UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INFORME FINAL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-

MEJORAS A LA TÉCNICA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A TRAVÉS DE UN SISTEMA DE EXCEL EN LAS ÁREAS DE TRABAJO DE BAMBÚ RESORT EN LA CIUDAD DE MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ.

Presentado a las autoridades del
Centro Universitario de Suroccidente CUNSUROC
Universidad de San Carlos de Guatemala

Por:
Técnico en Administración de Empresas

Willian Amilcar Chiroy Tumacaj
201740571
DPI: 3240 31181 1002
amilcarchiroywillian@gmail.com

Previo a conferírsele el título de:
Administrador de Empresas en el Grado de Licenciatura

Mazatenango, Suchitepéquez, marzo de 2025

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE

M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis	Rector
Lic. Luis Fernando Cordón Lucero	Secretario General

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE

M.A. Luis Carlos Muñoz López	Director en Funciones

REPRESENTANTE DE PROFESORES

MSc. Edgar Roberto del Cid Chacón	Vocal

REPRESENTANTE GRADUADO DEL CUNSUROC

Lic. Vílser Josvin Ramírez Robles	Vocal

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

TPA. Angélica Magaly Domínguez Curiel	Vocal
PEM y TAE. Rony Roderico Alonzo Solís	Vocal

COORDINACIÓN ACADÉMICA

MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar
Coordinador Académico

Dr. Álvaro Estuardo Gutierrez Gamboa
Coordinador Carrera Licenciatura en Administración de Empresas

M.A. Rita Elena Rodríguez Rodriguez
Coordinadora Carrera de Licenciatura en Trabajo Social

Dr. Nery Edgar Saquimux Canastuj
Coordinador de las Carreras de Pedagogía

MSc. Víctor Manuel Nájera Toledo
Coordinador Carrera Ingeniería en Alimentos

MSc. Martín Salvador Sánchez Cruz
Coordinador Carrera Ingeniería Agronomía Tropical

MSc. Karen Rebeca Pérez Cifuentes
Coordinadora Carrera Ingeniería en Gestión Ambiental Local

MSc. Tania María Cabrera Ovalle
Coordinadora Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales
Abogacía y Notariado

Lic. José Felipe Martínez Domínguez
Coordinador de Área

CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA

Lic. Néstor Fridel Orozco Ramos
Coordinador de las carreras de Pedagogía

M.A. Juan Pablo Ángeles Lam
Coordinador Carrera Periodista Profesional y
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Dedicatoria

A Dios

En primer lugar, por darme la sabiduría, paciencia y la capacidad de culminar este proyecto que representa una etapa importante en mi carrera profesional ya que su amor y misericordia ha estado conmigo en cada paso que he dado, dándome la fortaleza necesaria para seguir adelante.

A mis padres

Juan Luis Chiroy y Flora Tumacaj, gracias por siempre estar conmigo y darme la motivación que necesitaba en momentos donde pensaba desistir del proceso, ya que han sido parte fundamental en el trayecto de mi vida, al darme su apoyo incondicional para seguir preparándome profesionalmente. Este logro sin duda alguna también les pertenece.

A mis amigos

A mis amigos más cercanos quienes estuvieron apoyándome en cada etapa de mi vida universitaria, al brindarme su apoyo en diferentes momentos de los cuales me sirvieron como fuente de inspiración, muchas gracias.

Agradecimiento

A la Universidad de San Carlos de Guatemala

Agradezco a mi casa de estudio, mi alma mater, al darme la oportunidad de haber estudiado los años de carrera y el proceso de EPS, para formarme e instruirme a través de su riqueza profesional.

A mi asesor de EPS (Dr. Luis Gregorio San Juan Estrada)

Agradezco también a mi asesor de EPS por el tiempo y los consejos obtenidos, valoro cada momento de su tiempo invertido en mi formación profesional y la paciencia que demostró en este proyecto realizado.

A los docentes de la carrera de Administración de Empresas

A cada docente de la carrera de Administración de Empresas, por sus enseñanzas y consejos brindados durante los años de estudio, aprecio cada momento de enseñanza por parte de ellos. Muchas gracias.

Bambú Resort

Estoy muy agradecido con la empresa Bambú Resort, especialmente con don Edwin Heredia y a la administradora del lugar, la señorita Sheyla Santillana, al darme la oportunidad de abrirme las puertas de dicho establecimiento para realizar mi Ejercicio Profesional Supervisado.

Índice temático

Introducción 1
Capítulo I 2
Diagnóstico administrativo 2
1. Antecedentes 2
2. Situación actual y perspectivas 3
3. Naturaleza de la empresa 4
3.1 Sector, tipo, ubicación. Actividad productiva y tamaño 4
3.2 Situación Legal 6
3.3 Productos y/o servicios 7
3.4 Ciclo de vida de la empresa 7
3.5 Ética administrativa 7
3.6 Responsabilidad Social Empresarial 8
4. Macroentorno 8
5. Microentorno 16
Situación Administrativa 21
6. Planeación 21
6.1 Misión, visión, filosofía y valores 21
6.2 Objetivos, estrategias y políticas 22
6.3 Tipos de planes existentes 33
6.4 Planificación estratégica 34
6.5 Herramientas de planificación 34
7. Organización 36
7.1 Diseño organizacional. 36
7.2 Cadena de mando: naturaleza de la autoridad y delegación del poder de decisión. 41
7.3 Amplitud de control, centralización y descentralización. Forma estructural. 41
7.4 Herramientas de organización 42
7.5 Desarrollo organizacional 43
7.6 Comportamiento organizacional 45
7.7 Cultura organizacional 45
8. Talento humano 46
8.1 Proceso de integración de personal 46

8.2 Tipos de salarios, compensaciones, bonificaciones, etc. 48
8.3 Evaluación de desempeño. 49
8.4 Salud y seguridad en el trabajo. 50
9. Dirección 51
9.1 Motivación 51
9.2 Liderazgo 51
9.3 Comunicación 52
9.4 Equipo de trabajo 54
10. Control empresarial 55
10.1 Proceso de control 55
10.2 Herramientas 56
10.3 Calidad. Técnicas utilizadas 58
11. Investigación Mixta 59
12. Tamaño de la muestra 60
13. Resultados obtenidos 62
14. Priorización de problemas y/o situaciones empresariales. 90
15. Análisis FODA 96
16. Selección del problema o situación para propuesta de solución 99
Capitulo II 100
Diseño de Investigación 100
2.1 Problema y/o situación empresarial 100
2.2 Planteamiento del problema 100
2.3 Objetivos 101
2.4 Elementos de estudio 101
2.5 Definición de los elementos de estudio 102
2.6 Justificación 105
2.7 Alcances y limitantes 106
2.8 Marco metodológico 106
2.9 Aporte 109
2.10 Planificación de actividades de docencia 110
2.11 Planificación de actividades de extensión 111
Capitulo III 112

Resultados (Informe de actividades realizadas en Investigación, Docencia y Extensión) 112
3.1 Análisis e interpretación de los resultados de entrevista al personal de la empresa 112
3.2 Resultados obtenidos en actividades de docencia en Bambú Resort. 121
3.3 Resultados obtenidos en actividades de extensión 129
Capítulo IV 138
Propuesta 138
4.1 Criterios de evaluación de desempeño para las áreas de Bambú Resort. 141
4.2 Plantilla de evaluación de desempeño diseñado para cada área. 147
Conclusiones 154
Recomendaciones 155
Referencias 156
Anexos 159

Índice de tablas

1. Número de clientes del mes de septiembre 2023 de cada área de Bambú Resort. 61
2. Matriz de promedios de las respuestas de las 46 boletas de priorización de problemas. . 92
3. Colaboradores de Bambú Resort 2024 107
4. Plan de actividades de docencia en Bambú Resort 110
5. Plan de actividades de extensión 111

Índice de diagramas

1. Procedimiento de reservación de habitaciones por medio de llamas telefónicas 28
2. Procedimiento de registro de huéspedes (Check in) en Bambú Resort. 29
3. Procedimiento de salidas de huéspedes (Check out) en Bambú Resort 30
4. Procedimiento de ingreso de personas no hospedadas al área de piscinas 31
5. Procedimiento del servicio de restaurante a personas visitantes. 31
6. Procedimiento de reservación de salones y áreas verdes para eventos especiales 32
7. Diagrama de procesos para la herramienta de evaluación de desempeño en Microsoft Excel. 153

Índice de figuras

No. De figura

1-20 Preguntas realizadas a los colaboradores y gerencia de Bambú Resort……...62-71

21-34 Preguntas realizadas a huéspedes…….……..…72-78

35-44 Preguntas realizadas a clientes de restaurante……..……79-83

45-50 Preguntas realizadas a clientes del área de piscina……..…….84-86

51-57 Preguntas realizadas a clientes del área de salones……...…87-90

58-62 Promedios de 46 boletas de priorización de problemas……94-96

63-80 Preguntas realizadas a colaboradores sobre evaluación de desempeño……112-120

Índice de imágenes

1. Ubicación de Bambú Resort. 5
2. Primera actividad de docencia en Bambú Resort 124
3. Segunda actividad de docencia en Bambú Resort 128
4. Primera actividad de extensión en la Escuela Urbana Mixta “Justo Rufino Barrios” 132
5. Segunda actividad de extensión a padres de familia..... 137
6. Logotipo programa Microsoft Excel..... 141
7. Primera hoja creada en evaluación de desempeño denominado “inicio” 147
8. Segunda hoja creada en evaluación de desempeño denominado “Resultados”..... 148
9. Tercera hoja creada en evaluación de desempeño denominado “Base de datos”..... 149
10. Formulario en Visual Basic 150
11. Segundo formulario en Visual Basic 151
12. Archivos de evaluaciones de desempeños para las diferentes áreas de Bambú Resort.. 152

Introducción

El presente informe tiene como objetivo exponer a detalle información relevante de Bambú Resort, con la finalidad de encontrar una propuesta de mejora para la gestión administrativa que conlleva en su vida cotidiana. Se encuentra dividido por capítulos; el primero muestra el diagnóstico administrativo y se basa en explicar sus antecedentes, situación actual de Bambú, naturaleza de la empresa, macroentorno, microentorno, situación administrativa, el proceso administrativo y la selección del problema encontrado para propuesta de solución, donde se tuvo que recurrir a diferentes herramientas cuantitativas que ayudaron a que la selección del problema fuera más fiable y concreta, por lo que el problema se basa principalmente en que no cuenta con una adecuada manera de evaluación de desempeño hacia los colaboradores, al desaprovechar lo que la herramienta de evaluación trae consigo misma.

El capítulo II muestra el diseño de investigación donde se establecen los procedimientos utilizados para la recopilación de datos y su análisis. La estructura se basa en el tema, planteamiento del problema, objetivos generales y específicos, elementos de estudio, indicadores, justificación, alcances y limitaciones, marco metodológico, planificación de actividades de docencia y extensión.

El capítulo III indica los resultados de la investigación, las actividades de docencia que se realizó a los colaboradores de Bambú Resort, así mismo los resultados de las actividades de extensión que se llevaron a cabo en la Escuela Oficial Urbana Mixta “Justo Rufino Barrios” donde se tuvo la participación de estudiantes y padres de familia.

Finalmente, el capítulo IV expone la propuesta de la investigación consistente en la elaboración de tableros adecuados para realizar evaluaciones de desempeño.

Capítulo I

Diagnóstico administrativo

1. Antecedentes

En la Semana Santa del año 2,000 el fundador don Edwin Heredia comenzó a llevar a cabo por primera vez los servicios de “Bambú Resort” al ser hospedaje y restaurante. El proyecto se llevó a cabo al ver la necesidad de prestar dichos servicios en el área de Mazatenango Suchitepéquez.

El nombre fue inspirado por la firmeza y crecimiento del bambú, planta que se encuentra en las áreas de las instalaciones desde los inicios y actualmente comparte espacio con otras especies que adorna los jardines. Desde la apertura contaron con los servicios de hospedaje, un restaurante, un salón para atención a eventos, una piscina y lavandería. Han trabajado bajo estándares de calidad, que brindan a los visitantes un ambiente familiar y de descanso.

Cabe destacar que “Bambú Resort” inició las operaciones con solamente 20 habitaciones para huéspedes, los servicios de restaurante y atención de eventos y lavandería no se llevaban a cabo con una gran demanda como lo es actualmente. El número de empleados que iniciaron labores fue de 10 personas, quienes fueron los encargados de realizar las actividades de trabajo dentro del resort. Con el pasar del tiempo don Edwin Heredia decidió invertir y aumentar el número de habitaciones, así mismo de establecer 2 canchas sintéticas de futbol para ampliar el servicio recreativo del resort e incrementar el número de habitaciones a 80, ya que la demanda de huéspedes incrementaba año con año.

Sin duda alguna la situación del ingreso del COVID-19 en territorio guatemalteco en el año 2020, representó una gran recesión para la economía del país y por supuesto para Bambú

Resort, al tener que cerrar las instalaciones por un tiempo prudente y reducir al personal de trabajo.

2. Situación actual y perspectivas

La situación actual de Bambú Resort se aprecia de una manera exitosa debido al alcance de los objetivos que ha tenido y el engrandecimiento de las instalaciones. En marzo del año 2022, don Edwin Heredia, decidió nuevamente en invertir y ampliar el número de habitaciones de Bambú ya que la demanda de huéspedes es muy alta, actualmente cuenta con un total de 112 habitaciones, que hoy en día se clasifican en 3 categorías para los huéspedes visitantes: Categoría estándar, premium y plus.

La gerencia del Bambú Resort cuenta con una persona a cargo, un auxiliar contable, un auxiliar administrativo, seis personas en el área de recepción, una persona en bodega, siete cocineros y dos chefs en el área de cocina, ocho meseros, una cajera y un capitán en el área de restaurante, ocho amas de llaves en el área de habitaciones, cuatro personas a cargo del área de mantenimiento y dos seguridades en el área de garita de ingreso con diferentes turnos. Cuenta con un total de 46 personas que laboran de manera cotidiana en las instalaciones.

Cabe resaltar que actualmente Bambú Resort cuenta con un espacio más grande en el área de restaurante, una garita de ingreso, una piscina para adultos y una para niños, diez lavadoras para el servicio de lavandería, una planta de energía eléctrica para toda la instalación, ocho salones para eventos especiales, espacios de áreas verdes para eventos, un jacuzzi, dos resbaladores para niños, dos columpios, un trampolín y un canopy de niños. Conviene enfatizar que las canchas sintéticas de futbol, actualmente ya no existen, debido a la decisión del propietario en construir varios locales comerciales en el mismo lugar. Es importante también

mencionar que los locales comerciales y el Resort son dos actividades económicas independientes, ya que no tienen ningún tipo de relación entre sí.

La perspectiva de Bambú, a causa de lo antes mencionado y de la demanda actual de huéspedes que tiene el Resort, don Edwin Heredia tiene planeado a largo plazo en engrandecer el área de restaurante para la comodidad y el buen ambiente de los huéspedes y clientes frecuentes que visitan las instalaciones. Recientemente el propietario recurrió a la inversión en nuevas habitaciones del Resort.

La perspectiva de Bambú siempre se basará en brindar los servicios que ofrece un Resort, como un lugar diseñado exclusivamente para las actividades turísticas orientadas a la relajación y diversión, especialmente durante las vacaciones.

3. Naturaleza de la empresa

3.1 Sector, ubicación. Actividad productiva y tamaño

Sector

Bambú Resort tiene más de 20 años de experiencia en el servicio de hospedaje en el municipio de Mazatenango Suchitepéquez. Es considerado una empresa que pertenece al tipo terciario de la economía guatemalteca debido a que la actividad mercantil consiste principalmente en la prestación de servicios como:

- Servicio de hospedaje
- Servicios de restaurante
- Servicios de salones para eventos especiales. (Bodas, graduaciones, conferencias, cumpleaños, etc.)

- Servicios de piscinas

En efecto la empresa se desenvuelve al ramo específico de la industria de alimentos, bebidas y servicios.

Ubicación

La empresa se encuentra localizada en el municipio de Mazatenango del departamento de Suchitepéquez, en el kilómetro 159.5 Circunvalación Mazatenango, Suchitepéquez. El departamento de Suchitepéquez se encuentra en la región suroccidental de la República de Guatemala. La cabecera departamental es el municipio de Mazatenango. Colinda al norte con los departamentos de Quetzaltenango, Sololá y Chimaltenango; al sur con el océano Pacifico; al este con el departamento de Escuintla; al oeste con el departamento de Retalhuleu.

Imagen 1

Ubicación de Bambú Resort.

Fuente: Google Maps (2024).

Actividad productiva

Es una empresa del sector privado, la principal actividad productiva es la venta de servicios de alojamiento de paso y gastronomía.

Naturaleza de operaciones

Bambú Resort se encuentra dentro del grupo Nacional debido a que las actividades se encuentran dentro de la República de Guatemala y la mayoría del capital está en manos nacionales.

La responsabilidad principal del Resort es la prestación del servicio de alojamiento para las personas con mayor facilidad de viaje. Existe diferentes tipos de habitaciones como: estándar, premium y plus, el Resort también provee servicios adicionales a los huéspedes como servicio de restaurante, servicio para eventos especiales. Con un total de 112 habitaciones disponibles para las personas que se dedican a viajar dentro y fuera de la República de Guatemala.

Tamaño

De acuerdo a la Iniciativa de Ley para el Fomento y Desarrollo de la Microempresa, Pequeña y Mediana empresa. Congreso de la República de Guatemala (2018), "Una pequeña empresa que realiza actividades de transformación, servicio o comercio debe contar con un mínimo de 11 trabajadores y un máximo de 80 trabajadores". De acuerdo al tamaño de la empresa, se cataloga como una pequeña empresa debido a que cuenta actualmente con un total de 45 trabajadores dentro de las instalaciones del Resort.

3.2 Situación Legal

Bambú Resort se encuentra inscrito legalmente en el Registro Mercantil, con personalidad jurídica, al ser una sociedad anónima "Descanse S.A." cuenta con la patente de comercio respectiva, que se encuentra visible al público visitante. También está inscrita en la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- bajo los siguientes regímenes: Régimen

General del Impuesto al Valor agregado –IVA-, Régimen del Impuesto Sobre la Renta de Pagos Trimestrales –ISR-.

El Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT- es otra entidad que el Resort se hace responsable del pago de impuestos sobre el hospedaje. La empresa en efecto se encuentra inscrita al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, al Instituto de Recreación de los Trabajadores –IRTRA-.

3.3 Productos y/o servicios

- Servicio de hospedaje distribuido en diferentes áreas: Estándar, premium y plus
- Servicio de restaurante para público en general y huéspedes
- Servicio de dos piscinas y áreas verdes
- Servicio de salones para eventos especiales

3.4 Ciclo de vida de la empresa

Se ha determinado que el Resort ha incrementado la demanda de servicios, al ampliar el número de habitaciones para huéspedes y establecer una nueva área de habitaciones denominada "Área Plus" que se caracteriza por ser una de las mejores habitaciones. Se encuentra actualmente en crecimiento, tomando en cuenta también que se tiene planeado engrandecer el restaurante eventualmente.

3.5 Ética administrativa

La ética administrativa no está plasmada como tal en hoja y papel, sin embargo, todos los empleados manejan un código de ética interno en donde manifiestan un conjunto de normas y

valores destinado a regular la conducta del personal del Resort. A continuación, se encuentran las normas y valores que forman parte del código de ética de Bambú.

- La confidencialidad por parte de los empleados en cuanto a la información de los huéspedes a personas externas e internas.
- El respeto por parte de los colaboradores en las áreas de trabajo.
- El compromiso y dedicación de los empleados al realizar las tareas asignadas día a día.

3.6 Responsabilidad Social Empresarial

El Resort no asume el compromiso voluntario de la Responsabilidad Social Empresarial en las actividades diarias. No obstante, si ejecutan acciones filantrópicas cada cierto tiempo como: apoyo con víveres al asilo de ancianos de San Vicente de Paúl de Mazatenango y eventualmente ayudas económicas a iglesias evangélicas.

4. Macroentorno

4.1 Entrono demográfico

Según Guatemala I. N. (2023):

> El municipio de Mazatenango perteneciente al departamento de Suchitepéquez, de la región suroccidente de la República de Guatemala cuenta con 365 km^2. Colinda geográficamente al norte con los municipios de San Francisco Zapotitlán y Samayac; del lado sur con el océano Pacífico; por el este con el municipio de Santo Domingo, San Lorenzo, San Gabriel y San Bernardino; y al oeste con el municipio de Cuyotenango y San José la Máquina. (p. 10)

Sexo y edad

Cuenta con un total de 77,431 personas, al ser 37,643 hombres y 39,788 mujeres, habitantes de la cabecera departamental de Suchitepéquez.

Se encuentra representada por pueblo maya con 10,444 personas, por pueblo garífuna con 104 personas, por pueblo xinka con 51 personas, por pueblo afrodescendientes/creole/afromestizo 562 personas, por pueblo ladino con 66,026 personas y por categoría extranjero con 244 personas.

La población se divide por grandes grupos de edad los cuales son los siguientes: de 0 a 14 años 23,698 personas, de 15 a 64 años 48,610 personas y de 65 a más años 5,123 personas. La edad promedio que muestra el censo en el municipio es de 28.12 años.

Hogares y estructura familiar

El total de hogares que residen en el municipio es de 18,322 de las cuales 12,171 son viviendas propias, 4,551 viviendas alquiladas, 1,473 cedidas o prestadas, 37 de propiedad comunal y 90 registradas como “otros” Dato importante es que el promedio que existe de personas por hogar es de 4.23.

Estado civil

El total de personas solteras es de 26,148, unidas 9,976, casadas 19,941, separada 2,186, divorciadas 413 y viudas 2,805.

Escolaridad

Existen un total de 306 centros educativos por nivel y por sector, de los cuales un 72.98% están ubicados en el área urbana y un 27.02% en el área rural. El alfabetismo en la cabecera del

departamento de Suchitepéquez es de 87.62, el año promedio de estudio para el municipio es de 7.55.

Región o ubicación geográfica

Cuenta con un 62% de personas en el área urbana y 38% de personas en el área rural. En condiciones de pobreza en el área rural es reflejado con un 40.82%, es importante mencionar la parte de pobreza con los otros problemas como: zonas de contaminación, inseguridad, alimentación, medio ambiente, inundación etc.

4.2 Entorno económico

Mazatenango es considerado una gran zona comercial para muchas personas habitantes del mismo, proveniente de municipios cercanos y extranjeros. Una de las principales actividades que avala la economía y que los habitantes llevan a cabo, son los cultivos agrícolas como: café, frijol, hule, maíz, ajonjolí, naranjas, limones, cacao etc. La actividad ganadera también forma parte de la economía mazateca, existen haciendas dedicadas a la crianza de dichas razas y amplía la producción y comercialización de productos derivados del ganado como: producción de leche, queso, requesón, crema, entre otros y por supuesto la venta de carne de ganado. Otras de las actividades económicas que las personas productoras mazatecas realizan, es la venta del ganado porcino y aves.

La industria de Mazatenango es una red amplia de comercio, al poseer fábricas de muebles, fábricas de zapatos, artículos de cementos, bebidas gaseosas, etc. También cuenta con variedad de artesanía como talabartería, productos derivados del barro, platería, piñatas, cuero, madera, joyería.

Los servicios del casco urbano, abarcan beneficios para los habitantes dentro y fuera del municipio como: librerías, colegios, venta de artículos de consumo diario, ferreterías, gasolineras, hoteles, restaurantes, panaderías, comercio de frutas y verduras, venta de celulares, venta de artesanías, servicios financieros, centros comerciales, centros turísticos, servicios de internet de las compañías (Claro, Tigo, Venite). A pesar de la recesión ocurrida en el año 2020 por el COVID-19 y que muchas empresas sufrieron grandes pérdidas y a causa de ello provocaron el cierre total de los negocios. Actualmente la economía mazateca avanza y proporciona rendimientos económicos a los habitantes; aporta beneficios a la economía local, a manera de incrementar empleos, la multiplicación de micros y pequeñas empresas se encargan de medir la estabilidad económica local de Mazatenango.

El municipio posee variedad de bancos financieros como Banco de Desarrollo Rural, Banco Agromercantil, Banco de los trabajadores, Banco Industrial, Banco Inmobiliario, Banco Azteca, Banco de Antigua y muchos más.

4.3 Entorno social/cultural

El municipio de Mazatenango cuenta con tradiciones y costumbres que se han heredado de generación en generación. Según Mazate, Muni (2023) “Las dos ferias principales anuales del municipio es el carnaval mazateco y la feria patronal del 24 de agosto en honor al día de San Bartolo”. También se llevan a cabo actividades como juegos florales, desfiles escolares, juegos deportivos, ceremonias religiosas y bailes sociales. Una de las costumbres de Mazatenango anualmente es el Carnaval. Reconocido por acuerdo gubernativo el 08 de julio de 1885. Es famoso por atraer a miles de personas de todo al país al observar las actividades en la semana de desfiles coloridas con máscaras y bailes, que beneficia a la economía mazateca y principalmente a los servicios hoteleros y restaurante para esas fechas. Debido a la emergencia sanitaria en el

país por el COVID-19 las actividades del carnaval se suspendieron en los años 2021 y 2022, sin embargo, la feria patronal de Mazatenango se realizó sin ningún problema en el año 2022, por lo general la actividad cubre 8 días.

