=4
- Zendesk. (13 de Marzo de 2023). *12 tipos de clientes en hotelería y cómo ofrecerles el mejor servicio*. Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-de-clientes-en-hoteleria/>

Anexos.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
LINAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE ESTELÍ
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
"2023: SEGUIREOS AVANZANDO EN VICTORIAS EDUCATIVAS"

Estelí, 24 de octubre del 2023
REF: Solicitud de información

Sr.:
Edén Aberruz Cruz
Gerente
Hotel los Altos - Estelí

Estimado señor reciba nuestros saludos

Por este medio me dirijo a usted para presentarle a las jóvenes.

1. DILMARA JOHEYLIN CASCO PÉREZ # CARNÉ 19504120
2. ANGELA ANIELKA RUIZ RIVAS # CARNÉ 19504086
3. CRISTELL NAHOMY SALGADO BARAHONA # CARNÉ 19504350

Estudiantes activos de V año de la carrera de **Administración turística y Hotelera** Modalidad matutino de la Facultad. Se les orientó realizar un trabajo investigativo, en la asignatura Seminario de Graduación y ellas se plantearon el tema. **Gestión Administrativo en el Hotel Boutique los Altos durante el segundo semestre 2023**. Por tal motivo solicitamos su apoyo institucional brindándole la información que considere apropiada para compartir, relacionada con la investigación orientada; cabe señalar que la información solicitada únicamente será utilizada para fines académicos.

La docente que estarán dando seguimiento a este trabajo investigativo será la Dra. Mariela Gutiérrez Hernández.

Agradeciendo de antemano el apoyo que se les brinde, le saludo. Atentamente,

Dra. Mariela Gutiérrez Hernández
Directora



MGH/jgm
C/c archivo

Edén Aberruz
101-240876 00049

¡A la libertad por la Universidad!

Entrevista.

Entrevista dirigida a: Gerente del Hotel los Altos Estelí – Nicaragua.

Introducción.

Somos estudiante del V año de la carrera en Administración Turística y Hotelera de la UNAN-Managua, FAREM-Estelí, Realizamos esta encuesta para la asignatura de Seminario de graduación, cuyo objeto es proporcionar elementos clave para nuestro proyecto de investigación.

Objetivo

El presente cuestionario pretende ayudar a la recopilación de información relevante sobre la Gestión administrativa del Hotel Boutique Los Altos Estelí durante el segundo semestre 2023 y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa

Datos Generales:

Fecha de realización de la Entrevista: _____

Nombre y apellidos del entrevistado: _____

Profesión o cargo: Gerente del Hotel los Altos Estelí – Nicaragua.

Cuestionario

1. ¿Cuenta el Hotel los Altos con objetivos, metas planteados y/o definidas?
2. ¿La empresa cuenta con una misión visión que la respalde?
3. ¿Cuenta el hotel con un organigrama establecido, que valores prevalecen?
4. ¿se establecen los cargos y funciones del personal, están establecidos en el organigrama y el contrato de trabajo?
5. ¿El hotel cuenta con divisiones de área para cada cargo y dimensión de carga?
6. ¿Cómo parte del direccionamiento se promueve la identidad empresarial la gestión y liderazgo en equipo, para que haya una mejor organización?
7. ¿La empresa realiza reclutamiento del personal?, de qué manera lo hacen?
8. ¿Cómo parte del direccionamiento se promueve la formación, capacitación al personal a su cargo?
9. ¿La empresa cuenta con un modelo jerárquico con cargos y funciones?
10. ¿Cuenta con un manual de procedimientos y funciones de organización dentro del hotel?

11. ¿En caso de una emergencia, tanto de los colaboradores como de algún huésped, cual es protocolo a seguir, o la persona a la que deben de recurrir?
12. ¿Considera usted que es importante un modelo jerárquico en un hotel y que sus colaboradores conozcan sus cargos y funciones?
13. ¿Usted como gerente, con su nivel de autoridad mayor, mantiene una comunicación asertiva con sus colaboradores?
14. ¿Cuáles son los resultados de cumplimiento, que usted ha observado, por parte de los colaboradores, de acuerdo con sus funciones establecidas?
15. ¿Cómo inciden estos indicadores, anteriormente mencionados en el buen desempeño laboral?



Entrevista

Entrevista dirigida a: Colaboradores del Hotel los Altos Estelí- Nicaragua.

Introducción

Somos estudiante del V año de la carrera en Administración Turística y Hotelera de la UNAN-Managua, FAREM-Estelí, Realizamos esta encuesta para la asignatura de Seminario de graduación, cuyo objeto es proporcionar elementos clave para nuestro proyecto de investigación.

Objetivo

El presente cuestionario tiene por finalidad Identificar el perfil de los colaboradores y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Hotel Los Altos Estelí durante el segundo semestre del 2023.

Datos Generales:

Fecha de realización de la Entrevista: _____

Nombre y apellidos del entrevistado: _____

Profesión: _____

Cargo o función que ocupa en la empresa: _____

Estado civil:

1. ¿Cuánto tiempo tiene de estar trabajando para esta empresa?
2. ¿Cuál es su nivel académico?
3. Tiene conocimiento de dos o más idiomas
4. ¿Cuenta usted con conocimiento informático?
5. ¿Ha recibido usted alguna capacitación, formación, cursos, orientados por su jefe superior? ¿sobre qué temas?
6. Estaría dispuesta usted a recibir cursos de profesionalización que permitan dotarle de herramientas y conocimientos para un mejor desempeño laboral

7. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral, como la relación entre los colaboradores y sus superiores?
8. ¿Cómo inciden estos indicadores, anteriormente mencionados en el buen desempeño laboral?
9. ¿Cómo trata usted a los huéspedes y demás personas que laboran en el Hotel?
10. ¿Si en el hotel surge a algún problema de gravedad con algún huésped o con relación a su área de trabajo, de qué manera podría usted resolverlo?
11. ¿Cree usted que existe una comunicación abierta entre sus compañeros de trabajo y su superior?
12. ¿Esta consiente que la confiabilidad es esencial en su trabajo? ¿Por qué?
13. ¿Cómo incide el desempeño laboral para usted en su trabajo? En el caso de
14. ¿Cómo cree que su puesto ayuda al Hotel a obtener éxito?

Hotel Boutique Los Altos Estelí