La gastronomía mazateca se caracteriza por la distinción que logra obtener comparado con otros lugares de la República de Guatemala, entre ellos se encuentran los tamales colorados, revolcado de cabeza de cerdo, hilachas, pepián, molletes, chiles rellenos, atol de elote, tostadas de frijol.

Las personas indígenas se caracterizan por la aportación de los trajes típicos y la manera de ataviarse; en mujeres se distinguen con la aportación del corte enrollado alrededor del cuerpo, el cabello enrollado con una cinta que da vueltas sobre sí misma en la parte de atrás de la cabeza, las blusas coloridas bordadas y las alhajas y collares en torno al cuello. En el caso de la prenda masculina se compone de un sombrero de paja de copa alta y ala ancha, un pañuelo doblado diagonalmente sobre la cabeza, la camisa es tejido a mano color blanco y el pantalón con una prenda ancha.

Las religiones que se practican en el municipio son la católica, que encabeza una gran cantidad de feligreses, cuenta con una catedral en el municipio, donde se reúnen diferentes días de la semana para celebrar los ritos ceremoniales. La religión evangélica ocupa el segundo lugar, cuenta con diferentes denominaciones de iglesias y en tercer lugar se encuentra la mormona seguida de los testigos de Jehová con una cantidad mínima de feligreses.

En cuestiones de deporte, el municipio de Mazatenango es el origen del equipo de fútbol Club Deportivo Suchitepéquez el 24 de noviembre de 1960.

4.4 Entorno jurídico legal

Código de trabajo

Como parte fundamental de las actividades económicas privadas, el entorno jurídico legal de Bambú, se encuentra regida bajo el Decreto No. 1441 del Congreso de la República de Guatemala que es el Código de Trabajo.

Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-

Las actividades de ventas de hospedaje realizadas en hoteles se trabajan en conjunto con El Instituto Guatemalteco de Turismo según Decreto No. 1701 del Congreso de la República de Guatemala, al efectuar el pago del impuesto correspondiente sobre el hospedaje de las personas visitantes.

Código de comercio

El Código de Comercio según Decreto No. 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, regula todas las actividades del Registro Mercantil.

Ley del Impuesto al Valor Agregado y Ley del Impuesto Sobre la Renta

La ley del Impuesto al Valor Agregado según Decreto No. 97-84 y la ley del Impuesto Sobre la Renta según Decreto No. 27-92, forman parte del entorno jurídico legal de las actividades económicas de Bambú Resort, al estar registrado como Régimen General del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y como Régimen del Impuesto Sobre la Renta de Pagos Trimestrales (ISR).

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-

Beneficia a los colaboradores con atenciones médicas generales y con especialistas, exámenes médicos y tratamientos de enfermedades crónicas.

Instituto de Recreación de los Trabajadores -IRTRA-

Proporciona al trabajador carné afiliado para el ingreso de forma gratuita con 5 acompañantes a las instalaciones recreativas y gozar de los beneficios de entretenimiento y diversión.

Código de Salud

Según el Decreto No. 90-97 del Congreso de la República de Guatemala, vela por los controles sanitarios y manuales de higiene, desarrolla principios constitucionales relacionados con la salud pública y asistencia social de los habitantes del país.

4.5 Entorno tecnológico

Se puede efectuar a través de varios canales de televisión local que utilizan medios online para transmitir diferentes tipos de información visual a miles de mazatecos y municipios cercanos. También cuenta con una red de telefonía de línea terrestre proporcionada por empresas privadas como Tigo y Claro, todas con acceso a internet de banda ancha. “Venite” también forma parte de una de las empresas privadas que proporcionan servicios solamente de internet a varios usuarios del sector mazateco y varios municipios de Suchitepéquez.

El servicio de electricidad para el municipio es proporcionado por ENERGUATE, el servicio de televisión por cable cuenta con varias empresas como Intercable, Cable DX, Claro Tv.

4.6 Entorno ecológico

Mazatenango, Suchitepéquez se caracteriza por tener un clima bastante cálido y muy tropical. La vegetación de la Empresa Bambú es bastante extensa al tener una mayor cantidad de diferentes plantas sembradas alrededor, como bambúes, plátanos, bonsáis, fargesia, rosales, lavanda etc. El municipio de Mazatenango cuenta con alrededor de 5 ríos, los cuales son: río Sis, Sacúa, Chitá, Quilá, Chojolá, en época de invierno, alguno de ellos provoca inundaciones a varios sectores de la comunidad mazateca, que perjudica las actividades diarias de los habitantes.

La contaminación en Mazatenango en algunos sectores del municipio se puede apreciar de gran manera, al tener mala práctica y gestión de la basura acumulada y tirada, el vertido de químicos en fuentes hídricas, el uso de combustibles fósiles, el uso de pesticidas en cultivos y ríos contaminados utilizados como almacenamiento para desechos sólidos.

4.7 Entorno Global

Aunque no exista ninguna influencia, tratados, acuerdos, convenios o alianzas estratégicas de carácter internacional en Bambú Resort, si existe un porcentaje mínimo de personas provenientes de otros países como Estados Unidos, que forman parte del servicio de hospedaje del Resort y fomenta el servicio del hotel guatemalteco en lugares extranjeros. (Ver figura 33 de gráficas) Conviene enfatizar que por parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala y la municipalidad de Mazatenango, han hospedado al jurado extranjero de los juegos florales y reinas extranjeras de las actividades que con lleva el carnaval Mazateco cada año.

De acuerdo a los convenios y servicios que ofrece dentro de la República de Guatemala, la mayor parte de huéspedes son personas guatemaltecas que provienen de otros departamentos y municipios cercanos con la labor ejecutiva (Ver figura 34 de gráficas), también se tiene un

registro de figuras públicas guatemaltecas que han formado parte del hospedaje del Resort como Sandra Torres y Alejandro Giammattei.

5. Microentorno

5.1 Proveedores

A través de la observación se pudo determinar los proveedores que se clasifican de la siguiente manera:

Suministros de restaurante

- Empacadora Perry Cía Ltda.
- Belca Guatemala, S.A.
- Alimentarte – Expertos en Carnes.

Servicios de tecnología

- Energuate Mazatenango
- Líneas telefónicas Claro
- Internet Claro
- Claro TV
- Aire acondicionado
- Contraincendios
- Agua potable por la Municipalidad de Mazatenango Suchitepéquez

Conviene enfatizar que, por parte de Bambú, no se pudo determinar a detalle los demás proveedores que abastecen de suministros, debido a la confidencialidad por parte de la gerencia.

5.2 Competencia

El municipio de Mazatenango cuenta con varios lugares que ofrecen servicios de alojamiento, sin embargo la competencia del Resort no es considerada una competencia fuerte ya que la línea de servicios en el cual se desenvuelve Bambú es muy diferentes a los demás lugares de hospedaje del municipio, tal como las extensas áreas verdes para eventos especiales de Bambú, salones para actividades especiales, área de restaurante, área de juegos para niños, jacuzzi, área de piscinas, la prohibición de bebidas alcohólicas y la música popular, hacen que marque una diferencia para los huéspedes y visitantes. Así mismo Bambú se clasifica en la categoría de 4 estrellas en el grupo de hoteles.

La competencia considerada para Bambú Resort en Mazatenango y municipios cercanos son las siguientes:

- Hotel y Restaurante “Costa Verde” (4 estrellas)
- Hotel “Don Alfonso” (4 estrellas)
- Hotel y Restaurante “La Estación” ubicado en el municipio de San Antonio (4 estrellas)
- Hotel y Restaurante “Mazatlan” ubicado en San Bernardino (4 estrellas)
- Restaurante “Don Carlo” (4 estrellas)
- Restaurante “Steak House La Tabla” (4 estrellas)
- Restaurante “Steak House Temos” (4 estrellas)

Por otro lado, varios de los huéspedes de Bambú Resort están conformados por personas que viajan por el interés de estar en el centro de recreaciones con parques de diversiones denominado IRTRA que cuenta con clasificación de 5 estrellas en el grupo hoteles. Debido a la baja disponibilidad de habitaciones en temporadas en los hostales del IRTRA, optan por hospedarse en el Resort Bambú, por lo que también se considera parte de la competencia de Bambú.

También se consideran competencia de Bambú lugares de alojamiento ubicados en carretera hacia Retalhuleu, los cuales son los siguientes:

- Corporativo Turagrisa S.A. ubicado en San Felipe Retalhuleu, cuenta con 3 diferentes servicios, los cuales son los siguientes: Hotel y Bungalows "El Jardín" (4 estrellas), hotel "El Arco" (4 estrellas), restaurante "Cafetos" (4 estrellas)
- Mansión "Los Guichos", ubicado en Santa Cruz Mulua Retalhuleu (3 estrellas)
- Hotel y restaurante "Malibú", ubicado en carretera de Cuyotenango (3 estrellas)

5.3 Clientes

De acuerdo a la observación realizada, se pueden clasificar de la siguiente manera:

Hospedaje

Los huéspedes con frecuencia de Bambú Resort se caracterizan por ser personas del área corporativa, ejecutivas y empresas que llegan por viajes de negocios a Mazatenango y necesitan hospedaje durante la estadía en el municipio, la mayoría con tal categoría proviene de la ciudad Capital de Guatemala, Quetzaltenango, Escuintla. (Ver figura 33 y 34 de gráficas).

Restaurante

Los clientes que visitan el restaurante, por lo regular son personas del área corporativa hospedadas en el hotel que provienen de la Ciudad Capital, Quetzaltenango, Suchitepéquez y Retalhuleu. (Ver figura 33 de gráficas). También es conformado por familias y empresas cercanas de otros municipios de Suchitepéquez, aunque la demanda es muy poca.

Eventos especiales

Se llevan a cabo en salones por lo regular son personas de diferentes lugares llevando a cabo actividades como: cumpleaños, bodas, reuniones religiosas y capacitaciones por parte de empresas.

Piscinas

El servicio es frecuentado por personas y familias viajeras que se encuentran hospedadas en el hotel por motivo de vacaciones o ejecutivos de empresas. También es utilizado por personas de municipios cercanos de Mazatenango, dicha información fue recabada a través de entrevistas a los empleados.

5.4 Grupos de presión

La mayoría de empresas del municipio de Mazatenango se ven afectadas por grupos manifestantes que afectan la libre locomoción como campesinos, comunidades, comités, asociaciones magistrales etc. Sin duda alguna, uno de los grupos de presión que afecta las actividades económicas de Bambú Resort, son los bloqueos de carreteras ya que impiden la asistencia de las personas que han hecho reservaciones previas de hospedaje y terminan por cancelar o trasladar la reservación para otro día.

5.5 Productos y/o servicios sustitutos

El municipio cuenta con varias empresas de servicios y productos similares a los de Bambú Resort, pero no se asemejan a los que se ofrece ya que se encuentran en otra línea de servicio.

Hospedaje

- Autohoteles
- Pensiones

Restaurante

- Fondas de comidas en Mazatenango
- Mercado municipal de Mazatenango

Piscinas

- Rio Sis
- Rocas y cascadas en Mazatenango
- Playa Churirin
- Playa Tahuexco
- Playa Champerico

Eventos especiales

- Centro turístico de Cuyotenango denominado “Los Tanques”: lugar que ofrece áreas verdes, salones para eventos, lugar recreativo para niños y río diseñado como piscinas.

- “Rejobot” y “Campo alegre”, lugares recreativos ubicados en el municipio de San Francisco Zapotitlán.

- “Villa Amanda”: Lugar recreativo ubicado en el municipio de San Antonio.

Situación Administrativa

6. Planeación

6.1 Misión, visión, filosofía y valores

Bambú Resort cuenta con misión y visión establecida dentro de las instalaciones, pero no visible a los huéspedes y visitantes del mismo, sino en el área administrativo de recepción. Dicha misión y visión se puede apreciar por escrito de la siguiente manera:

Misión “Somos una empresa con principios y valores cristianos, enfocada en el servicio al cliente en cada una de las áreas de hospedaje, eventos y restaurante. Buscamos la satisfacción de nuestros clientes a través de una excelente atención, instalaciones amplias que brindan seguridad, descanso, ambiente familiar sin bebidas alcohólicas, deliciosa comida, así como personal profesional y capacitado.”

Visión “Deseamos ser la opción en la región que brinden los mejores y modernos servicios de centro de negocios, eventos de alta calidad, hospedaje familiar y turístico, así como ser reconocidos como una empresa que valora lo que Dios valora: trabajo esforzado y de calidad, responsabilidad, honestidad, la familia y el descanso.”

Filosofía

Bambú Resort no manejan una filosofía como tal escrita en papel ni fomentado en el personal de trabajo de las instalaciones, no obstante, se puede apreciar que el Resort trabaja bajo la creencia y el respeto de un ser supremo.

Valores

Los valores que maneja Bambú Resort si se tienen documentados y exhibidos en el lobby, dichos valores son infundidos por los colaboradores de la empresa. Los cuales son:

- DIOS: Él es el Señor
- Servicio: No sólo satisfacemos a los clientes, buscamos la felicidad
- Esmero: Ponemos el corazón en lo que hacemos. ¡Lo hacemos bien!
- Agregar valor a las personas: Desarrollamos e influimos positivamente en los demás.
- Honestidad: Somos auténticos y genuinos. Actuamos siempre en base a la verdad.
- Lealtad: Valoramos nuestro trabajo y somos personas confiables.
- Humildad: Procuramos ser tan grandes que todos quieran alcanzarnos y tan humildes que todos quieran acompañarnos.
- Comunicación: Solucionamos mejor y avanzamos con efectividad, al mantenernos en constante comunicación contigo.

6.2 Objetivos, estrategias y políticas

Objetivos

Los objetivos principales que maneja Bambú Resort se encuentran plasmados en un documento guardado en recepción el cual es explícito al decir que busca la satisfacción de los clientes a través de una excelente atención, instalaciones amplias que brindan seguridad, descanso, ambiente familiar sin bebidas alcohólicas, deliciosa comida, así como personal profesional y capacitado. Otro objetivo que busca Bambú es definir el camino que se debe

seguir, ser la opción en la región que brinden los mejores y modernos servicios de centro de negocios, eventos de alta calidad y hospedaje familiar, así como ser reconocidos como una empresa que valora lo que Dios valora.

Dicho lo anterior es plasmado en la misión y visión de la empresa, cabe resaltar que también existen objetivos que se trabajan en el día a día, se caracterizan por ser a corto plazo y se representa de la siguiente manera:

El área de recepción maneja una meta de venta de 80 habitaciones diarias para poder cumplir con la meta mensual de habitaciones. De la misma manera se maneja metas de entradas de piscinas y restaurantes en el día, que forman parte de los objetivos a corto plazo.

El área de restaurante también maneja metas semanales de platillos de la siguiente manera:

- Lunes 65 platillos
- Martes 100 platillos
- Miércoles 130 platillos
- Jueves 150 platillos
- Viernes 120 platillos
- Sábado 200 platillos
- Domingo 200 platillos

Como dato importante a resaltar, todas las metas de cada área de trabajo, son anunciadas por medio del encargado de área.

Estrategias.

Las estrategias que utiliza Bambú Resort para cumplir los objetivos están orientadas en cuatro tipos, los cuales son de la siguiente manera:

Estrategia de enfoque.

Bambú Resort se caracteriza por ofrecer los servicios de alojamiento, gastronómicos y eventos especiales enfocados a la región suroccidente de Guatemala, abarca los departamentos de Quetzaltenango, Suchitepéquez, Retalhuleu y también la región central como el departamento de Escuintla. No obstante, la región metropolitana como la Ciudad Capital, también forma parte de la estrategia de enfoque de Bambú. Es importante mencionar que los huéspedes potenciales del Resort, pertenecen al área corporativa provenientes de la región metropolitana y la región suroccidental.

Estrategia de diversificación.

La estrategia de diversificación o diferenciación de Bambú en la región suroccidental y metropolitana se caracteriza principalmente en la marca Bambú, al poseer plantas de bambúes que transmiten firmeza y crecimiento en las instalaciones del Resort, que proyecta un espacio de descanso y relajación para los visitantes. Asimismo, se diferencia en la opción de servicios que ofrece para los huéspedes, como servicios de hospedaje en 3 categorías; (estándar, premium y plus) servicio de restaurante, eventos especiales, piscinas, jacuzzi y extensas áreas verdes. Otras de las estrategias de diferenciación que posee el Resort son en la atención del servicio al cliente en recepción y demás áreas; al estar al corriente de cualquier situación e indagación que proceda de algún huésped o visitante del lugar.

Estrategia de reducción de costos.

La reducción de costos en el Resort se puede apreciar en la gestión de cada área de trabajo dentro de las instalaciones.

- ***Área de recepción.***

Dicha área aprovecha al máximo las redes sociales como Facebook, WhatsApp, Instagram, dando a conocer promociones de paquetes de habitaciones familiares con desayunos incluidos, entradas a piscinas con helados incluidos, menú de desayunos, almuerzos y cenas del restaurante, salones disponibles para eventos especiales y las áreas verdes. El área de recepción también se puede apreciar en la informática de programas que ayudan a la agilización de todo el Resort.

- ***Área de bodega y cocina.***

La manera de reducir costos en el área de bodega y cocina es a través de un control estricto en la realización de inventarios de manera periódica, con un control minucioso de cada insumo utilizado en cocina y midiéndolo por libras, onzas, litros entre otros. De modo que la mercadería pueda alcanzar y no tener ningún tipo de desperdicio de productos. Cabe mencionar que los proveedores de la empresa se caracterizan por dejar la mercadería a un costo accesible debido a las compras por mayor que efectúa el Resort.

- ***Área de restaurante y cocina***

El área de restaurante y cocina se puede medir la reducción de costos a través del entreno del personal en el área de cocina y en el área de restaurante, al ser eficientes y rápidos en el servicio que amerita el área. También se puede apreciar que existe un control exacto de

porciones de alimentos en las comidas por parte de la chef y cocineros, utilizan el personal necesario en el turno y evitar el exceso de personal en ambas áreas.

Políticas.

Bambú cuenta con ciertas políticas que están establecidas en las instalaciones, sin embargo, no se encuentran documentadas, no obstante, el personal de cada área de trabajo es el encargado de anunciarlas a los huéspedes y visitantes del Resort. A continuación, se encuentra una lista de las que se deben de seguir en la institución de Bambú Resort.

- Brindar una excelente información y servicio a los huéspedes y visitantes.
- Todos los huéspedes deben ser registrados en el área de recepción.
- Todos los colaboradores deben de tener un comportamiento ético y amable ante los visitantes y compañeros de otras áreas del Resort.
- El horario de check out de las habitaciones es a las 12:00 pm.
- El horario de check in de las habitaciones es a las 3:00 pm.
- El Resort dispone de lugares de estacionamiento privados para huéspedes y visitantes sin ningún cargo extra.
- Si el huésped desea extender la estadía en el hotel, comunicar en el área de recepción 24 horas antes.
- El hotel no se hace responsable de artículos extraviados en las habitaciones luego de realizar el check out.
- El horario de servicio en el restaurante es de 6:30 am a 10:00 pm.

- El horario de servicio en recepción es de 6:00 am a 10:00 pm.
- Para reservaciones de habitaciones con mayor a 8 días de espera, deben de cancelar un 50% de la tarifa para proceder con dicha reservación.
- El área de salones para eventos especiales se hace cargo de cristalería y mobiliario y equipo para cada actividad.
- El uso de jacuzzi es únicamente para huéspedes.

Reglas

Las reglas que regulan el comportamiento y las acciones de los huéspedes, visitantes y empleados; de igual manera, no se encuentran documentados físicamente. Sin embargo, el personal a cargo de las áreas, conoce cada una de ellas y son los encargados de anunciar a los huéspedes y visitantes dichas reglas. A continuación, se presenta un listado de las reglas fomentadas en el Resort.

- No se permite a los huéspedes y visitantes el ingreso de bebidas alcohólicas, mascotas, armas de fuego ni comida a las instalaciones del Resort.
- No se permite el uso de celulares en el horario laboral a menos que sea por cuestiones de trabajo.
- No se permite cocinar en las habitaciones ni en ninguna parte de las instalaciones del hotel.
- No se permite el acceso a las habitaciones a visitantes no registrados.
- Es obligatorio el uso de la redecilla y mascarilla en el área de bodega y cocina.

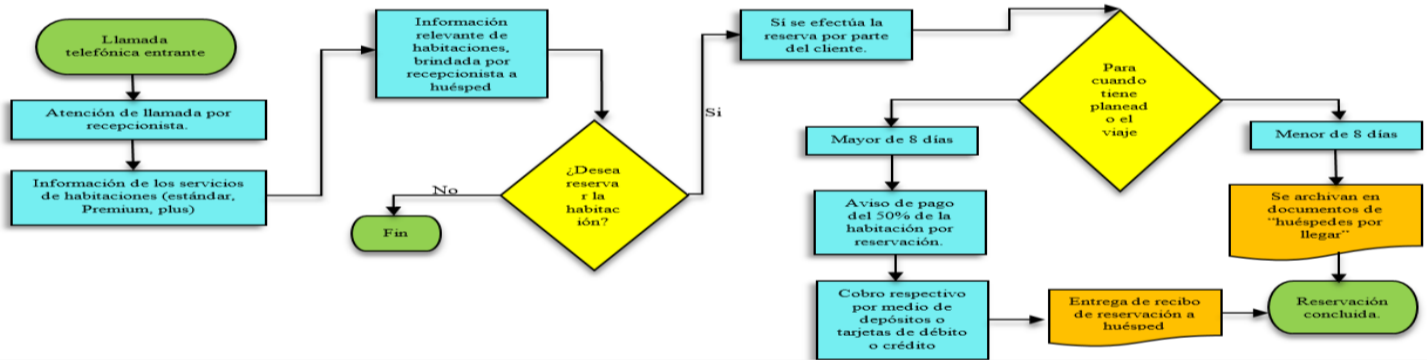
- La información de cada persona hospedada en el hotel es privada y no se comparte con nadie externo de las instalaciones.
- No se permite el exceso de personas en las habitaciones que provoque el derroche de ruido o fiestas ruidosas.
- Cualquier daño hacia las instalaciones del Resort por parte del huésped o visitante, será cobrado en recepción.
- No se permite las relaciones amorosas dentro de los mismos colaboradores ni mucho menos de colaborador a huésped.

Procedimientos

Bambú se caracteriza por ser una empresa que aplica distintos procedimientos de actividades que están enfocadas en conseguir diferentes objetivos para cada servicio establecido dentro del Resort. A continuación, se puede apreciar a través de diagramas de flujo básicos, los diferentes procedimientos que conlleva los servicios del hotel para los clientes.

Diagrama 1

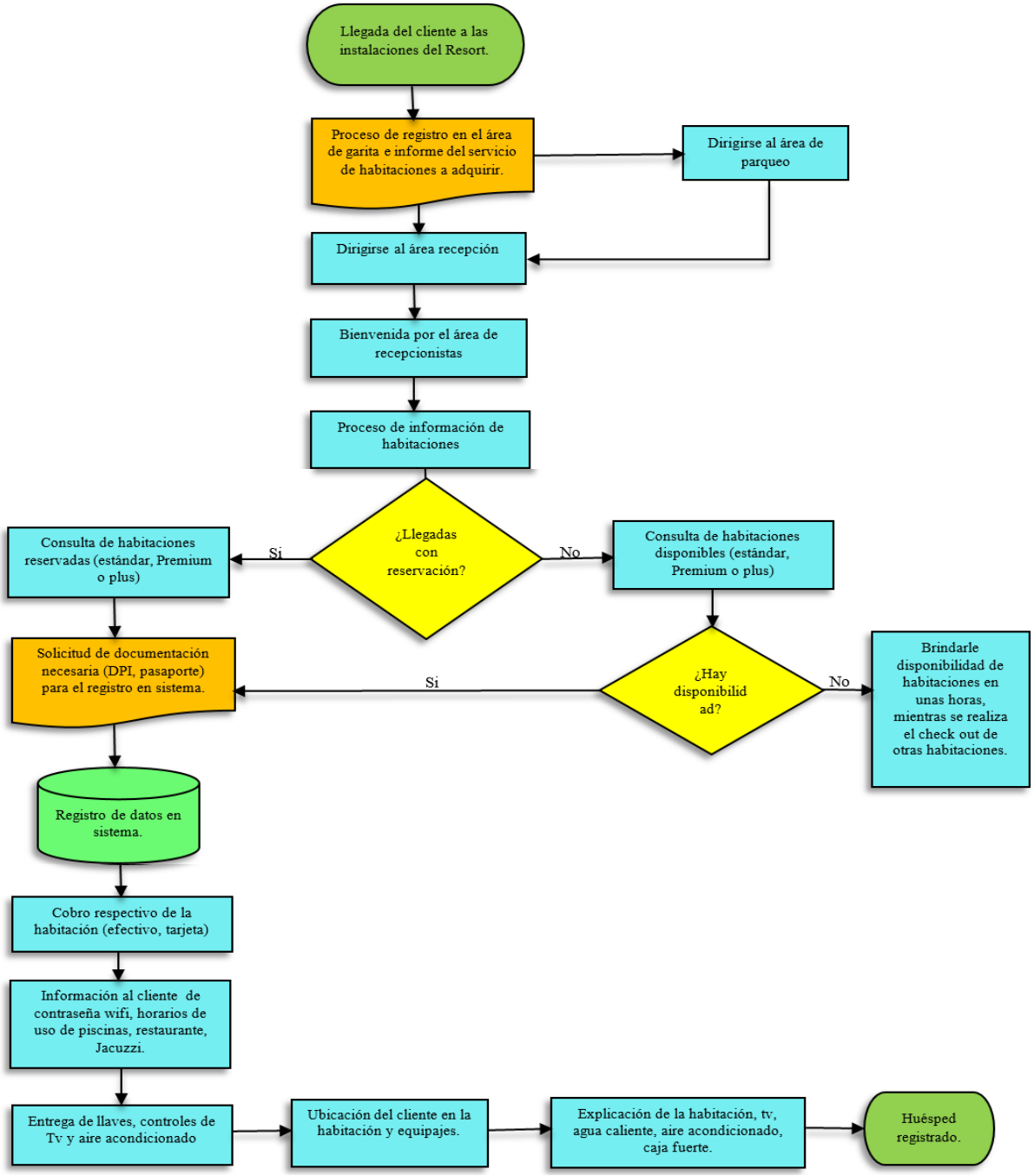
Procedimiento de reservación de habitaciones por medio de llamas telefónicas.



Fuente: Epesista Willian Chiroy (2024).

Diagrama 2

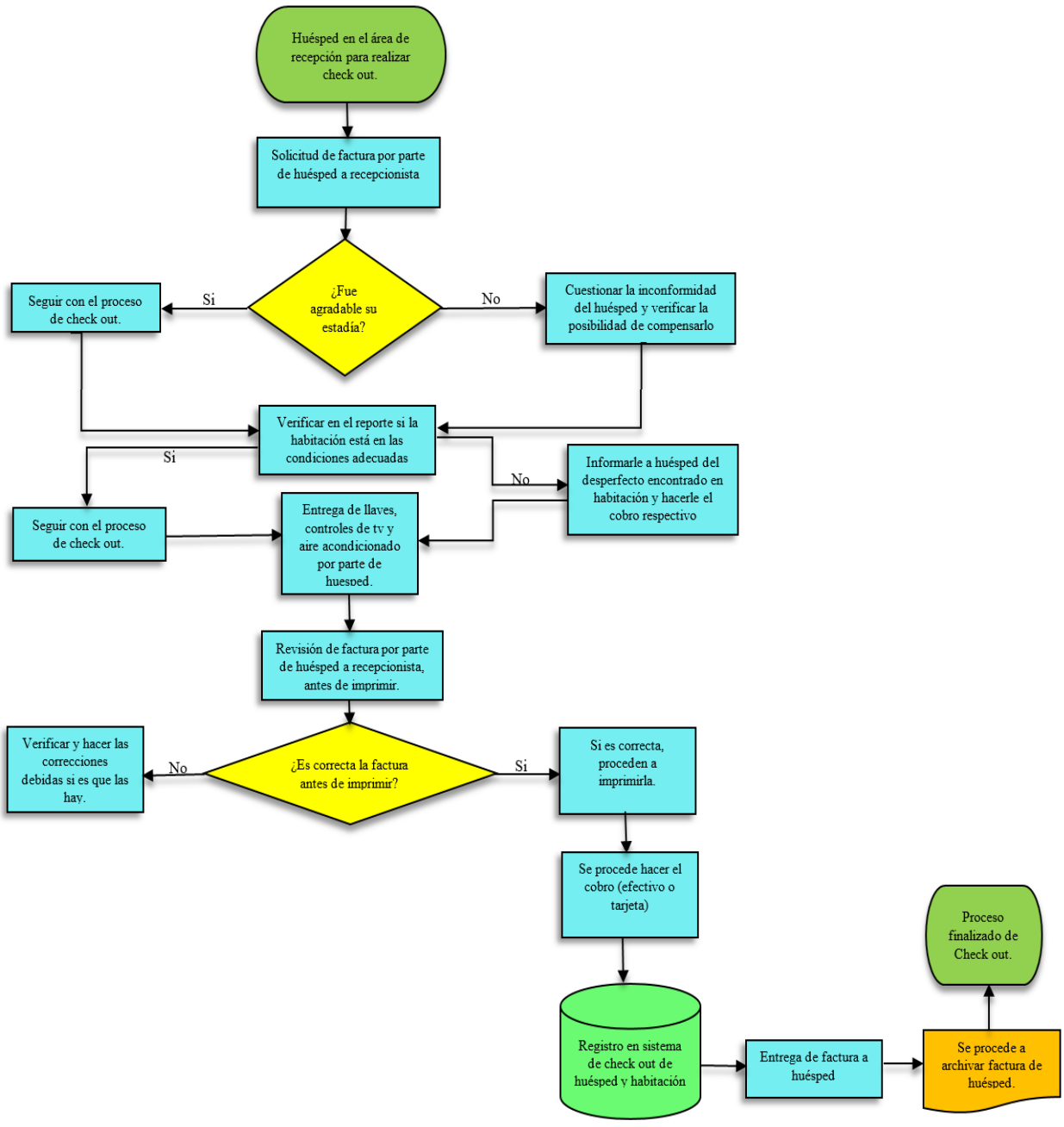
Procedimiento de registro de huéspedes (Check in) en Bambú Resort.



Fuente: Epesista Willian Chiroy (2024).

Diagrama 3

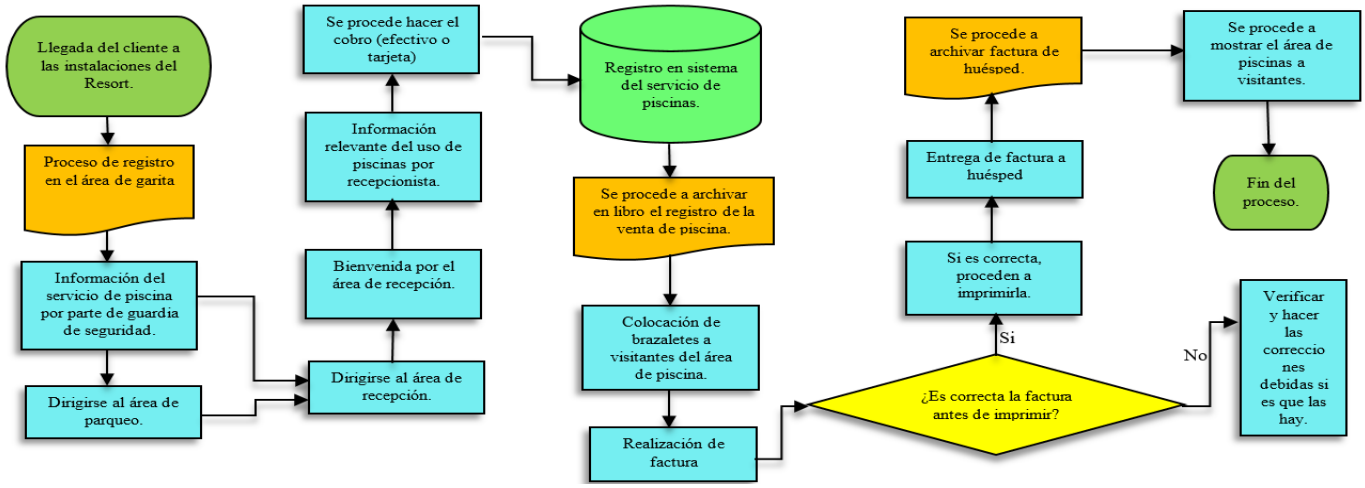
Procedimiento de salidas de huéspedes (Check out) en Bambú Resort



Fuente: Epesista Willian Chiroy (2024).

Diagrama 4

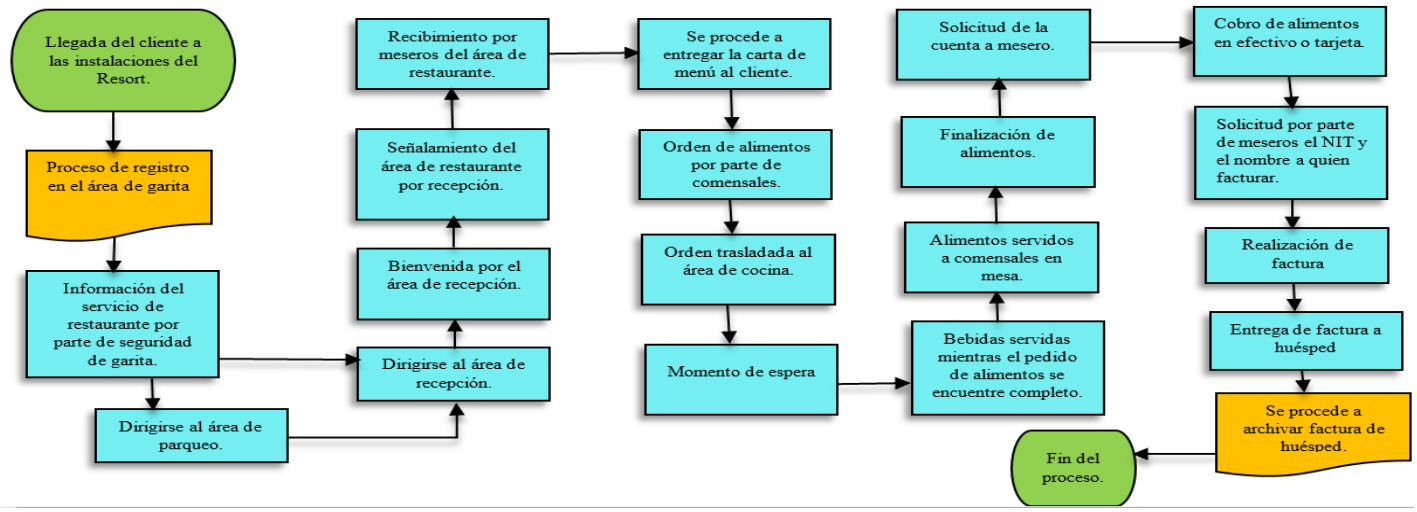
Procedimiento de ingreso de personas no hospedadas al área de piscinas.



Fuente: Epesista Willian Chiroy (2024).

Diagrama 5

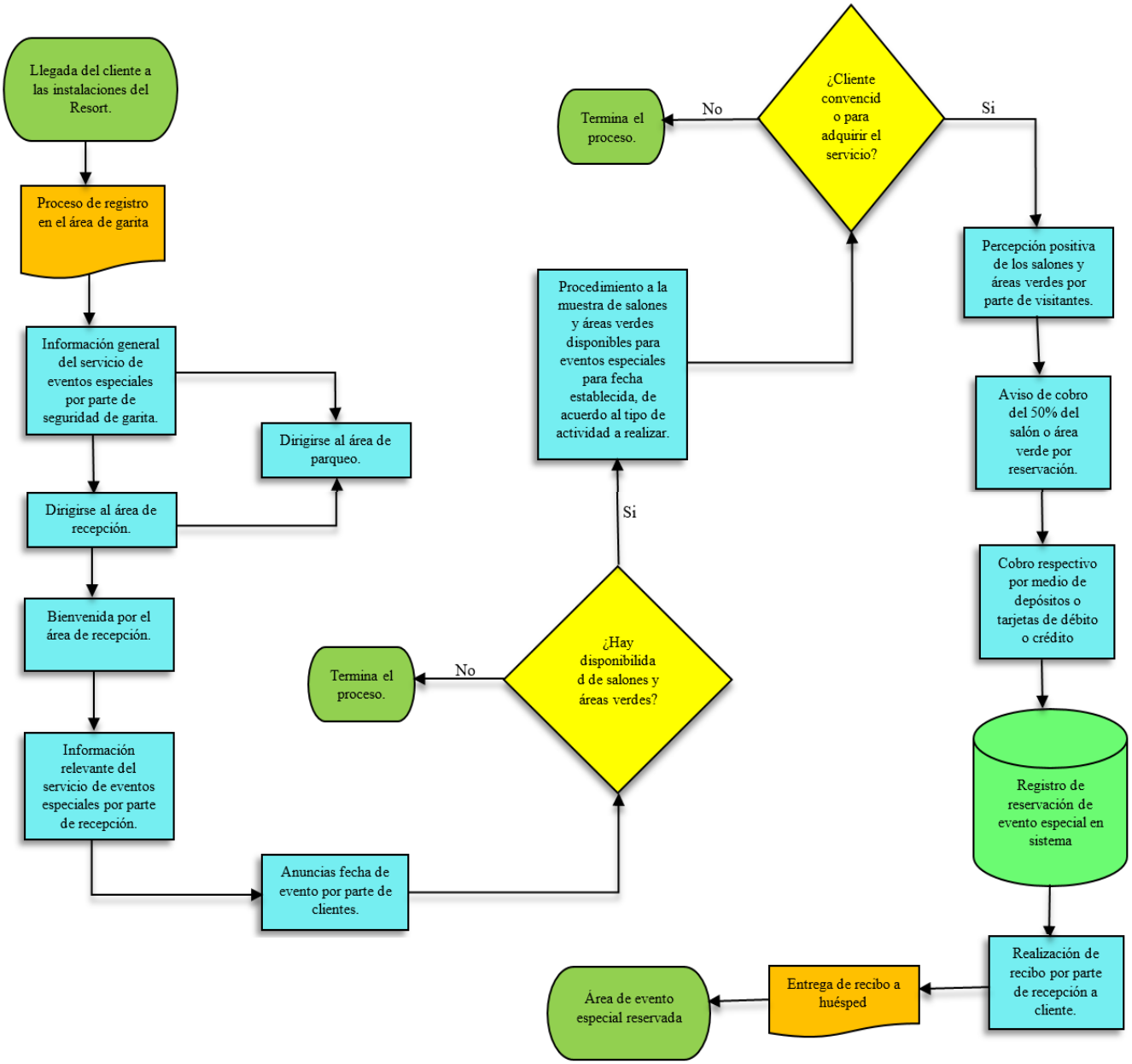
Procedimiento del servicio de restaurante a personas visitantes.



Fuente: Epesista Willian Chiroy (2024).

Diagrama 6

Procedimiento de reservación de salones y áreas verdes para eventos especiales.



Fuente: Epesista Willian Chiroy (2024).

6.3 Tipos de planes existentes

Planificación organizacional.

Uno de los tipos de planes que realiza Bambú Resort es la planificación organizacional, consiste en organizar todas las operaciones diarias de cada empleado por medio de cada encargado de área, las cuales son: recepción, cocina, bodega, restaurante y habitaciones. De manera que les resulta más rápido alcanzar los objetivos diarios y que el trabajo sea más eficiente. Por lo regular cada colaborador ya tiene conocimiento de la labor en las instalaciones ya que las actividades de trabajo son la misma rutina.

Proyectos.

Recientemente el hotel ha implementado una nueva área de habitaciones, denominada área plus, que cuenta con 20 habitaciones disponibles para viajeros y familias. De momento otro de los proyectos que Bambú Resort tiene para llevar a cabo a largo plazo, consiste en el engrandecimiento del restaurante actual, para la comodidad y la amplitud de los huéspedes y clientes frecuentes cercanos del Resort. Sin embargo, es un proyecto que de momento se encuentra en pausa.

Bambú Resort se caracteriza por ser un Resort, un lugar diseñado para las actividades turísticas determinada a la relajación y diversión por lo que la empresa no se puede salir de las limitantes de lo que caracteriza un Resort en los proyectos futuros.

Presupuesto.

El presupuesto que maneja Bambú Resort es una de las herramientas principales e importantes que dispone la empresa, para poder llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos,

sin embargo, por razones de confidencialidad por parte de gerencia no se permitió conocer numéricamente y estructuralmente a detalle el tipo de presupuesto que manejan en las instalaciones y el tiempo adecuado que se realiza.

6.4 Planificación estratégica

La planificación estratégica que el Resort realiza se puede apreciar en los procesos que recurre para alcanzar un sano crecimiento y una posición de ventaja en el mercado del servicio hotelero a través del cumplimiento de una serie de objetivos.

Uno de los objetivos a largo plazo que ya se ha cumplido es la implementación y construcción de 20 habitaciones más, que inaugura la nueva área de reservaciones para huéspedes llamado “Área Plus” que se distinguen por ser una de las mejores habitaciones del hotel. Expuesto lo anterior, el Resort persigue el objetivo de ser la opción en la región que brinde los mejores y modernos servicios de centro de negocios para hospedaje y entretenimiento.

6.5 Herramientas de planificación

Compromiso organizacional

Una de las herramientas de planificación que se efectúan en el Resort, es promover activamente y de manera estructural el compromiso organizacional que recae en cada uno de los colaboradores, asignándole a cada persona un objetivo claro en la labor diaria para cumplir en el transcurso del día con diferentes tareas de cada área del Resort: recepción, cocina, restaurante, bodega y habitaciones.

Reuniones

Las reuniones matutinas por los encargados de áreas, forman parte de las herramientas de planificación cotidianas, quienes realizan 3 reuniones a la semana en el área de recepción y reuniones diarias por parte de la chef de cocina y el capitán de restaurante. El área de habitaciones y bodega también lleva a cabo reuniones por la asistente administrativa cada semana.

Sistema de software.

Los sistemas software que maneja la empresa Bambú también son consideradas herramientas de planificación fundamentales en las actividades de trabajo en cada área del Resort, ayuda en la programación, preparación, organización y control de cada labor a desarrollar en las áreas respectivas, como el control de habitaciones en reparaciones, facturas a imprimir, correos electrónicos, controles de inventarios, listado de habitaciones limpias entre otros. Los sistemas de software que se encuentran establecidos en el Resort son los siguientes:

- Microsoft Office
- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Gmail
- Drive
- Calendario
- Maps
- Hojas de cálculo

Bambú también cuenta con proveedores de sistemas de software especiales que se encargar de la gestión y el control de las reservaciones de habitaciones, registro de huéspedes,

habitaciones ocupadas, registro de pagos, planificación de salones, pedidos de restaurantes, control de inventarios de bodega.

- IQware
- Odoo
- Signal
- Oracle Micros

7. Organización

7.1 Diseño organizacional.

El equipo de personal de la empresa se encuentra organizado a través de diferentes áreas de trabajo y puestos, se caracteriza por ser una organización formal ya que la estructura de las funciones de cada área del Resort está bien organizada.

La estructura de funciones que desempeña Bambú consta de áreas de trabajo, ya que las áreas están organizadas por grupos donde desempeñan actividades y funciones cotidianas, se nombran de la siguiente manera: Gerencia, auxiliar administrativa, auxiliar contable, área de recepción, bodega, restaurante, área de cocina, habitaciones, mantenimiento.

La división organizacional y el modelo de departamentalización se rigen de la siguiente manera dentro del establecimiento: El propietario don Edwin Heredia es la figura principal de autoridad que se visualiza en la empresa, posterior se encuentra el puesto de gerencia y seguidamente las auxiliaturas como lo son la contable y la administrativa.

Luego viene las áreas de trabajo que se conforman por: recepción, bodega, ama de llaves, restaurante, cocina y mantenimiento. Cada área de trabajo tiene un encargado que supervisa el funcionamiento y cumplimiento de actividades cotidianas.

Gerencia.

La presencia del dueño en el Resort es muy poca, por lo que recurre a las llamadas telefónicas con la gerente, para una constante comunicación de las actividades de las instalaciones del Resort, quien únicamente se encuentra en las instalaciones los días miércoles, jueves y viernes hasta el mediodía, debido a que viaja a la ciudad capital.

Asistente administrativo.

El cargo de asistente administrativo lo desempeña una señorita quien es la encargada de la supervisión de 3 áreas, que son las siguientes: *recepción, bodega y habitaciones*, que por lo regular tienen un horario laboral de 8:00am a 4:00pm. Es importante mencionar que la asistente administrativa no siempre tiene la capacidad de estar al corriente de las 3 áreas, ya que la cantidad de trabajo en cada una de ellas es demandante durante el día y tiene como consecuencias el descuido de algunas de ellas en ocasiones.

Auxiliar contable.

El cargo de auxiliar contable lo desempeña una señorita quien se encarga de las transacciones contables y financieras de todas las áreas del Resort. Tiene una jornada laboral de 8:00am a 4:00pm.

Recepción.

El área de recepción cuenta con dos turnos de trabajo, cada turno tiene a cargo a 2 señoritas encargadas del servicio en recepción, el primer turno comienza de 6:00am a 2:00pm, el segundo turno empieza de 2:00pm a 10:00pm. De acuerdo a la observación realizada en recepción, el horario de salida termina más tarde de lo establecido debido a la cantidad de trabajo que se maneja en el área y el atraso de algunas actividades.

Es importante mencionar también que en ocasiones y de acuerdo a la temporada, dos personas a cargo en el turno no son suficientes para cubrir todas las actividades que conlleva recepción, como contestar llamadas, responder redes sociales, atender a huéspedes, realizar papeleo interno etc. Dicho lo anterior tiene como consecuencia la reclamación de clientes del Resort, al exponer la inconformidad al no tener ningún tipo de respuesta por medio del teléfono ni de mensajes de WhatsApp en cuanto al servicio hotelero.

Cocina.

El área de cocina de la misma manera trabaja dos turnos, cada turno tiene a un chef a cargo del área y a 4 cocineros ayudantes. El primer turno comienza de 6:00am a 2:00pm, el segundo turno comienza de 2:00pm a 10:00pm. Cabe resaltar que en cada turno de trabajo hacen reuniones de apertura para la planificación del turno. En ocasiones los cocineros y el chef terminan el turno más tarde de lo establecido, sin embargo, son remunerados con horas extras.

A través de la observación realizada y entrevistas se pudo determinar que el área de cocina necesita de recurso humano ya en ocasiones los cocineros y el chef a cargo en cada turno, no son suficientes para la labor de pedidos a realizar durante el día.

Restaurante.

El trabajo en el área de restaurante se divide en 2 turnos, los cuales empiezan de 6:00 am a 2:00 pm y el segundo turno de 2:00 pm a 10:00 pm, lo cual cumplen con las 8 horas de trabajo diario. El equipo está compuesto en cada turno por 1 capitán de restaurante, quien es el encargado del área durante el turno, 8 meseros y 1 cajera. No obstante, es importante mencionar lo siguiente: el turno y el trabajo en el área de restaurante es variado ya que, si en el día el Resort tiene muchos huéspedes debido a las habitaciones ocupadas, no se respetan los turnos, todos los meseros y capitán se presentan desde las 6:00 am hasta las 10:00 pm. Por supuesto cuentan con la remuneración de las horas extras. Por otro lado, si el Resort se encuentra con poco movimiento y habitaciones disponibles, los turnos se respetan y la cantidad de meseros es mínima, por lo que en ocasiones solo cuentan con dos o un mesero en restaurante.

Habitaciones.

El personal a cargo de la limpieza y el mantenimiento de las habitaciones cuenta con un solo turno de trabajo, que inicia a las 7:30 am a 5:00 pm. El total de amas de llaves son 8, sin embargo, de acuerdo a lo observado y a entrevistas, las amas de llaves no son suficientes para cubrir las tareas en toda la jornada laboral ya que tienen que realizar la limpieza respectiva de todas las habitaciones del área estándar, área premium y área plus. También son encargadas de las funciones de lavandería y todo lo necesario en cada habitación.

Se pudo observar el reclamo de varios huéspedes con la inconformidad del servicio de aire acondicionado y televisores inservibles. Cabe mencionar que la persona a cargo de ama de llaves es la asistente administrativa, quien verifica todas las actividades que se llevan a cabo durante el día.

Bodega.

El área de bodega cuenta con una sola persona a cargo, con un horario de ingreso de la 7:00 am a 5:00 pm. Según la observación hecha en dicha área de trabajo, la señorita no tuvo la capacitación y la inducción adecuada para desenvolverse laboralmente, por lo que su progreso es lento, al cometer errores en procesos de inventarios de mercadería y en sistemas computarizados.

Es importante mencionar que el área de bodega está a cargo también de la asistente administrativa quién supervisa el trabajo de la encargada de bodega. Otra observación realizada en el área de bodega es referente al sobrecargo de inventarios que se realizan de manera diaria, al hacer un total de 3 a 4 inventarios de diferentes categorías de productos por día, lo cual resulta muy cansado y desgastante para una sola persona llevarlo a cabo ya que es por medida de tiempo tomando en cuenta que una persona se encuentra a cargo de bodega y que existen otras actividades de labor a desempeñar durante el día.

Mantenimiento.

El área verde, está a cargo de una persona; quien tiene a su disposición a 2 albañiles y a 1 jardinero, quienes son los encargados de realizar y arreglar cualquier tipo de situación de obras de fábrica dentro del Resort. Así también verifican el mantenimiento del césped, plantas, piscinas entre otros.

Eventos.

El área de eventos cuenta con dos señoritas que desempeñan el puesto de ejecutivas de eventos, manejan horarios rotativos por lo que se encuentran en diferentes horas del día, cumpliendo siempre con las 8 horas de trabajo. Ellas se encargan de la organización y confirmación de distintos eventos para el Resort.

Cabe resaltar que Bambú no cuenta con un organigrama oficial dentro de las instalaciones donde especifique el diseño organizacional de la empresa. Sin embargo, de acuerdo a la observación y la manera de cómo funciona las áreas se puede afirmar que la empresa cuenta con ámbitos estrechos y se caracteriza por una supervisión estrecha, control estricto, comunicación rápida entre subordinados y superiores.

7.2 Cadena de mando: naturaleza de la autoridad y delegación del poder de decisión.

La cadena de mando se maneja de acuerdo al orden jerárquico de la empresa y se puede visualizar de manera vertical, ya que se desarrolla descendentemente. En vista que la autoridad inicia con el propietario de la empresa, luego con la gerente del resort, posteriormente el asistente administrativo, auxiliar contable, encargado de restaurante, encargado de cocina, encargado de áreas verdes, luego siguen las recepcionistas, el personal de bodega, el personal de ama de llaves, meseros, cocineros y ayudantes.

7.3 Amplitud de control, centralización y descentralización. Forma estructural.

Amplitud de control.

Se califica a través de la inspección eficaz que realiza el encargado en determinada área del Resort a los subordinados, debido a que cada área de trabajo está conformada por un número bajo de empleados, el control hacia ellos es mucho más enérgico al permitir la revisión constante de las tareas cotidianas en la empresa.

Conviene enfatizar que por parte del propietario las visitas son esporádicas, ya que la presencia es muy poca en las instalaciones, sin embargo, la herramienta más activa es la comunicación telefónica por parte de él. También es necesario mencionar que la presencia de la gerente del hotel es únicamente los días miércoles, jueves y viernes de la semana.

Cada encargado de área del Resort desarrolla constantemente actividades presenciales al estar con los colaboradores en la supervisión e inspección de cada tarea de trabajo a seguir durante la jornada.

Centralización y descentralización.

Bambú Resort maneja los dos tipos de toma de decisiones ya que la centralización se encuentra en el propietario quien es don Edwin Heredia, él es quién toma las decisiones importantes de las instalaciones como compras, reparaciones, inversiones etc. Por otro lado, también se encuentra la centralización en la gerente del hotel, ella es la jefa inmediata para el Resort y forma parte de las decisiones de cada actividad importante que realice la empresa.

La descentralización se puede observar por medio de la delegación de tareas y mando a través de cada persona encargada de área hacia los colaboradores como lo es la encargada asistente administrativa, chef de cocina y encargado de restaurante.

7.4 Herramientas de organización

Las herramientas de organización que maneja el Resort es un manual de instrucciones donde especifica las actividades que se realizan, la descripción general de un puesto, funciones básicas, funciones específicas, turnos entre otros. No obstante, dicho manual no contiene a detalle todas las asignaciones y las instrucciones a realizar de cada puesto de trabajo del Resort en general, por lo que se recurre a la experiencia de cada trabajador, para organizar a los empleados y las actividades del día a día por medio de reuniones rápidas de cada encargado de área.

Otra herramienta que se utiliza son los sistemas de trabajo computadorizados, a través de ellos, los colaboradores pueden mantener una organización adecuada y comunicativa de lo que se

hace cotidianamente, como el reporte de las habitaciones disponibles, ocupadas, por limpiar, limpias, inventarios en área de bodega, mercadería disponible para el restaurante etc.

7.5 Desarrollo organizacional

El desarrollo organizacional del Resort se manifiesta en dirigirse a mejorar la efectividad de la empresa por medio del liderazgo, factor humano y la comunicación existente en las áreas de trabajo en las instalaciones. Sin embargo, se ha detectado a través de la observación diferentes problemas antes mencionados que conllevan la reducción de la eficiencia operativa de ciertas áreas como el área de recepción, área de bodega y recursos humanos ya que no han dado un seguimiento en la retroalimentación y el desarrollo de una estrategia de cambio ni la intervención y medidas necesarias.

Capacitación al personal del Resort.

De acuerdo a la observación hecha en las diferentes áreas, se pudo determinar que el área de recepción, restaurante, bodega y ama de llaves, no cuenta con capacitaciones constantes para el desarrollo de conocimientos y habilidades en el puesto de trabajo respectivo. Puede provocar a largo plazo la disminución de la motivación, el desarrollo a largo plazo de la empresa y el deterioro del desempeño individual.

Capacitación al personal nuevo.

A través de la observación realizada se pudo determinar que el desarrollo organizacional en el Resort, se ve afectado en la capacitación inadecuada al personal nuevo en el área de bodega, al no haber tenido la capacitación y el tiempo adecuado para la explicación de funciones a desarrollar, tiene como resultado la ineficiencia, lentitud y errores a cometer por parte de dicha

persona a cargo de bodega. No obstante, cada colaborador de diferente área es responsable de la explicación y el entreno de actividades al nuevo colaborador en las funciones a realizar.

Promoción laboral.

Se ha determinado que el Resort si toma en cuenta a los colaboradores para la promoción interna de la empresa, tal es el caso de la actual asistente administrativa que inició sus labores como encargada de bodega y ahora funge distintos cargos de supervisión en diferentes áreas, con dicho puesto mencionado, quien incrementa la satisfacción y el aumento de la productividad. Para los ascensos llevados a cabo en la empresa, definitivamente se han tomado en cuenta varios aspectos que hacen posibles dichas promociones como:

- Cumplimiento de objetivos
- Desarrollo de actitud y aptitud
- Eficiencia en la jornada laboral
- Comunicación adecuada y correcta

Incentivos y motivación.

Cada área de Bambú Resort establece incentivos a los colaboradores con el propósito de impulsar el mejoramiento del colaborador en la jornada laboral, quien motiva al equipo de trabajo en alcanzar los objetivos a corto plazo en hacerlo mejor, rápido y con mejoras en el rendimiento. Dichos incentivos se pueden apreciar de la siguiente manera:

Área de recepción.

- Bonos por llegar a meta en ventas de habitaciones

- Cenas por llegar a meta en ventas de entradas de piscinas.
- Bonos por llegar a meta de venta en salones para eventos especiales.

Área de restaurante.

- Bonos por llegar a meta de platillos vendidos semanales.
- Cenas por llegar a meta en venta de entradas de piscinas.

7.6 Comportamiento organizacional

La amabilidad y el respeto siempre se manifiestan dentro de la organización en los colaboradores de todas las áreas, desde el nivel institucional, nivel intermedio hasta el nivel operativo. Las prácticas de los subordinados se rigen a través de la productividad laboral que desempeñan cada uno de ellos debido al trabajo suficiente, sobre todo en las áreas de recepción, bodega y cocina que el nivel de trabajo cotidiano es muy demandante ya que provoca cierto nivel de estrés, apresuramiento y equivocaciones en los colaboradores.

7.7 Cultura organizacional

Bambú Resort se caracteriza principalmente por ser una empresa que fomenta la creencia de un Dios Supremo y los valores compartidos a los subordinados como el esmero, honestidad, lealtad, humildad, trabajo en equipo y respeto dentro de las interacciones reciprocas de los empleados.

Cabe resaltar que el Resort no permite el ingreso ni el consumo de las bebidas alcohólicas para los huéspedes ni en venta para el área de restaurante, debido a los valores principales que tiene la empresa. Dicho lo anterior se origina a través de las prácticas religiosas del dueño, al pertenecer a la religión evangélica.

8. Talento humano

8.1 Proceso de integración de personal

Bambú no cuenta con un departamento de recursos humanos que se dedique directamente a realizar este proceso, sin embargo, la gerente del Resort, es la encargada de llevarlo a cabo. La manera de como ella lo realiza es la siguiente:

- Identifican la necesidad de vacantes en el Resort.
- Crean un plan de reclutamiento y verifican si la persona que necesitan para el puesto se encuentra internamente en la empresa con actividades de trabajo, ofreciéndole dicha plaza de puesto o recurren al plan de reclutamiento externo. Todo depende del tipo de trabajo y puesto que se necesiten en la empresa para tomar en cuenta al personal interno o ya sea que recurran a lo externo.
- Comienzan la búsqueda con la descripción del puesto de empleo y los beneficios que conlleva. Utilizan comúnmente Facebook y WhatsApp para hacer llegar los anuncios respectivos.
- Convocan y reclutan a los candidatos de calidad para crear entrevistas en el Resort a las personas aspirantes. Las que son realizadas únicamente por la gerente.
- El dueño y la gerente son los encargados de tomar la decisión de la persona mejor calificada para el puesto de trabajo
- Posteriormente ofrecen el trabajo e incorporan al empleado en las actividades con inducciones y capacitaciones.

Es necesario mencionar datos importantes en el proceso de integración de personal que se lleva a cabo en Bambú Resort:

- La gerente del Resort es la encargada de realizar las entrevistas de contratación de personal, únicamente los días que ella se encuentra en las instalaciones llevados a cabo los días miércoles, jueves y viernes hasta el mediodía. Debido a la presencia de la gerente en los únicos 3 días de la semana, las entrevistas tienen un proceso de contratación lento, ya que los días lunes, martes, sábado y domingo no se llevan a cabo ningún tipo de entrevista por lo que el proceso de contratación es más extenso.

- La capacitación e inducción del personal nuevo en las diferentes áreas, se llevan a cabo a través de los mismos compañeros del turno, enseñándoles paso a paso el trabajo a realizar, sin embargo, algunas áreas que tienen actividad muy constante y demandante como lo son: recepción, bodega y cocina impiden que la capacitación y la inducción resulte fácil de aprender, ya que provocan la lentitud y la confusión en la persona aprendiz.

- La capacitación e inducción del personal nuevo en el área de bodega, no fue la adecuada ya que no se brindó suficientes horas de capacitación a la persona a cargo, quien comete errores en el día a día y acciones de trabajo con poca eficiencia.

- Los empleados ya establecidos, específicamente del área de recepción, cocina y restaurante no cuentan con ningún tipo de capacitación constante en la empresa, a pesar de ello, las aptitudes y habilidades de los trabajadores son eficientes debido a la experiencia y la misma rutina que manejan cotidianamente.

8.2 Tipos de salarios, compensaciones, bonificaciones, etc.

La remuneración de los trabajadores del Resort es cancelada quincenalmente con bonificación incentivo y cabe señalar que nadie recibe un salario por abajo del sueldo mínimo ya que depende del puesto y el área, es necesario tomar en cuenta que alguno de ellos percibe un salario por encima del salario mínimo como lo es el puesto de gerencia, asistente administrativo, etc. con las prestaciones establecidas en ley al ser: bono 14, aguinaldo, vacaciones, indemnización, IGSS e IRTRA.

El horario de trabajo establecido es de 8 horas diarias, pero se ha observado que los subordinados culminan el horario excediéndose de las 8 horas, como el área de recepción debido al trabajo por realizar antes de retirarse, sin embargo, las horas extras en el área mencionada son remuneradas a través de un traslado de horas escritas en un formato autorizado de hoja de papel por los colaboradores al jefe de área.

El área de restaurante y cocina de la misma manera trabajan 8 horas diarias, pero en ocasiones son variados, ya que trabajan jornadas completas de 6:00 am hasta 10:00 pm, no obstante, si son remuneradas las horas extras.

En cuanto a compensaciones, el área de recepción cuenta con comisiones de ventas de habitaciones mensualmente, incentivos monetarios y cenas pagadas por cumplimiento de metas en venta de entradas de piscinas. El área de restaurante y cocina de la misma manera forman parte de los incentivos para los empleados por cumplimiento de las metas en platillos vendidos diarios. Cabe resaltar que para fechas festivas y asuetos el Resort tiene que seguir con las jornadas de trabajo al igual que los colaboradores ya que es el día donde existen más movimiento de huéspedes y servicio de restaurante, sin embargo, les es compensado monetariamente.

8.3 Evaluación de desempeño.

Bambú Resort no realiza ningún tipo de evaluación de desempeño a los colaboradores por lo que no posee ningún formato oficial para llevar a cabo dicha evaluación. Sin embargo, si realizan evaluación de control a través de la observación por el encargado de área respectiva. No obstante, por medio de la observación y entrevista a subordinados se determinó que el proceso de evaluación de control que se lleva a cabo por parte de los encargados de área no es uno de los mejores instrumentos a utilizar para el recurso humano del Resort, ya que no le dan la suficiente atención a los inconvenientes que perjudiquen el desempeño de los colaboradores en sus actividades de labor cotidiana.

La evaluación de control que practica Bambú se mide a través de la supervisión hecha por los encargados de cada área, como lo es la persona encargada del área administrativa quién es la responsable de evaluar las áreas de: recepción, bodega y habitaciones.

En el área de cocina, la chef es la encargada de evaluar a todos los cocineros y ayudantes de cocina y en el área de restaurante existe un capitán de restaurante encargado y responsable de evaluar a todos los meseros y ayudantes de mesas en el servicio hacia los comensales.

Según la observación, el área de recepción tiene algunas inconsistencias, como la tardanza en contestar mensajes recibidos de clientes a través de WhatsApp, no dar el seguimiento adecuado a huéspedes que llaman para reservar de habitaciones, no dar la publicidad respectiva por medio de publicaciones de fotografías con promociones en los estados de WhatsApp y Facebook y la tardanza en contestar llamadas telefónicas de clientes.

Dicho lo anterior fue expuesto por la asistente administrativa a dicho área, sin embargo, la atención a los problemas mencionados no fue lo suficiente para mejorar la motivación, la

comunicación y el potencial de seguridad por los colaboradores para impulsar y mejorar la calidad de trabajo a desempeñar en el área de recepción, por lo que la gestión de evaluación de control ejercida por Bambú no es una de las mejores herramientas a utilizar.

8.4 Salud y seguridad en el trabajo.

Debido a la emergencia sanitaria del COVID-19 en el año 2020, todos los empleados tomaron las medidas necesarias de prevención contra cualquier tipo de virus, como: el uso de gel antibacterial, sanitización y desinfección en las habitaciones. En el área de Bodega y cocina se cuenta con las medidas de sanitización con aportaciones de redecillas y guantes en el momento que la situación lo demanda.

El Resort también cuenta con alrededor de 5 extinguidores, 3 en el área de recepción y los otros en cocina.

El sistema de seguridad para el Resort es efectuado en la contratación de 2 seguridades en garita con turnos diferentes, con cámaras de seguridad en todas las áreas, ubicados en recepción, restaurante, cocina, bodega, salones y parqueos. También se tiene información a través de entrevistas con empleados que no cuentan con alarmas de seguridad en el Resort, ni ningún botón de pánico ubicado en el área de recepción que produzcan una señal silenciosa que envié alertas a la central de alguna empresa de seguridad, dicho lo anterior en caso de amenazas y ataques de asaltos contra las instalaciones.

Cabe resaltar que el equipo de trabajo en el área de restaurante y cocina se les proporciona a los colaboradores cada cierto tiempo desparasitante, para eliminar cualquier parasito en los organismos y evitar daños a la salud como anemia, desnutrición y enfermedades estomacales.

9. Dirección

9.1 Motivación

La motivación se puede apreciar a través de los incentivos mensuales como cenas pagadas y bonos monetarios en los colaboradores por el cumplimiento de metas en ventas de habitaciones, ventas de entradas de piscinas, ventas de platillos en restaurante, ventas de salones para actividades.

El propietario hace reuniones con los colaboradores de cada área muy esporádicamente ya que la presencia de él es muy ocasional, no obstante, los insta y los motiva a trabajar de la mejor manera, a través un servicio excelente y haciéndoles sentir a los empleados parte del equipo.

La celebración de los cumpleaños a los compañeros de trabajo forma parte de una de las motivaciones que muchas organizaciones implementan en la cultura organizacional, para mantener un ambiente agradable y transmitir la importancia que tiene cada empleado en la empresa. Sin embargo, a través de entrevistas se pudo determinar que Bambú no toma en cuenta todas las áreas del Resort para dichas celebraciones.

9.2 Liderazgo

Cada área de trabajo tiene un líder quien es el responsable y encargado de velar por funcionamiento y la eficiencia del equipo de trabajo, como lo es recepción, bodega, habitaciones, cocina y restaurante. El liderazgo principal lo desempeña el propietario juntamente con la gerente quienes ejercen un liderazgo autocrático al tomar decisiones sobre objetivos a alcanzar sin la participación de los empleados de cada área.

9.3 Comunicación

La comunicación que se desarrolla en el Resort se cataloga como una comunicación formal, debido a que cada área trabaja un sistema de contacto formal para la eficiencia de la empresa. Por ejemplo:

- El sistema de comunicación de recepción incluye informes de ventas, informes de personas hospedadas, registro de ventas de entradas de piscinas, informes de huéspedes en espera, informes de llamadas realizadas, informes de actividades de bitácora etc.

- De bodega incluye informes de inventarios de mercadería diaria para llevar un control exacto, registro de productos consumidos en cocina, detalles de compras a los proveedores entre otros.

- De ama de llaves, incluye avisos de habitaciones vacías, habitaciones limpias, habitaciones con artículos extraviados, habitaciones con electrodomésticos dañados entre otros. Dicho lo anterior se traslada la información a través de una aplicación de chat denominada Signal.

- De restaurante y cocina incluye informes de platillos por entregar con tiempo medido, informes de salida de productos de bodega para el consumo del restaurante, avisos de mesas disponibles y ocupadas entre otros.

Una de las herramientas que facilitan la comunicación en el trabajo son los sistemas computarizados que ejercen a lo largo de la jornada laboral. Cada área de trabajo maneja un sistema de comunicación a través de una aplicación en el celular denominada Signal y WhatsApp, donde comunican todo lo relacionado a lo largo del día. Existen 10 grupos diferentes

en dicha app donde los colaboradores tienen acceso a ver los grupos establecidos donde correspondan y los mensajes recibidos:

- Recepción
- Ama de llaves
- Cocina Bambú
- Meseros Bambú
- Caja Restaurante
- Detalle recepción
- Producción para inventarios
- Cotización habitaciones
- Reparación habitaciones
- Caja eventos

Cada grupo en Signal esta creado con el único fin de comunicar lo relacionado al área e intercambiar información para facilitar el proceso de servicio en el Resort.

Por parte del compañerismo de trabajo existe una comunicación informal donde se expresan de manera espontánea y bromistas siempre con el respeto debido. Cabe señalar que la comunicación en Bambú Resort es una comunicación formal vertical ya que los mensajes se transmiten del cargo más alto, hasta los mandos medios y equipos colaboradores.

Según lo observado se determina que el sistema de comunicación de Bambú a través de la aplicación denominada Signal siempre suele saturarse de mensajes en cada grupo de área a lo largo del día, ya que provoca la omisión de los mensajes que suelen ser importante por parte de algunos empleados y no suelen darle seguimiento a lo solicitado, por ende, tienen como consecuencia la incomunicación y la no realización de tareas.

9.4 Equipo de trabajo

Cada área de trabajo en el Resort forma un equipo que se encarga de desarrollar las actividades de servicio de la organización.

- Recepción: El equipo de trabajo de dicha área se desempeña en la distribución de las tareas cotidianas a realizar como: Atención de llamadas de clientes interesados en los servicios; de hospedaje, piscina y eventos especiales. Realización de llamadas para confirmar hospedaje, contestar redes sociales, entrega de llaves a los huéspedes, cobro en efectivo de habitaciones, reportes diarios de actividades en recepción por medio de la aplicación Signal etc. Dichas actividades son llevadas a cabo durante el primer turno de 6:00 am a 2:00 pm y el segundo turno de 2:00 pm a 10:00 pm, cada turno tiene a cargo a 2 personas.

- Bodega**:** El equipo de trabajo de dicha área se desempeña en el control diario de inventarios de mercadería, el control de digitalizar la mercadería en el sistema correspondiente, la realización de ingreso de facturas de compras de mercadería. Dichas actividades son llevadas a cabo por 1 señorita a cargo de bodega. A través de la observación se pudo determinar que ella carece de habilidades para realizar las tareas correspondientes debido a la poca capacitación que tuvo al ingresar al área que pertenece y a la falta de recurso humano en bodega.

- Equipo de cocina: El equipo de dicha área se desempeña en la realización diaria de desayunos, almuerzos y cenas a través de turnos diferentes, cada turno cuenta con un chef principal quien es el encargado de área, juntamente con los cocineros.

- Equipo de mesas**:** El equipo de dicha área se desempaña en la atención de los comensales y la organización de las mesas disponibles para los clientes. Conviene enfatizar que, en ocasiones debido a la gran demanda de clientes en el restaurante, suelen necesitar la ayuda de las señoritas del área de recepción para llevar a cabo el servicio de atención en el restaurante.

- Equipo de ama de llaves: El equipo de dicha área se desempeña a través de 8 señoritas encargadas de llevar la limpieza y la desinfección de todas las habitaciones de las 3 categorías que maneja el hotel. Como también de llevar un reporte de artículos olvidados por los huéspedes, electrodomésticos inservibles de las habitaciones, aviso de problemas con el aire acondicionado, entre otros.

10. Control empresarial

10.1 Proceso de control

El desempeño del control en el Resort según la asistente administrativa del hotel se distingue a través de la supervisión a los empleados por los encargados de cada área de trabajo, se verifica correctamente las tareas ejercidas cotidianamente. Cabe resaltar por medio de la observación y entrevista a subordinados se determinó que el proceso de control que se lleva a cabo por parte de los encargados de área no es una de las herramientas mejores a desempeñar ya que no les dan la suficiente atención a los problemas y/o situaciones encontradas que perjudican el desempeño de los colaboradores en sus actividades de labor.

No obstante, el área de recepción hace reuniones 3 veces por semana, dirigida por la asistente administrativa. El área de restaurante y cocina hacen reuniones diarias antes de empezar

el turno, dirigidas por la chef y el capitán de restaurante y el área de habitaciones y bodega llevan a cabo las reuniones cada semana.

También se puede apreciar el control por parte de la gerente al supervisar a los encargados de cada área en los dos turnos y en jornadas completas. Existe un control de horario de entrada y horario de salida para los subordinados a través de firmas que se maneja en el área de ingreso de las instalaciones, ubicado en garita.

Control en ventas

El área de recepción es el área encargada de llevar un monitoreo de todas las ventas de habitaciones estándar, premium y plus realizadas durante el mes, a través de herramientas de control de software denominados IQware, Odoo, Micros. Dichos sistemas efectúan el proceso de control de ventas más eficientes al compararlas con las ventas establecidas al inicio de cada mes y al obtener los resultados reales de ventas al finalizar cada mes.

El área de restaurante, bodega y salones de la misma manera se rigen bajo el control de ventas por medio de los sistemas antes mencionados, que ayudan y hacen el proceso de control de ventas mucho más eficiente y rápido, al verificar y comparar si el Resort cumple con las metas establecidas de manera diaria y mensual.

10.2 Herramientas

Bambú también maneja otros tipos de herramientas de controles internos que hacen el trabajo más eficiente y rápido en el área de recepción, bodega, ama de llaves, cocina, restaurante y eventos. Cuenta con 3 tipos de sistemas que ayudan a agilizar el control y garantizar el alcance de los objetivos.

- El primero de ellos se llama Signal y se caracteriza por ser una aplicación de chat en el celular y computadora donde existe grupos de cada área del Resort con todo tipo de información de las actividades que realizan durante el día de acuerdo al área que pertenecen. Signal es utilizado en todas las áreas del Resort por los encargados y subordinados.

- El segundo sistema es llamado IQware es un sistema de gestión para reservas, tarifas y operaciones de recepción. A través del sistema se puede apreciar las habitaciones disponibles, habitaciones ocupadas, el registro de pagos de huéspedes, facturas pendientes por cancelar etc. También se realizan cuadres de efectivo por medio del sistema utilizado en cada turno de trabajo por las recepcionistas y por la cajera de restaurante.

- El tercer sistema es llamado Odoo y se caracteriza por ser un software empresarial que gestiona el sistema electrónico de facturación, contabilidad, fabricación, gestión de salones, proyectos e inventarios etc. Dicho sistema es utilizado en el área de recepción, área de auxiliar contable y área de bodega.

- Micros es un sistema que ayuda a la agilidad y control de los proceso de restaurante de como comandar alimentos y bebidas para el servicio de área, por lo que resulta un sistema eficiente al tener un control muy exacto de cada alimentos que sale de cocina.

Otras de las herramientas de control que Bambú recurre es de la manera escrita a través de libros de actas que lo utilizan para llenar reportes, actividades realizadas en el turno para formar una bitácora en el día, controles escritos de artículos extraviados en las habitaciones de los huéspedes, monitoreo de habitaciones que necesitan mantenimiento, reportes de habitaciones

sucias y limpias por medio de las amas de llave, reportes de cocinas de alimentos ya desperdiciados, reporte de alimentos vendidos en el área de restaurante etc.

10.3 Calidad. Técnicas utilizadas

Calidad de servicios y limpieza en habitaciones.

La calidad de servicio y limpieza de las habitaciones que demuestra Bambú Resort se mide a través de un reporte impreso en hoja de papel que es proporcionado por las amas de llave, donde anuncia dichas habitaciones limpias y listas para nuevos huéspedes, dicho reporte es supervisado por la encargada de área de habitaciones para verificar si en realidad las habitaciones se encuentran listas.

Medición de calidad y servicio por parte de huéspedes.

Otra medición de calidad que Bambú implementa en el Resort es a través de boletas de medición de satisfacción hacia los huéspedes. Dichas boletas contienen preguntas sobre la calificación del servicio general, la amabilidad del personal en recepción, el proceso de registro de ingreso, el proceso de salida, la limpieza de la habitación, el servicio de camarería, la cortesía por teléfono y el profesionalismo en seguridad. Todas se me miden a través de las opciones “Excelente” “Bueno” “Promedio” “Regular” “Pobre”. Se pudo observar que la mayoría de huéspedes califican el servicio de bambú en la categoría “Bueno”

Calidad de insumos en área de bodega.

El proceso de medición de calidad de la mercadería de los proveedores para el área de cocina y restaurante se mide a través de las fechas de caducidad de cada producto y la verificación de ingreso en buen estado. Sin embargo, sucede en ocasiones que los productos han

llegado en mal estado, no obstante, la empresa proveedora se hace responsable de la situación, al cambiar el producto totalmente.

Calidad en clasificación del servicio hotelero.

Las estrellas establecidas en los hoteles, son referencias utilizadas para la clasificación de las instalaciones hoteleras, al tomar en cuenta las dimensiones, el área, los servicios que ofrece, la calidad etc. Bambú Resort de acuerdo a la información establecida en la página oficial de internet y Facebook, se cataloga por ser un centro de hospedaje establecido con clasificación de 4 estrellas.

11. Investigación Mixta

Conforme a lo antes realizado, el diagnostico administrativo tiene como propósito conocer fundamentalmente la organización administrativa y el funcionamiento de cada una de las áreas de Bambú Resort, dicho informe se basa en una investigación de carácter mixta, ya que la indagación se plantea principalmente en entrevistas a empleados y observaciones en cada una de las áreas del Resort, con el único fin de recopilar información y poder detectar los problemas administrativos, para analizar y proponer alternativas viables de solución. Sin embargo, fue menester llevar a cabo también una investigación cuantitativa para la recopilación, cuantificación y análisis de datos, con el propósito de confirmar situaciones ya sabidas a través de lo antes mencionado.

Conforme a lo anterior expuesto se tuvo dos tipos de sujetos de investigación para la investigación mixta:

- 46 colaboradores y gerencia de Bambú Resort
- 3,520 clientes de Bambú Resort.

Los proveedores de Bambú Resort también forman parte de los sujetos de investigación sin embargo es menester mencionar que, por parte de la administración de Bambú Resort, no se permitió indagar a los proveedores que abastecen de suministros por políticas de privacidad.

Para la investigación cuantitativa de los colaboradores y gerencia de Bambú Resort, fue necesario aplicar boletas de encuestas a cada uno de ellos y posteriormente una boleta de priorización de problemas, con el único objetivo de conocer la opinión acerca de las problemáticas que afecten en sus áreas de trabajo cotidianamente.

12. Tamaño de la muestra

De acuerdo al diagnóstico administrativo se tuvo la necesidad de realizar una investigación cuantitativa a través de boletas de encuestas llevadas a cabo a los clientes del Resort en general, con el único fin de profundizar y saber el servicio que se les ofrece. El total de clientes que visitó las instalaciones en el mes de septiembre del año 2023:

- 2250 huéspedes en habitaciones
- 705 clientes en restaurante
- 380 personas en piscinas
- 185 clientes en salones para eventos especiales

Total, población mayor de 18 años 3520

Fórmula utilizada para el cálculo de la muestra para una población conocida.

$$n = \frac{Z^2 * p^1 * q^1 * N}{E^2 * (N-1) + Z^2 * p^1 * q^1} \qquad n = \frac{1.64^2 * 0.5 * 0.5 * 3520}{0.05^2 * (3520-1) + 1.64^2 * 0.5 * 0.5} \qquad n = 250$$

Z= Nivel de confianza	Z= 90%=1.64
p= Probabilidad	p= 50%= 0.50
q= No probabilidad	q= 50%= 050
E= Error Muestral	E= 5%= 0.05
N= Tamaño de la población	N= 3,520

A continuación, se observa la estratificación:

Factor = n/N Factor= 250/3520 Factor= 0.071022727

Tabla 1

Número de clientes del mes de septiembre 2023 de cada área de Bambú Resort.

	N (Tamaño de población del estrato)	n (Tamaño de le muestra por estrato)
Habitaciones y Recepción	2250	160
Restaurante	705	50
Piscinas	380	27
Salones para eventos especiales	185	13
Total	3520	250

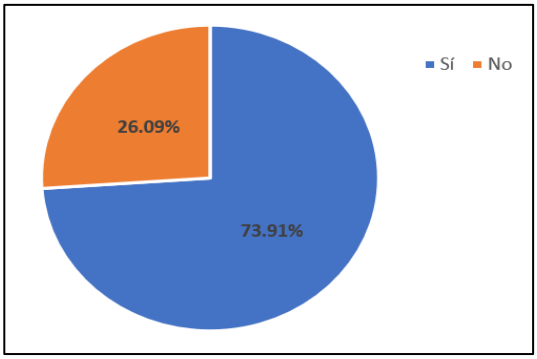
Fuente: Epesista Willian Chiroy (2023).

13. Resultados obtenidos

Grafica de resultados de cuestionarios a colaboradores y gerencia de Bambú Resort. (Ver anexo 1)

Figura 1

¿Existe sobrecarga de trabajo en el área donde labora?

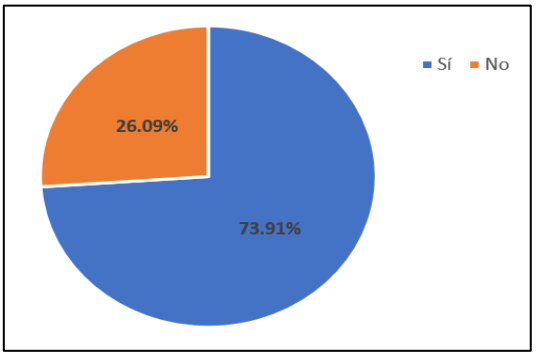


Nota: Dentro de las instalaciones del Resort manejan la sobrecarga de trabajo en la mayoría de áreas de la empresa y no le dan la importancia debida para contrarrestar la situación negativa que trae consigo.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 2

¿Considera usted necesario la contratación de más personal para el área de trabajo donde usted se encuentra?

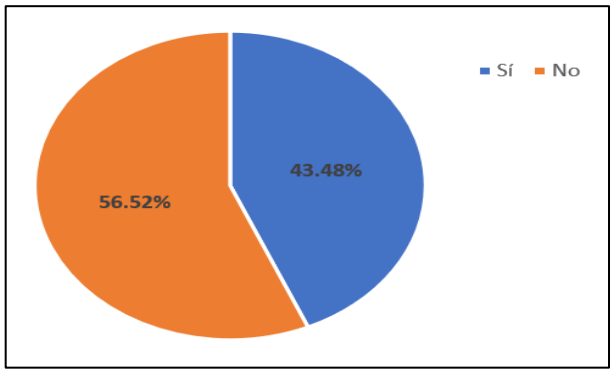


Nota: Se puede afirmar que si es necesario la contratación de más personal en la mayoría de áreas de la empresa.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 3

¿Existe cultura organizacional dentro de su área de trabajo?

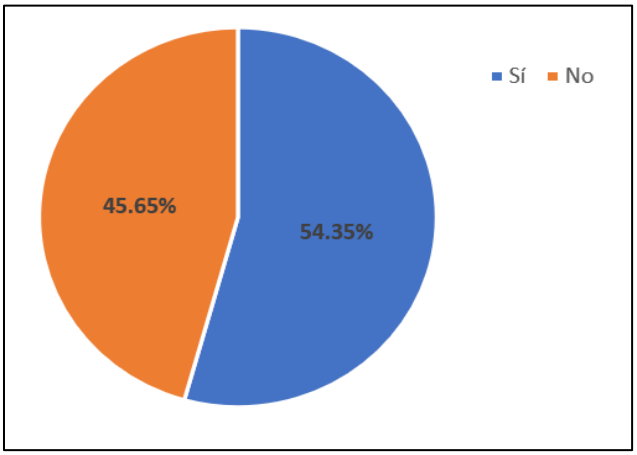


Nota: No en todas las áreas de trabajo tienen conocimiento sobre la cultura organizacional lo cual no se enfocan las actividades hacia una misma meta.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 4

¿Tiene claro la jerarquización de los puestos en su área de trabajo?

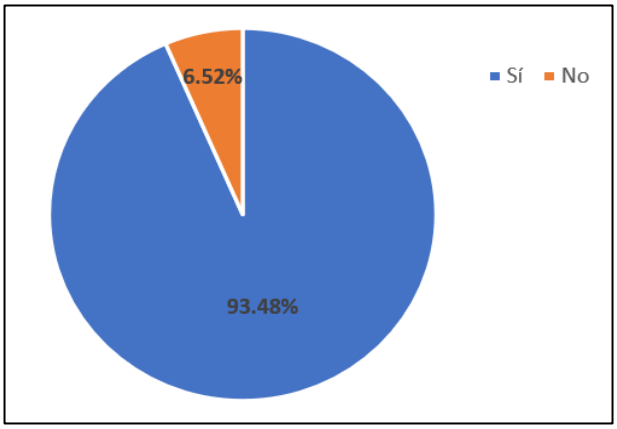


Nota: No en todas las áreas de Bambú Resort, tienen claro la jerarquización de puestos de trabajo, ya que no existe un organigrama como tal en función, por lo que no se permite crear para cierta parte de los colaboradores una conexión con diferentes niveles de gestión interna.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 5

¿Existe alguna persona designada a cargo de su área específica?

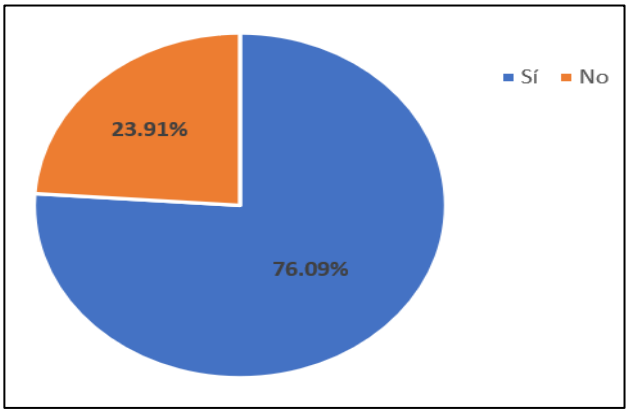


Nota: la mayor parte de colaboradores tienen a una persona a cargo de su área como jefe inmediato.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 6

¿Existe el trabajo en equipo dentro de su área designada?

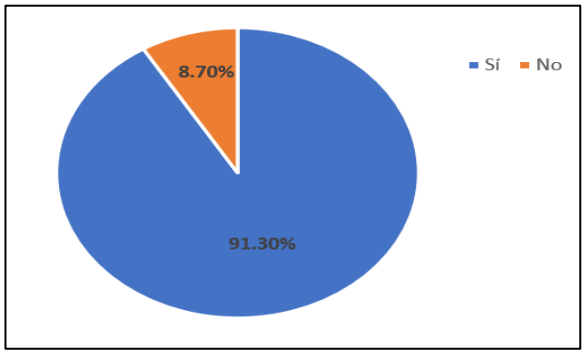


Nota: la mayor parte de colaboradores en diferentes áreas si manifiestan el trabajo en equipo, sin embargo, existen áreas donde los subordinados no practican dichas habilidades complementarias por lo que no fomentan la comunicación eficaz y objetivos en común.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 7

¿Cumplen con el horario establecido dentro del área respectiva, el personal de trabajo?

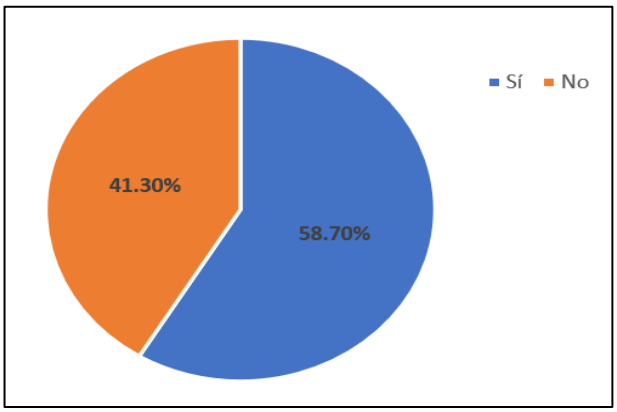


Nota: Los colaboradores si cumplen con los horarios establecidos por la empresa, sin embargo, existe un pequeño porcentaje de colaboradores que no, por esa razón existe una multa para las personas impuntuales ya que pueden fomentar dichas prácticas inapropiadas en los empleados.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 8

¿Encuentra usted retrasos en las entrevistas y contrataciones efectuadas a los solicitantes de puestos de trabajo?

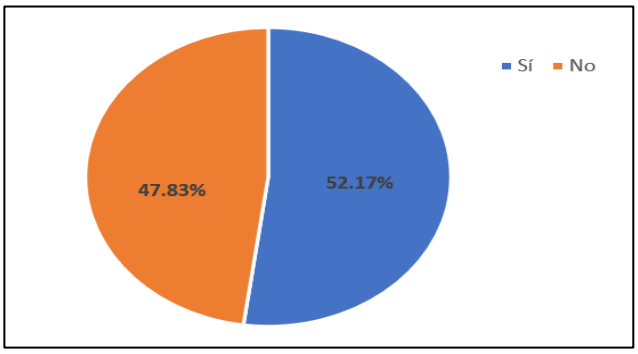


Nota: Mas de la mitad de los empleados de todas las áreas de trabajo, si encuentran retrasos en las contrataciones de personal en las instalaciones, evidenciando la ineficiencia del personal a cargo de dicha gestión.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 9

¿Considera usted tener las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones laborales en su área respectiva?

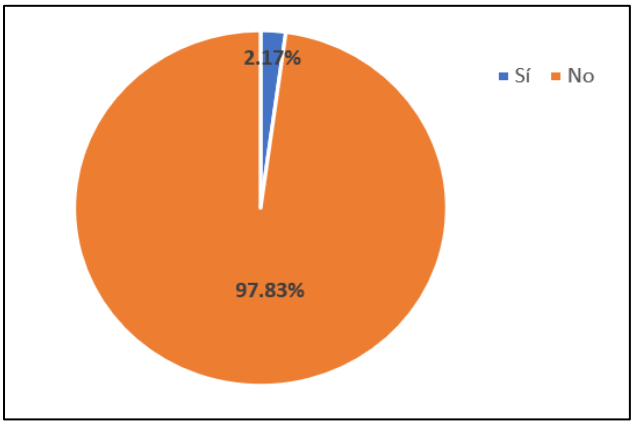


Nota: Se puede observar que cierto número de empleados de todas las áreas de trabajo, si les hacen falta herramientas necesarias para cumplir con su labor durante la jornada de trabajo, trayendo consigo ineficiencia y demora en cada turno.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 10

¿Existe dentro de su área de trabajo la ejecución de Evaluación de desempeño?

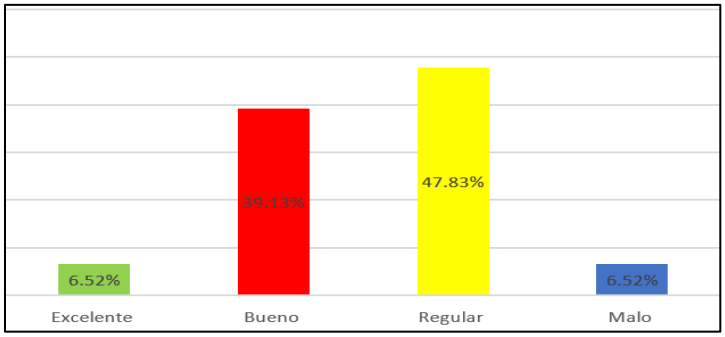


Nota: Las áreas de trabajo del Resort, no ejecutan evaluación de desempeño periódicamente, provocando la desmotivación y el retardo de los objetivos individuales de las personas en cada área, sin embargo, si existe una evaluación por parte de cada encargado de área, pero se encuentra muy alejado a la eficiencia y eficacia que pueda ofrecer.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 11

¿Cómo evalúa su trabajo en el área designada?

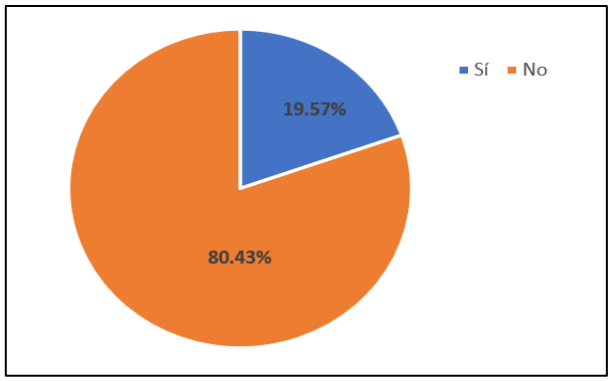


Nota: Se puede apreciar para los colaboradores, la evaluación que practican en las áreas de trabajo según las personas designadas, se encuentra con mayor porcentaje de valoración entre regular y bueno, así mismo existen empleados que opinan muy mala la gestión de evaluación por parte de los encargados.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 12

¿Ha observado usted algún reclamo en el tema del servicio en la atención de las llamadas telefónicas brindando la información necesaria?

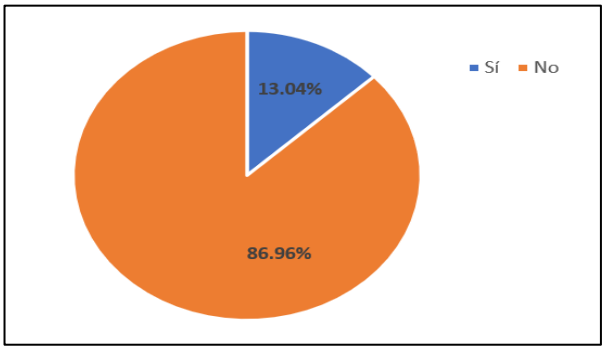


Nota: La mayor parte de los colaboradores, no han observado quejas por parte de clientes en el tema del servicio de llamadas telefónicas, sin embargo, si existe un pequeño porcentaje donde se afirma lo contrario, por lo que se intuye la ineficiencia del personal al brindar el servicio a los clientes.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 13

¿Se ha enterado de algún inconveniente con los clientes respecto al tema de falsa publicidad al momento que ellos se presenten al Resort?

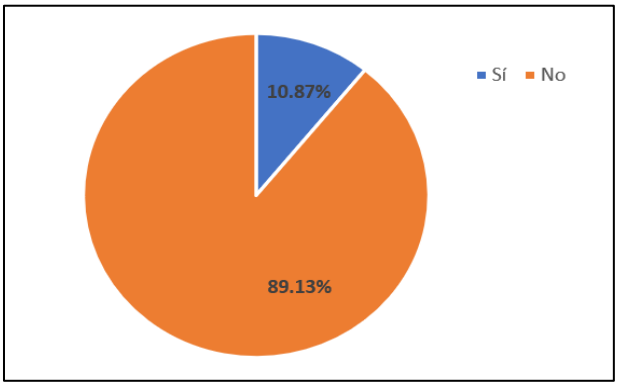


Nota: La mayoría de los colaboradores no ha presenciado quejas de clientes por temas de falsa publicidad, sin embargo, existe un porcentaje pequeño que afirma lo contrario, por lo que puede afectar el comportamiento económico y la satisfacción de los clientes.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 14

¿Existe capacitación constante de las nuevas contrataciones para un mejor rendimiento dentro del área a laborar?

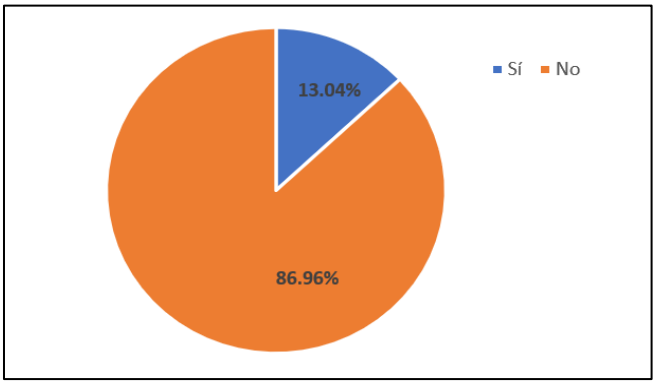


Nota: La gran mayoría de los colaboradores han observado que la empresa no aplica capacitaciones constantes al personal nuevo, por lo tanto, se niegan a la posibilidad de desarrollar habilidades específicas, actitudes para interactuar en el entorno laboral, mejorar el funcionamiento en sus áreas de labor de los empleados.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 15

¿Ha observado usted si son llevadas a la práctica las instrucciones que están indicadas dentro del manual de instrucciones de puestos del Resort?

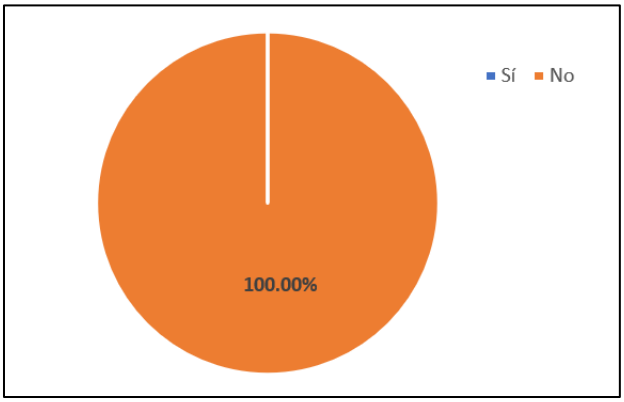


Nota: La mayor parte de colaboradores no han recibido ni llevada a la práctica por parte de la administración de la empresa, el manual de instrucción de puestos, por lo que se piensa que Bambú Resort no le da la debida importancia.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 16

¿Existe dentro de las instalaciones del Resort, algún área específica designada de Recursos Humanos?

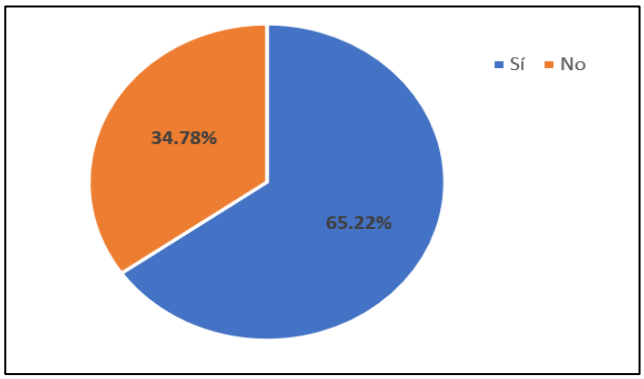


Nota: El Resort no ha invertido en gestionar un área que se encargue de todo lo relacionado al tema de Recursos Humanos.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 17

¿Cuenta Bambú Resort con incentivos que motiven a los trabajadores a poder llevar sus actividades de manera más eficaz?

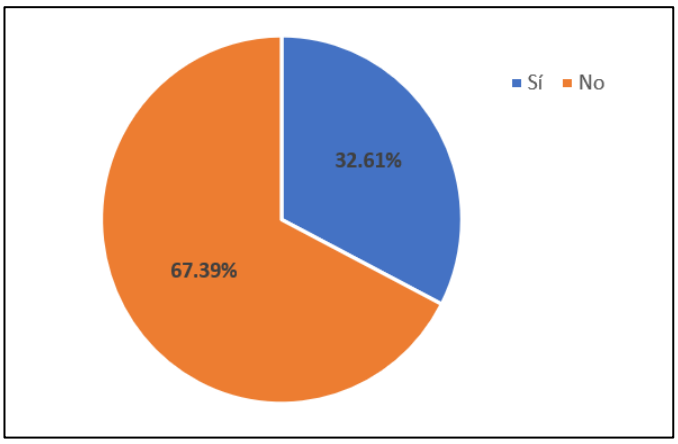


Nota: Se puede observar que la administración de cada área de trabajo no aplica incentivos para todos los trabajadores.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 18

¿Ha observado usted quejas de parte de los huéspedes y visitantes en el área de piscina por atrasos en los servicios adquiridos del área de restaurante?

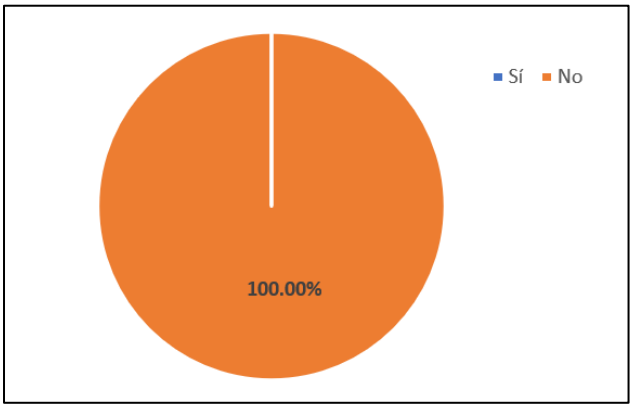


Nota: Se puede apreciar que el servicio en el área de restaurante tiene inconvenientes en el tema de la gestión del tiempo en la preparación de alimentos.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 19

¿Cuenta Bambú Resort con un organigrama establecido para las distintas áreas de trabajo?

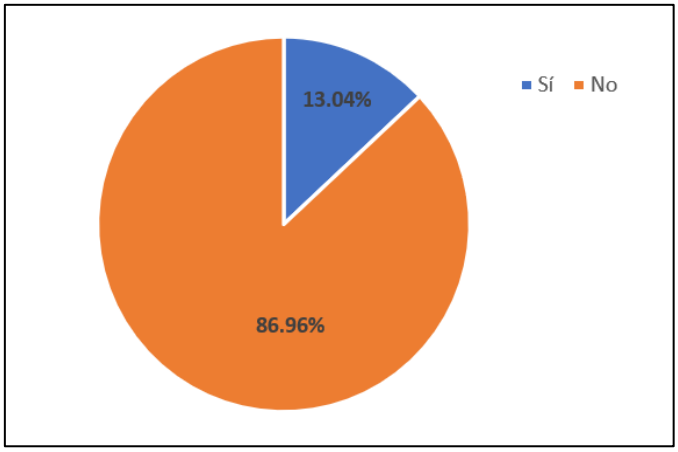


Nota: El Resort no le da la debida importancia en la creación de un organigrama que especifique la cadena de mando y el orden jerárquico de cada área de trabajo.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 20

¿Existe por parte de Bambú Resort la Responsabilidad Social Empresarial?



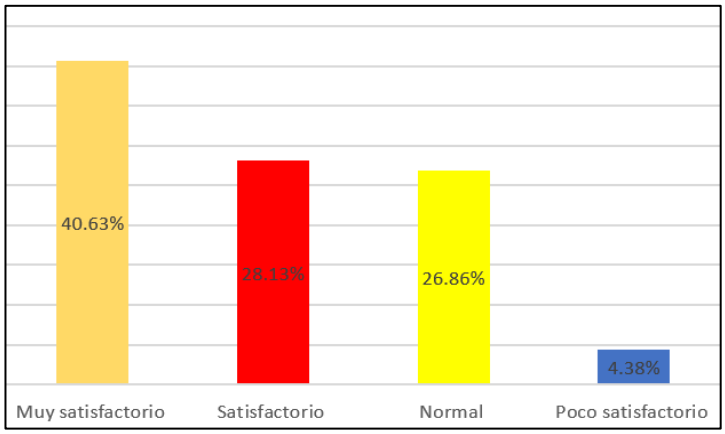
Nota: La administración de Bambú Resort no le da la debida importancia en mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido a través de la Responsabilidad Social Empresarial.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Gráficas de resultados de cuestionarios a 160 huéspedes (Ver anexo 2)

Figura 21

¿Cómo fue la atención brindada en el área de recepción a la hora de realizar el check in?

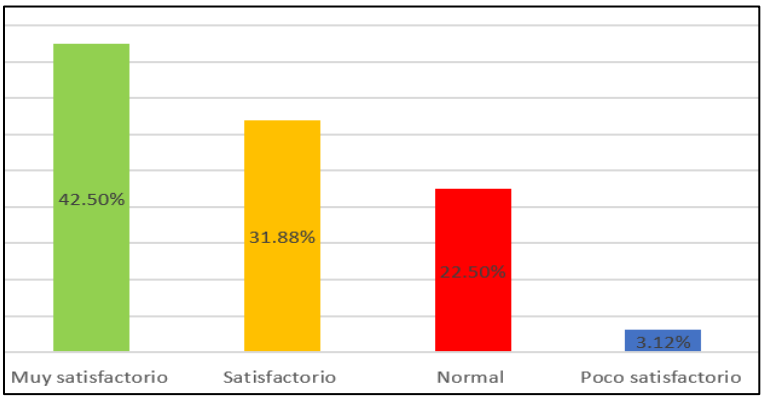


Nota: El área de recepción maneja una buena impresión hacia los visitantes, reflejando la esencia de la marca Bambú a través de una correcta organización.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 22

¿Cómo fue la atención en el área de recepción a la hora de realizar check out?

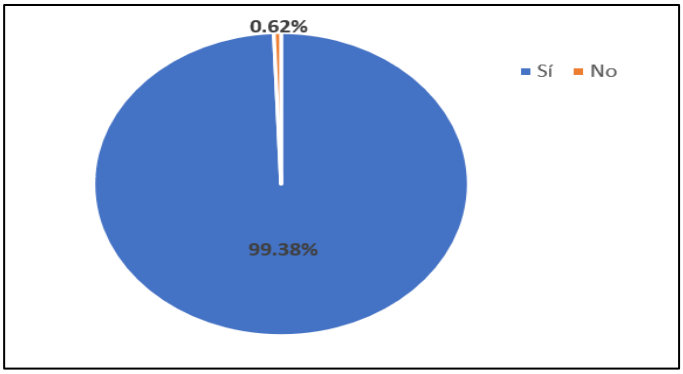


Nota: el área de recepción maneja buena eficiencia en cuanto a la gestión de salida del huésped del hotel.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 23

¿El personal de recepción muestra amabilidad en la atención al cliente?

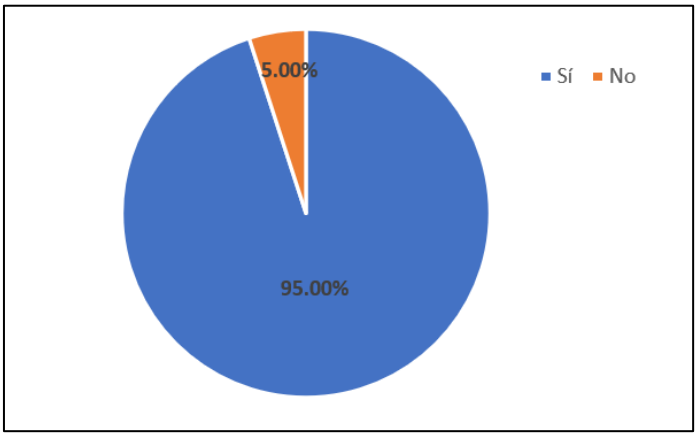


Nota: El área de recepción maneja una herramienta talentosa que puede transformar por mucho la experiencia del huésped en el hotel.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 24

¿El personal de recepción es eficiente en la atención al cliente?

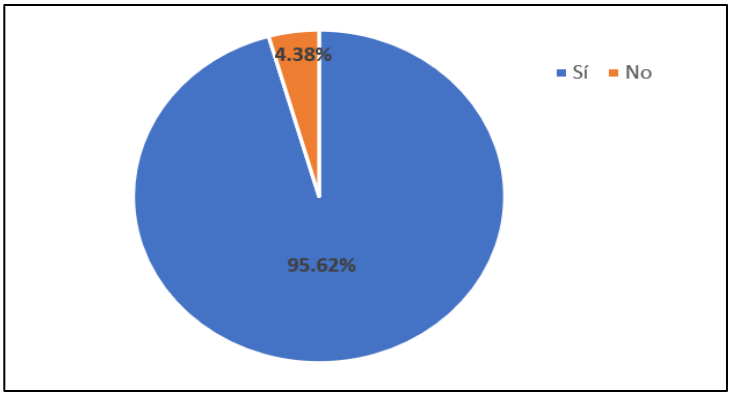


Nota: El área de recepción permite lograr la satisfacción de los huéspedes, aportando valor y favoreciendo el cumplimiento de objetivos de Bambú Resort.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 25

¿Considera usted eficaz el servicio telefónico prestado por el área de recepción del Resort?

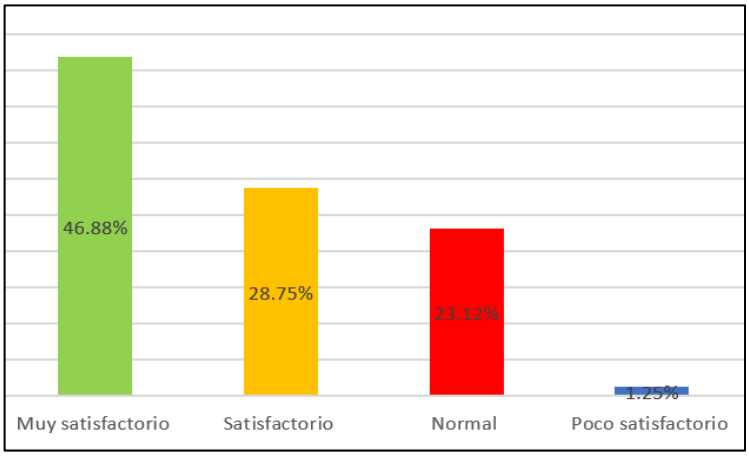


Nota: El área de recepción tiene buena práctica y eficiencia en cuanto al servicio telefónico, sin embargo, existe cierta insatisfacción por parte de algunos huéspedes al no conseguir la información necesaria.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 26

¿Cómo califica la limpieza de la habitación?

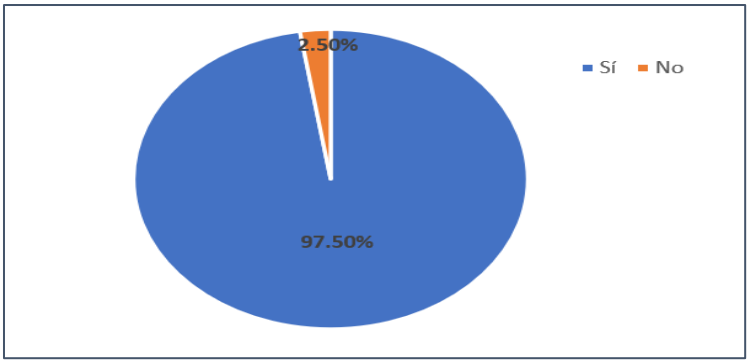


Nota: el trabajo de las amas de llaves en las habitaciones del hotel, mejora el estado de ánimo de los huéspedes, aportando tranquilidad, entorno saludable, alegría y optimismo.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 27

¿Consideras que el precio de las habitaciones va de acuerdo a la calidad del servicio brindad?

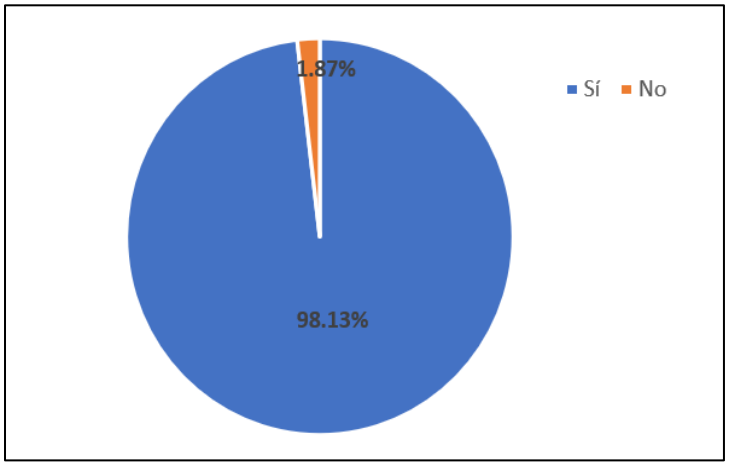


Nota: El servicio de habitaciones si cumplen con las expectativas de los huéspedes en cuanto a la calidad y el servicio brindado.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 28

¿El personal de ama de llaves se considera amable a la hora de atender en el servicio de habitación?

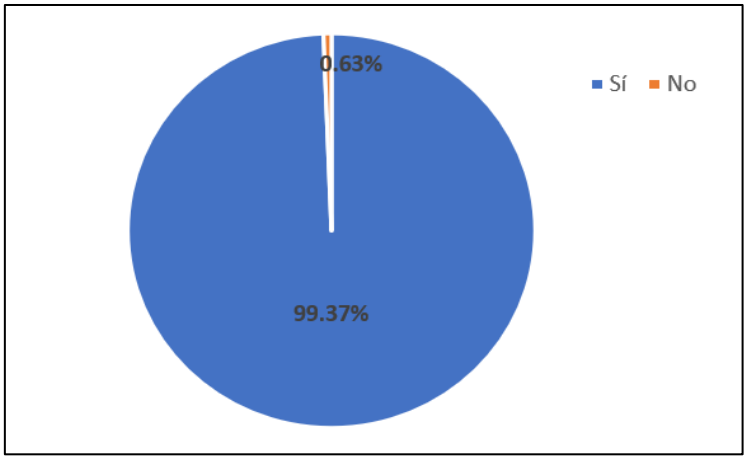


Nota: Se puede apreciar el aumento de estímulo de recompensa y el buen estado de ánimo de los huéspedes debido al correcto servicio de ama de llaves hacia los visitantes.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 29

¿El uso del equipamiento de la habitación se encuentra en buen estado?

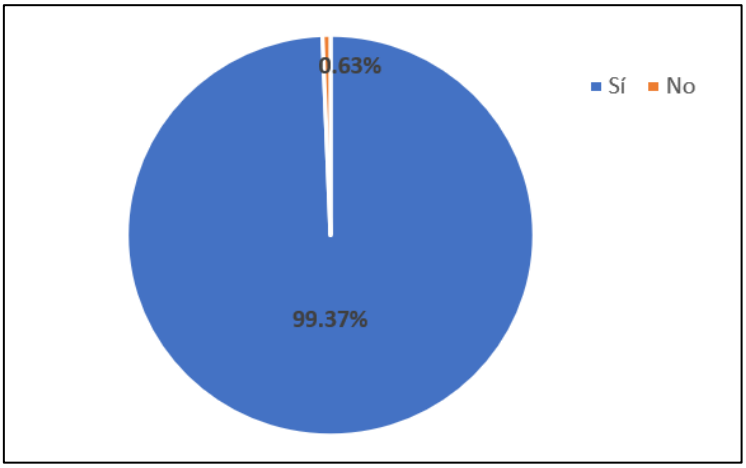


Nota: Se puede observar el entorno saludable y el buen estado de ánimo para los huéspedes al obtener habitaciones con el equipamiento en buenas condiciones.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 30

¿La habitación tiene un adecuado equipamiento?

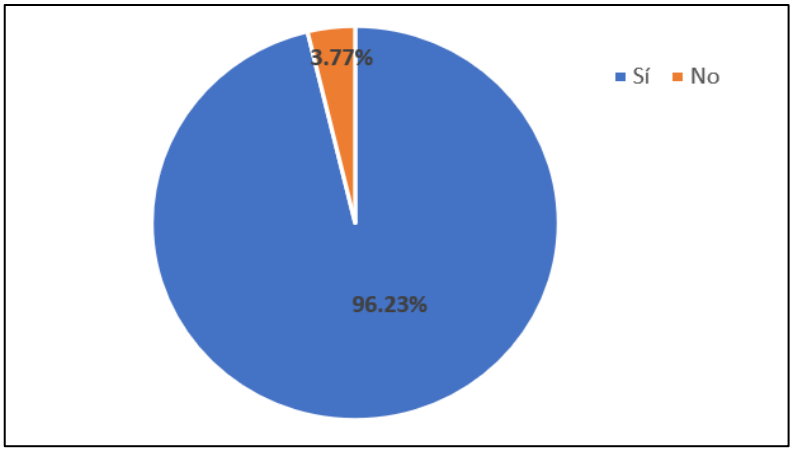


Nota: se puede apreciar la satisfacción por parte de los huéspedes al obtener un adecuado equipamiento en habitaciones.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 31

¿El tiempo de servicio de restaurante a la habitación es el adecuado?

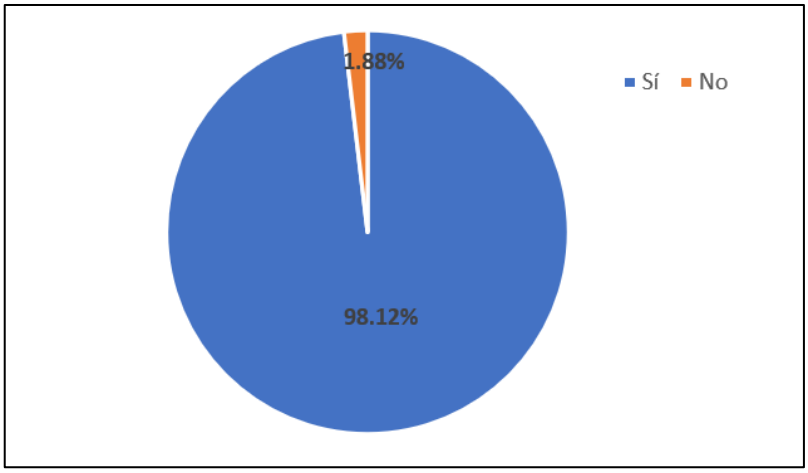


Nota: Se puede observar una buena organización del equipo de restaurante al cumplir con los servicios requeridos en el área de habitaciones del hotel.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 32

¿El servicio de lavandería para huéspedes es el correcto?

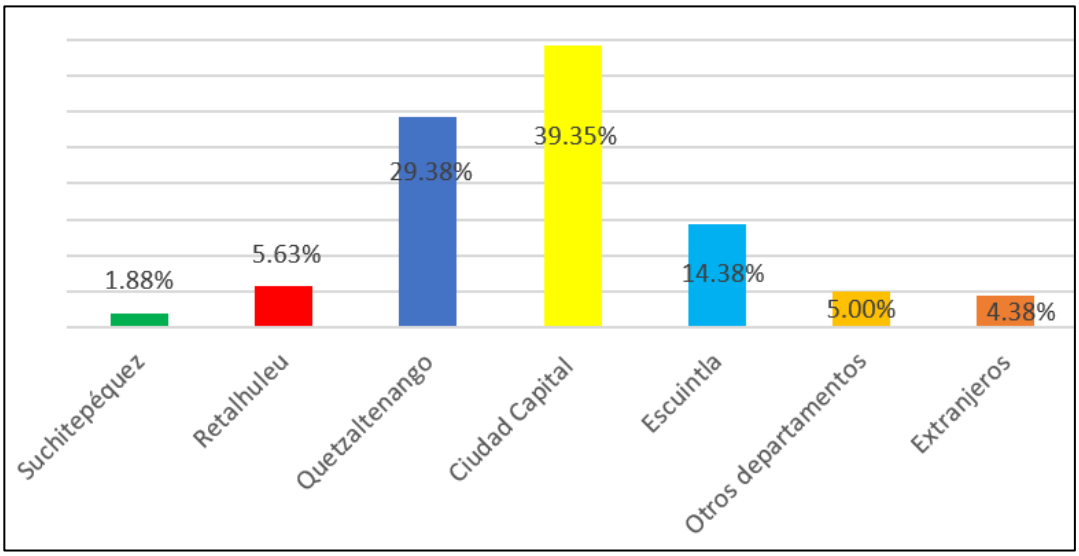


Nota: El servicio de lavandería en su mayoría de veces es el correcto para los huéspedes, permitiendo la limpieza de las prendas de ropa rápidamente.

Fuente: Investigación de autor. 2023

Figura 33

¿De qué departamento proviene?

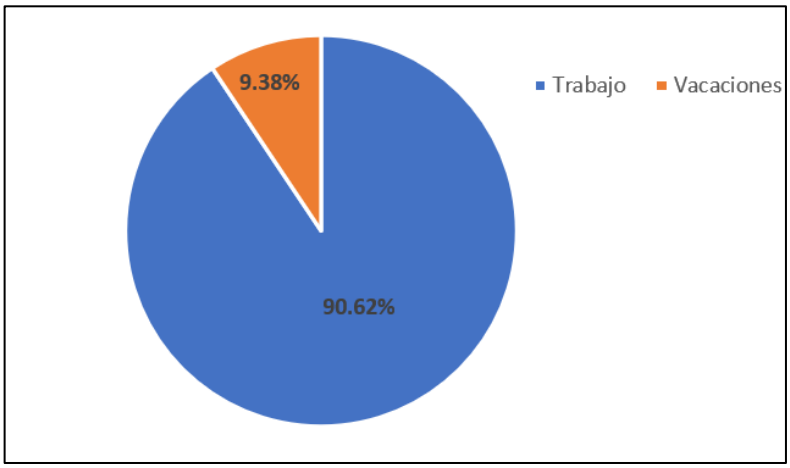


Nota: La mayor asistencia de huéspedes proviene de la Ciudad Capital, Quetzaltenango y Escuintla.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 34

¿Cuál es el motivo de viaje?



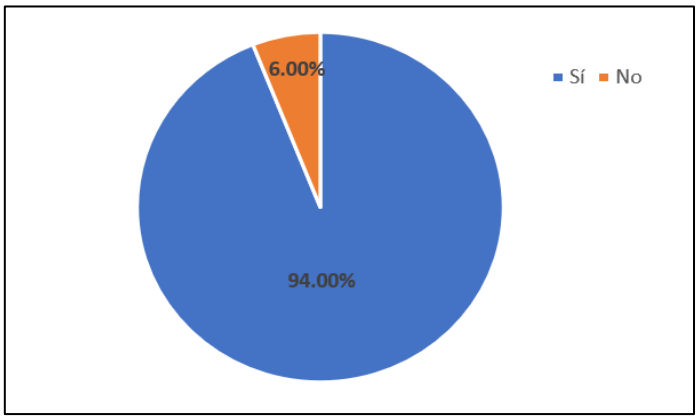
Nota: El mayor motivo de viaje de los 160 huéspedes de Bambú Resort es por asuntos de trabajo.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Gráficas de resultados de cuestionarios a 50 clientes de restaurante de Bambú Resort. (Ver anexo 3)

Figura 35

¿Considera que los precios del restaurante van de acuerdo a la calidad del servicio brindado?

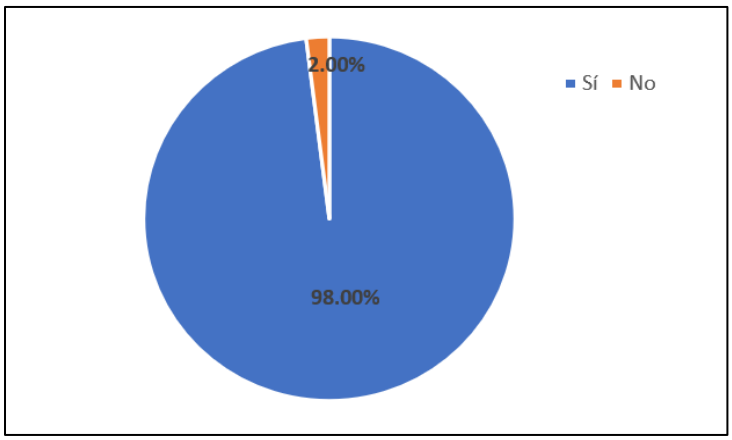


Nota: El área de restaurante se basa principalmente ofrecer servicios culinarios que estén a la altura de la calidad y los precios.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 36

¿El personal de restaurante muestra amabilidad a la hora de atender al cliente?

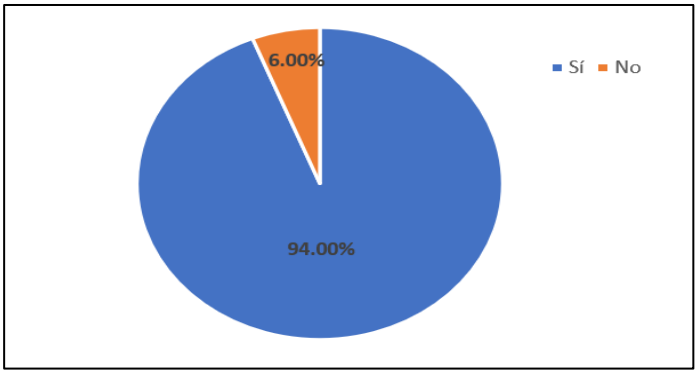


Nota: El personal del área de restaurante tiene buenos modales y una excelente atención al cliente.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 37

¿El tiempo de servicio en el restaurante es el conveniente?

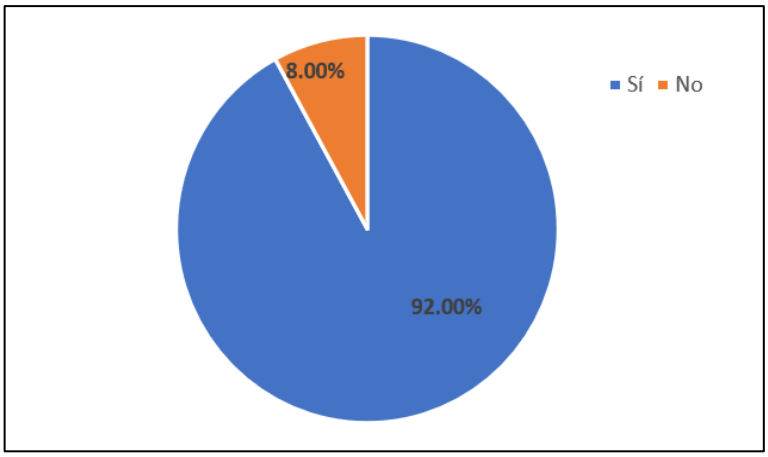


Nota: El personal del área de restaurante mantiene un buen ritmo de tiempo en el servicio del área de restaurante a sus clientes.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 38

¿El personal de restaurante está capacitado para brindar el servicio respectivo?

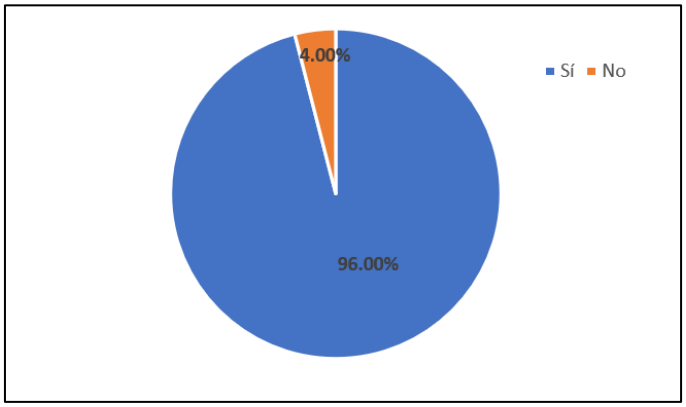


Nota: E personal del área de restaurante es eficientes y capaces de desarrollar las actitudes acordes al servicio.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 39

¿Los alimentos brindados en el área de restaurante cumplen con la calidad según el precio establecido?

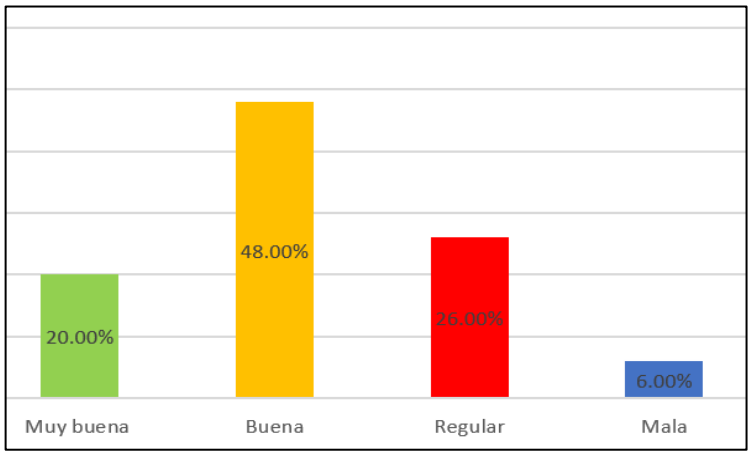


Nota: El restaurante si invierte recurso financiero y el tiempo adecuado en la preparación y gestión de los alimentos en el área de restaurante.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 40

¿Cómo valorarías la comida del restaurante?

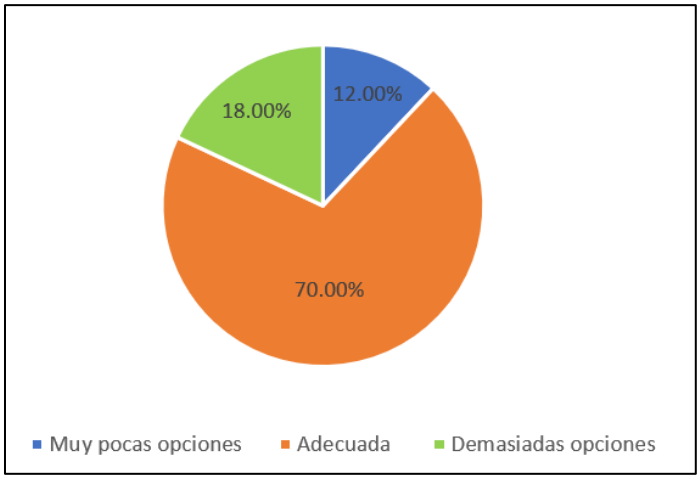


Nota: El restaurante mantiene a los clientes satisfechos en cuanto a la calidad y el servicio de los alimentos culinarios.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 41

¿Cómo calificarías la variedad de opciones del menú?

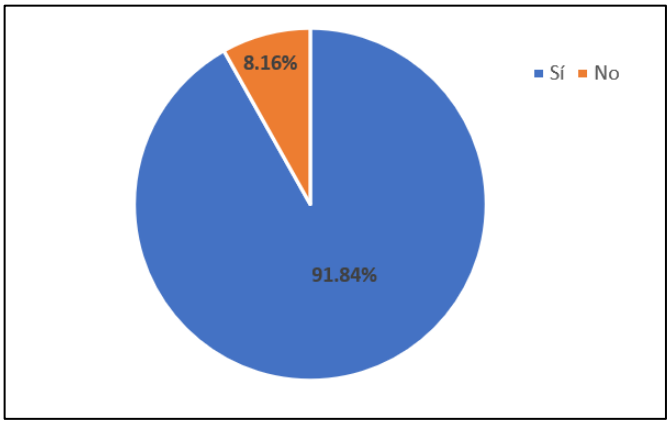


Nota: Se puede apreciar que el menú del restaurante se encuentra en un rango aceptable a través de los clientes frecuentes.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 42

¿El mobiliario del restaurante es el adecuado para el servicio?

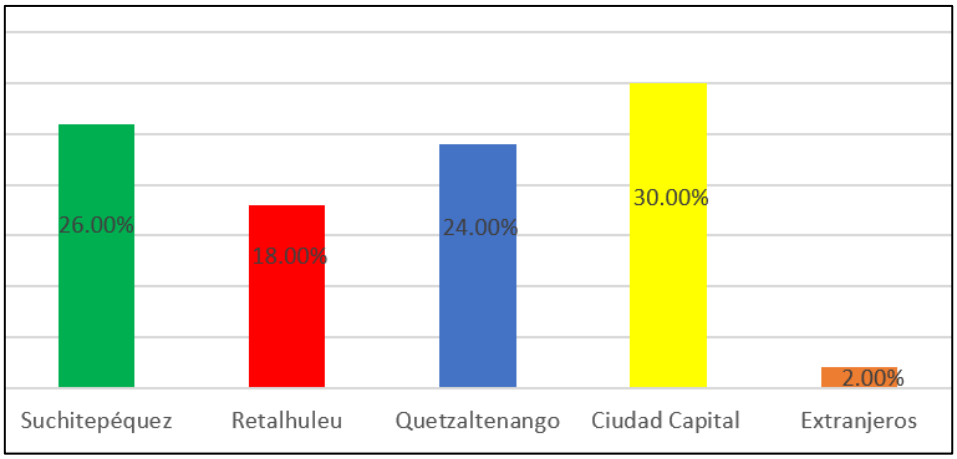


Nota: Se puede observar que el mobiliario del restaurante en su mayoría cumple con el objetivo de la funcionalidad y comodidad en los clientes.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 43

¿De qué departamento proviene?

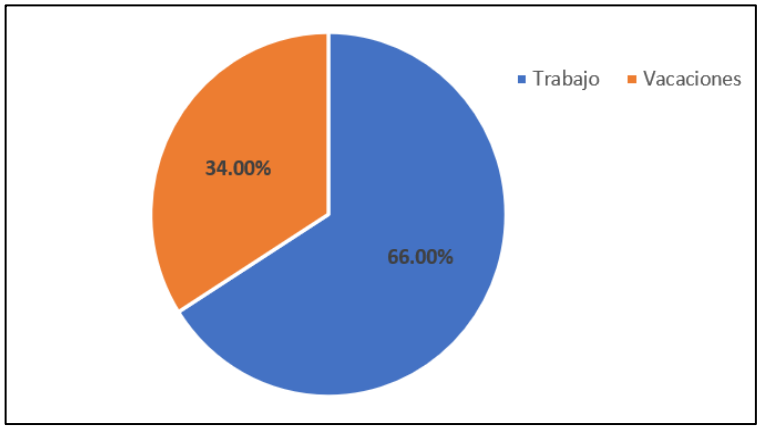


Nota: La mayor clientela frecuente en el restaurante proviene de la Ciudad Capital, Suchitepéquez, Quetzaltenango y Retalhuleu.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 44

¿Cuál es el motivo de viaje?



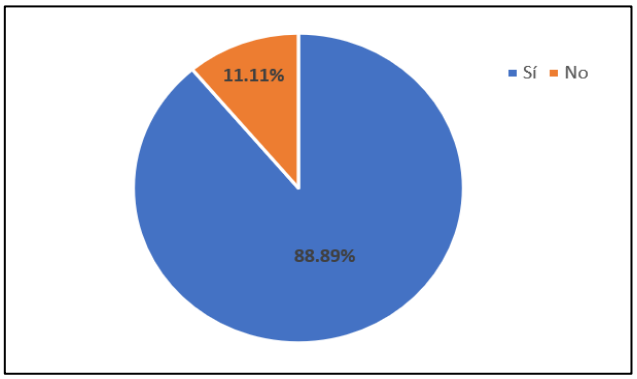
Nota: La mayor clientela frecuente en el restaurante, el motivo de su estadía es por cuestiones de trabajo, donde cumplen una amplia gama de temas y cuestiones.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Gráficas de resultados de cuestionarios a 27 clientes del área de piscina del Resort (Ver anexo 4)

Figura 45

¿El tiempo de servicio de restaurante al área de piscina es el apropiado?

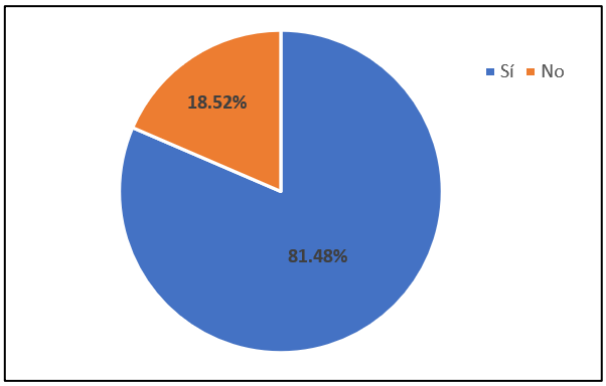


Nota: Se puede apreciar que el restaurante en su mayoría de veces cumple con el tiempo estimado en el servicio de alimentos al área de piscina, sin embargo, si existe reporte y quejas por parte de clientes del área de piscina por un servicio tardado, debido a la demanda de órdenes y clientes en restaurante.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 46

¿Consideras que el precio del área de piscina para las personas no hospedadas es el correcto de acuerdo a la calidad del servicio brindado?

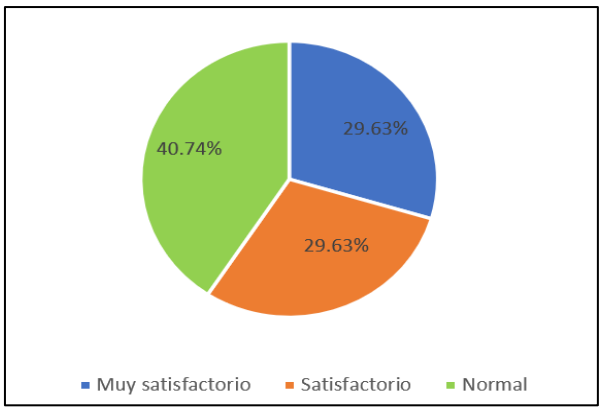


Nota: El área de piscina en su mayoría de servicio si cumplen con las expectativas de calidad y precios hacia los visitantes de dicha área.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 47

¿Cómo califica la limpieza de las piscinas?

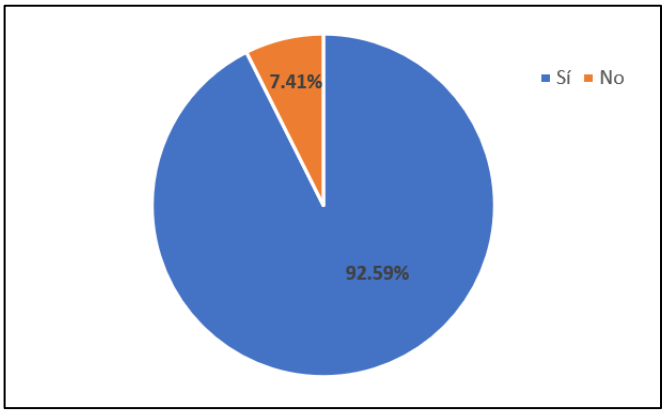


Nota: Se puede apreciar que el área de piscina cumple con los requerimientos en cuanto a la limpieza y mantenimiento en su área.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 48

¿El límite de personas que observa en el área de piscina es el adecuado?

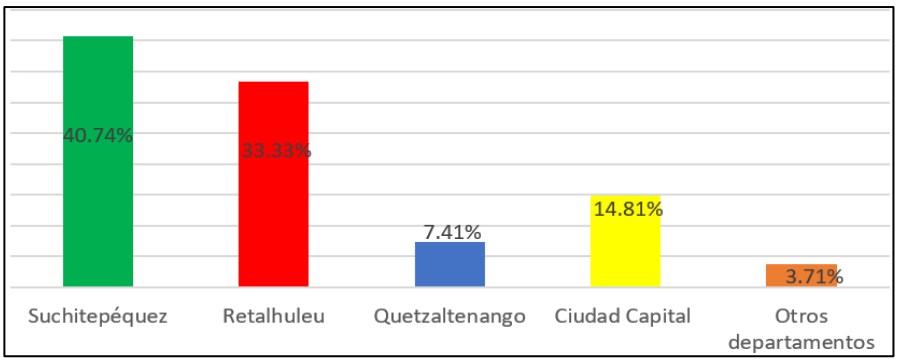


Nota: El área de piscina en su mayoría de veces mantiene un adecuado límite de visitantes en su área.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 49

¿De qué departamento proviene?

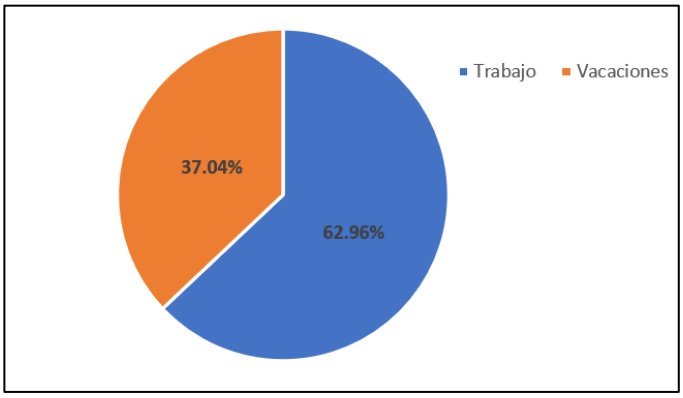


Nota: La mayor clientela frecuente en el área de piscina en Bambú Resort, proviene del departamento de Suchitepéquez y el departamento de Retalhuleu.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 50

¿Cuál es el motivo de viaje?



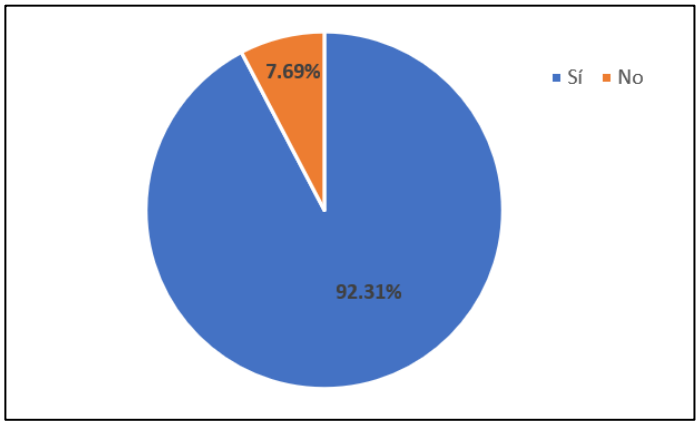
Nota: La mayor clientela frecuente en el área de piscina se encuentra por situaciones de trabajo, donde se dan un espacio para la relajación y distracción en dicha área.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Gráficas de resultados de cuestionarios a 13 clientes del área de salones del Resort (Ver anexo 5)

Figura 51

¿Considera que los precios de los salones es el adecuado de acuerdo a la calidad que ofrece?

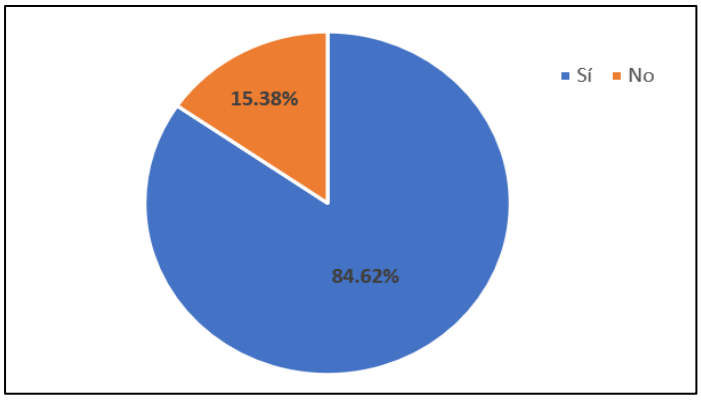


Nota: Se puede apreciar que el área de salones para eventos especiales en su mayoría si cumple con las expectativas del servicio y precio hacia la clientela de dicha área.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 52

¿El personal en la atención de salones para eventos especiales es eficiente para brindar el servicio respectivo?

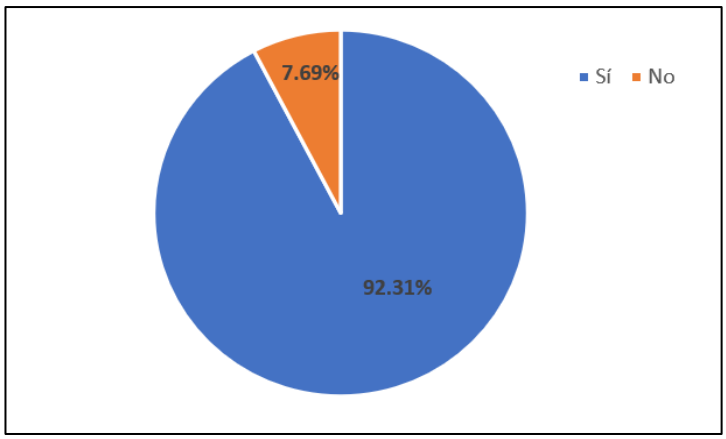


Nota: El área de salones para eventos especiales en su mayoría de veces el personal ofrece un servicio de calidad con una muy buena atención, demostrando la eficiencia y eficacia del equipo de trabajo.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 53

¿El límite de personas que observa en el área de cada salón es el adecuado?

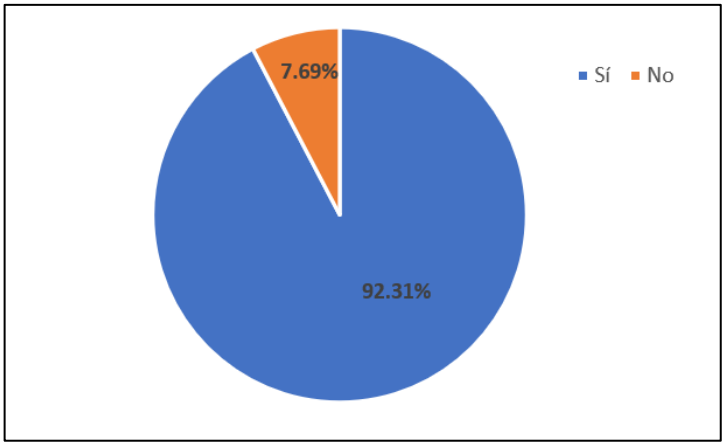


Nota: Los clientes de los salones para eventos especiales en su mayoría han aceptado el límite de personas, impuesto por la administración de Bambú Resort.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 54

¿Los salones cuentan con el suficiente mobiliario y equipo para cada evento?

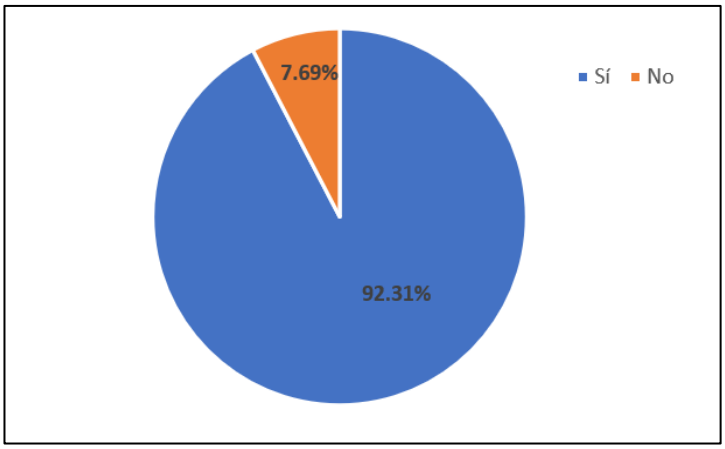


Nota: Se puede observar que los salones para eventos especiales disponen de un adecuado mobiliario y equipo para las diferentes actividades a llevar a cabo, ofreciendo el aumento en la satisfacción y comodidad de los visitantes.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 55

¿El mobiliario y equipo para el área de salones se encuentra en buen estado?

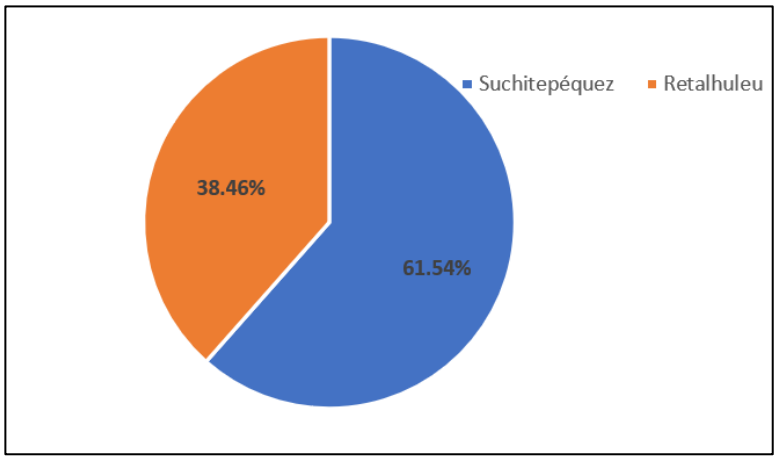


Nota: Los salones para eventos especiales disponen de un adecuado mobiliario y equipo en cuanto a la conservación y el buen funcionamiento de dichos artículos para la disposición de los eventos.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 56

¿De qué departamento proviene?

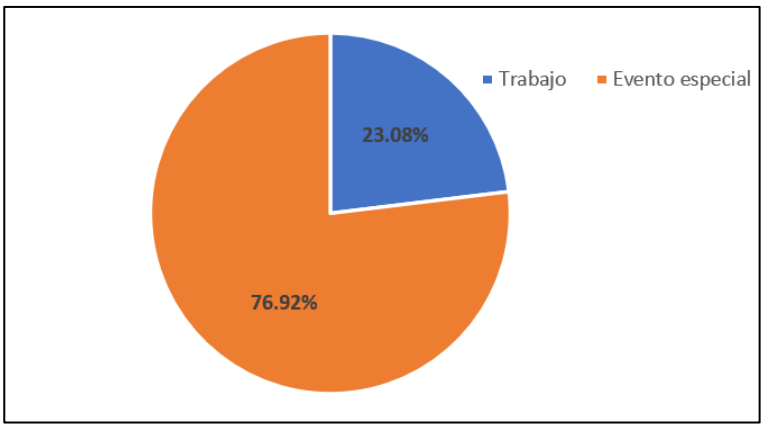


Nota: La mayor parte de clientes frecuentes en el área de salones para eventos especiales, provienen del departamento de Suchitepéquez debido a la cercanía para realizar cualquier tipo de celebración.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 57

¿Cuál es el motivo de viaje?



Nota: La mayor parte de clientes en el área de salones para eventos especiales, se debe a celebraciones como: cumpleaños, bodas, graduaciones, ferias de empleos. Sin embargo, existe un pequeño porcentaje de clientes en dicha área donde el motivo de viaje se debe al trabajo, debido a que son personas que viajan de otros departamentos y se encuentran en la necesidad de llevar a cabo algún tipo de evento corporativo como: Capacitaciones, conferencias, congresos etc.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

14. Priorización de problemas y/o situaciones empresariales.

Para llevar a cabo la selección del problema en Bambú, se tuvo que recurrir a una matriz de priorización de problemas, dichos problemas fueron tomados en cuenta a través de la investigación cualitativa y cuantitativa realizada previamente. Los problemas se miden a través de distintas ponderaciones, dichas ponderaciones se representan de la siguiente manera:

- **5:** Muy importante
- **4:** Importante
- **3:** Intermedio

- **2:** Poco importante
- **1:** No importa

Los criterios a utilizar en la matriz de priorización de problemas se basan en 5 categorías, las cuales son las siguientes:

- **Magnitud:** Define la extensión y la dimensión del problema que existe.
- **Trascendencia:** Define el impacto que produce el problema.
- **Vulnerabilidad:** Analiza las posibilidades que se tengan para resolver el problema.
- **Viabilidad:** Define los acuerdos con las políticas y objetivos de la institución que garantice la sostenibilidad.
- **Factibilidad:** Define la factibilidad de resolver el problema a través de los recursos humanos, materiales y financieros.

Para tomar en cuenta la opinión de cada colaborador en la selección del problema, la matriz de priorización fue realizada a través de todos los empleados y la gerencia de Bambú Resort, teniendo un total de 46 boletas de priorización de problemas (Ver anexo 6).

Posteriormente se realizó una última matriz de priorización donde se expresa numéricamente los promedios de las respuestas de las 46 boletas y la sumatoria final de cada problema, para tener en claro cuál de todos los problemas hallados en Bambú Resort se le dará importancia y eventualmente abordarlo.

Tabla 2

Matriz de promedios de las respuestas de las 46 boletas de priorización de problemas.

No	Situaciones y problemas encontrados	Criterios					
		Magnitud	Vulnerabilidad	Factibilidad	Trascendencia	Viabilidad	Total
1	Inadecuado manejo del reclutamiento del personal	3	3	3	3	3	16
2	Sobrecarga de trabajo en diferentes áreas del Resort.	4	4	4	4	3	18
3	Falta de personal en el área de recepción, bodega, habitaciones y cocina	4	4	4	3	3	18
4	Quejas de clientes en el área de recepción por omisión de información del servicio del Resort.	3	3	3	3	3	16
5	Quejas de huéspedes por publicidad falsa y servicio incompleto	3	3	3	3	3	16
6	Inadecuado manejo de la técnica de evaluación de desempeño	4	4	4	4	4	**21**
7	Falta de capacitación al personal nuevo y al personal	3	4	4	4	3	18

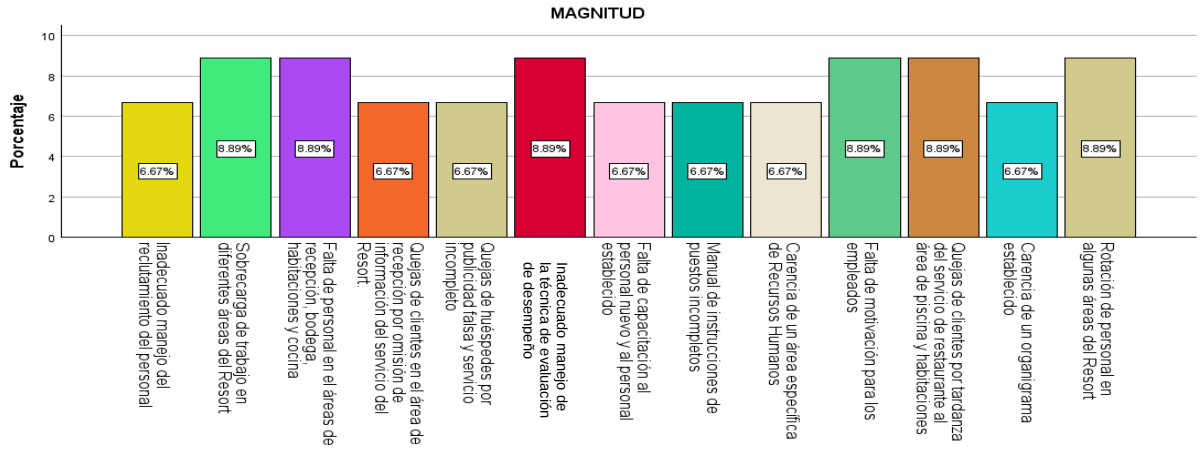
	establecido						
8	Manual de instrucciones de puestos incompletos	3	3	3	3	3	14
9	Carencia de un área específica de Recursos Humanos	3	3	3	3	3	15
10	Falta de motivación para los empleados	4	4	4	4	3	18
11	Quejas de clientes por tardanza del servicio de restaurante al área de piscina y habitaciones	4	4	4	3	3	17
12	Carencia de un organigrama establecido	3	3	3	3	3	15
13	Rotación de personal en algunas áreas del Resort	4	4	4	4	3	19

Fuente: Epesista Willian Chiroy (2023).

Gráficas de resultados de promedios de 46 boletas de priorización en Bambú Resort.

Figura 58

Promedio del criterio magnitud de 46 boletas de priorización en Bambú Resort.

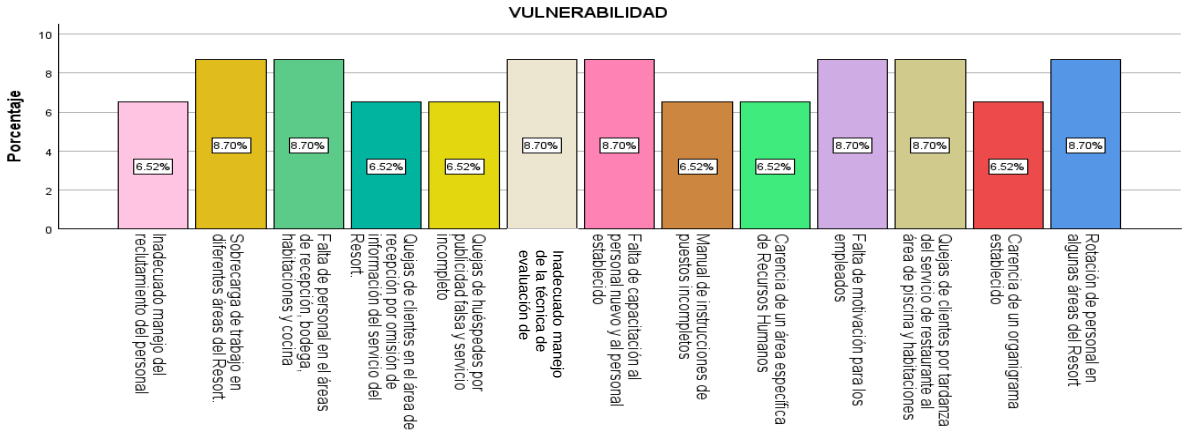


Nota: La imagen muestra en el criterio magnitud un mismo porcentaje de 8.89% para 6 problemas: Rotación en áreas de trabajo, sobrecarga de trabajo, falta de personal, inadecuado manejo de la técnica de evaluación de desempeño, falta de motivación, quejas de clientes por tardanza del servicio de restaurante al área de piscina y habitaciones.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 59

Promedio del criterio vulnerabilidad de 46 boletas de priorización en Bambú Resort.

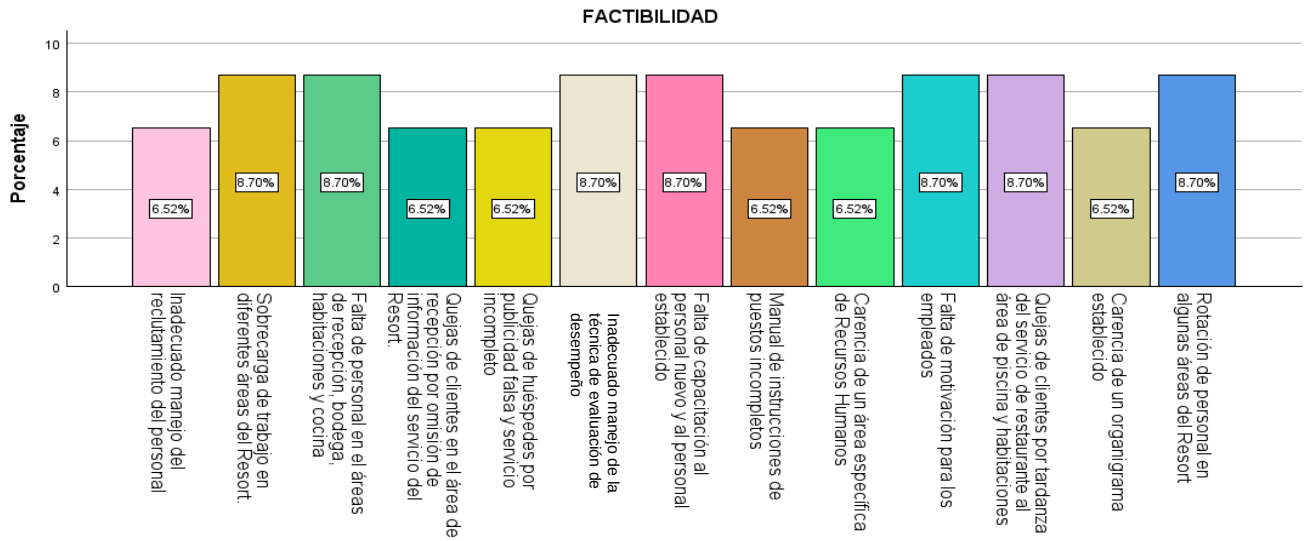


Nota: La imagen muestra en el criterio vulnerabilidad un mismo porcentaje de 8.70% para 7 problemas: Rotación de personal, sobrecarga de trabajo, falta de personal, inadecuado manejo de evaluación de desempeño, falta de capacitación, fatal de motivación, quejas de clientes por el servicio.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 60

Promedio del criterio factibilidad de 46 boletas de priorización en Bambú Resort.

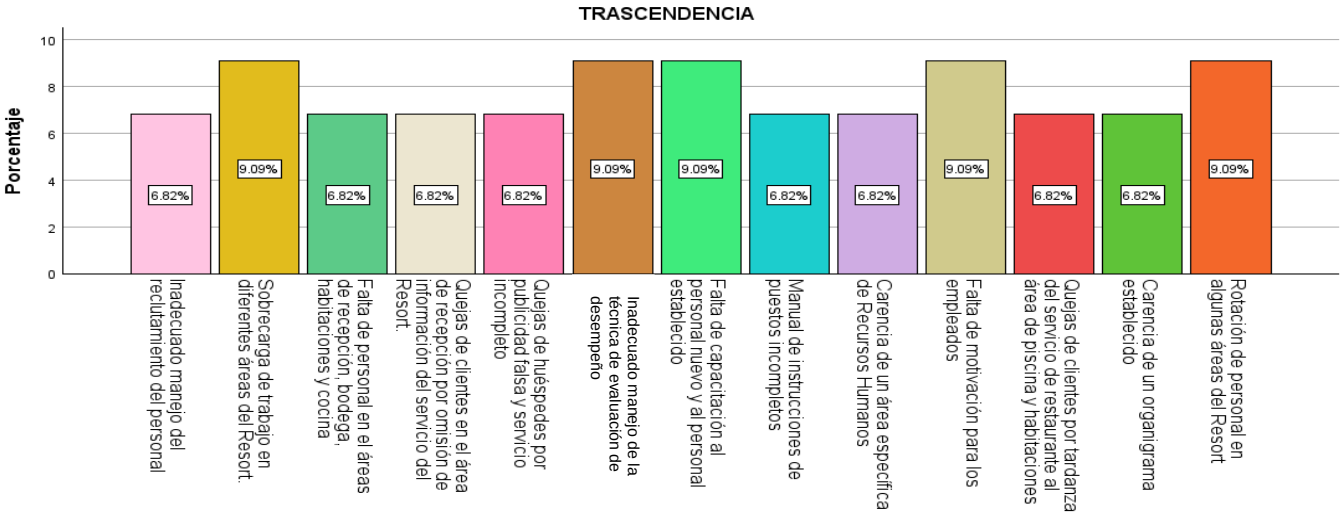


Nota: La imagen muestra en el criterio de factibilidad un mismo porcentaje de 8.70% para 7 problemas: Rotación de personal, sobrecarga de trabajo, falta de personal, inadecuado manejo de evaluación de desempeño, falta de capacitación, fata de motivación, quejas de clientes por servicio.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 61

Promedio del criterio trascendencia de 46 boletas de priorización en Bambú Resort.

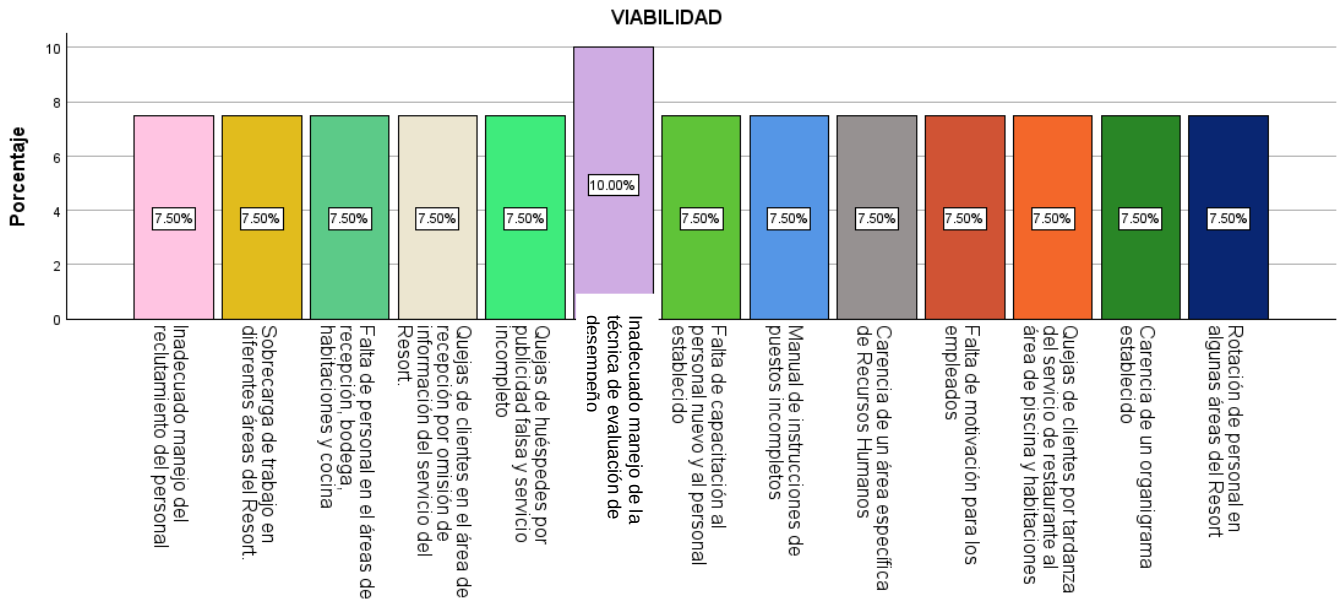


Nota: La imagen muestra el criterio trascendencia un mismo porcentaje de 9.09% para 5 problemas: Rotación de personal, sobrecarga de trabajo, inadecuado manejo de la técnica de evaluación de desempeño, falta de capacitación, falta de motivación.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

Figura 62

Promedio del criterio viabilidad de 46 boletas de priorización en Bambú Resort.



Nota: La imagen muestra en el criterio viabilidad un mismo porcentaje de 7.50% para 12 problemas y un porcentaje del 10% para solo un problema, dando a conocer que es el que tiene mayor relevancia en la gráfica siendo “Inadecuado manejo de la técnica de evaluación de desempeño”.

Fuente: Investigación de autor. 2023.

15. Análisis FODA

Fortalezas

- Empresa posicionada en el mercado del servicio de hospedaje y gastronómico en el municipio de Mazatenango, Suchitepéquez.
- Servicios de habitaciones con diferentes categorías y paquetes incluidos a escoger.
- Huéspedes del área corporativa, viajeros y turistas de la República de Guatemala.

- Registro de huéspedes guatemaltecos catalogados como figuras públicas.
- Registro de huéspedes extranjeros.
- Marca con prestigio y calidad por parte de los clientes.
- Disposición de salones para actividades especiales dentro del Resort.
- Áreas verdes extensas dentro del Resort para eventos especiales con áreas recreativas para niños, hamacas y piscinas disponibles.
- Uso de sistemas computarizados de alta calidad que brindan la información necesaria y precisa de cada área de trabajo en la empresa.
- Comportamiento organizacional basado en la creencia de un Dios supremo.
- Muy poca contaminación acústica debido a determinada zona donde se encuentra ubicado el Resort.
- Gran trayectoria empresarial

Oportunidades

- Ampliación de terreno para la construcción de más servicios.
- Ampliación de restaurante ya establecido.
- Mayor demanda de clientes por servicios para eventos especiales y áreas verdes extensas.
- Mayor demanda de clientes por servicio de restaurante y piscinas.
- Mayor afluencia de personas por estar ubicados a un costado de locales comerciales.
- Enfoque de servicios internacionales.

- Mayor afluencia de personas en temporadas especiales.

Debilidades

- Carencia de un organigrama establecido en el Resort.
- Inexistencia de Responsabilidad Social Empresarial.
- Inadecuada capacitación para el personal nuevo y el establecido.
- Manual de instrucción de puestos incompletos.
- Inadecuada técnica de evaluación de desempeño.
- Falta de recurso humanos en diferentes áreas del Resort.
- Tardanza en el servicio de restaurante a habitaciones y áreas de piscina.
- Sobrecarga de trabajo en el personal de algunas áreas del Resort.
- Quejas de clientes por falta de información solicitada.
- Carencia de un departamento de Recursos Humanos.
- Falta de motivación a los colaboradores de cada área del Resort.

Amenazas

- Nueva competencia cercana de la misma línea de servicios de Bambú.
- Costos elevados de materia prima.
- Aparecimientos de nuevos virus que afecten la libre locomoción en Guatemala.
- Inestabilidad de la economía guatemalteca.

- Bloqueos de carretera por grupos de presión.
- Aumento del porcentaje del impuesto de INGUAT.

16. Selección del problema o situación para propuesta de solución

Conforme a la investigación llevada a cabo en las instalaciones de Bambú Resort a través de una investigación mixta y demás herramientas utilizadas como matriz de priorización de problemas, se puede apreciar que el problema con mayor relevancia según la opinión de empleados y gerencia, de acuerdo a los promedios de 46 boletas de priorización de problemas es "Inadecuado manejo de la técnica de evaluación de desempeño en las áreas de trabajo de Bambú Resort"

La evaluación de desempeño para una organización, resulta ser una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de una empresa; al ayudar al mejoramiento y desarrollo del talento humano. No obstante, se ha detectado a través de la investigación que el Resort carece de un "formato oficial de evaluación de desempeño" en las áreas. Por lo que se recomienda abordar dicho problema para medir las capacidades y habilidades de los colaboradores.

Capitulo II

Diseño de Investigación

2.1 Problema y/o situación empresarial

Inadecuado manejo de la técnica de evaluación de desempeño en las áreas de trabajo de Bambú Resort

2.2 Planteamiento del problema

La actividad económica en el sector terciario de Guatemala es comprendida por movimientos que producen un beneficio intangible o de corta duración. El servicio de hostelería y restaurante forma parte de dicha actividad económica que consiste en la prestación de servicios que se encuentran enlazados al alojamiento y alimentación. Actualmente muchos dirigentes de diferentes organizaciones buscan el rendimiento, la productividad y la buena conducta del equipo del personal a cargo a través de diferentes herramientas de apoyo para llevar a cabo dicha función, desafortunadamente para Bambú Resort no se encuentra en acción una evaluación de desempeño adecuada que permita valorar el rendimiento y el potencial de los colaboradores de las áreas en el resort, por lo que trae consigo la reducción de motivación del personal, tendencia a cometer errores en las labores cotidianas y dificultad en la supervisión del personal al no tener un sistema que mida el avance de las acciones etc. Por lo anteriormente expuesto se formula la siguiente pregunta:

¿Qué elementos del proceso de evaluación del desempeño pueden ser utilizados para el mejoramiento de la técnica de evaluación de desempeño actualmente realizada en Bambú Resort?

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Llevar a cabo un procedimiento a través de una evaluación de desempeño que determine la optimización de la gestión de los recursos humanos por medio de un mejoramiento tecnológico de la técnica de evaluación de desempeño en las áreas de Bambú Resort de la ciudad de Mazatenango.

2.3.2 Objetivos específicos

- Identificar las diferentes áreas de oportunidades para los colaboradores de la empresa Bambú Resort.
- Determinar las necesidades que manejan las áreas de trabajo en la empresa, en cuanto al alcance de los objetivos.
- Medir y evaluar el talento humano para cada área de Bambú Resort.
- Diseñar una propuesta de un formato de evaluación de desempeño a través de un software que administre las áreas de evaluación para recepción, camarería, bodega, restaurante, eventos y mantenimiento.

2.4 Elementos de estudio

- Evaluación de desempeño
- Servicio al cliente

2.5 Definición de los elementos de estudio

2.5.1 Definición conceptual

Juárez, (2018), “La evaluación del desempeño es un proceso sistemático, formal y periódico que sirve para evaluar la efectividad con que los integrantes de la organización logran los objetivos, las metas y, sobre todo, los resultados que se esperan del desempeño de su puesto” (p. 6).

Según Brazzolotto (2012):

> Al evaluar el desempeño de un colaborador, no estamos interesados en su desempeño en general, sino en el desempeño en su puesto. El desempeño en un cargo, varía de persona a persona, ya que depende de innumerables factores condicionales, algunos de ellos son: la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo, las habilidades y capacidades de una persona o su propia percepción del papel que desempeña.

Según, Juárez (2018):

> Es una herramienta gerencial que sirve para que, tanto los evaluados, como sus jefes o supervisores, orienten sus conocimientos, su energía, su tiempo, sus recursos y sus acciones hacia aquellos resultados clave que determinan el grado de éxito, o de fracaso, que consigue una organización cuando intenta lograr su misión, sus fines y particularmente, los resultados relevantes que contempla en su estrategia de negocio, en un período de tiempo considerado. (p. 6)

De acuerdo a Brazzolotto (2012), “La autoevaluación es un método que, como su nombre lo indica, consiste en que el propio empleado realice su evaluación de desempeño conforme a indicadores o parámetros previamente establecidos” (p. 69).

La evaluación de 90 grados para Brazzolotto (2012):

> Es el núcleo de los sistemas de evaluación del desempeño, ya que se considera que el supervisor está en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de su subordinado. Como mencionamos antes, la responsabilidad primaria sobre la evaluación de desempeño reside en el supervisor directo, ya que este mantiene el contacto personal con ellos, conociendo mejor que nadie las condiciones y características del desempeño a evaluar. (p. 70)

La evaluación 360 grados para Brazzolotto (2012):

> La evaluación de 360° es un esquema sofisticado que permite que un empleado sea evaluado por todo su entorno: jefes, pares y subordinados. Puede incluir a otras personas, como proveedores o clientes. Cuanto mayor sea el número de evaluadores, mayor será el grado de fiabilidad del sistema. (p. 72)

La evaluación de 180 grados para Brazzolotto (2012):

> La evaluación de 180° es aquella en la cual una persona es evaluada por su jefe, sus pares y, eventualmente los clientes. Se diferencia de la evaluación de 360°en que no incluye el nivel de subordinados o de superiores. La evaluación de 180° puede definirse como una opción inmediata entre la evaluación de 360° y el tradicional enfoque de la evaluación de desempeño representado por la relación jefe-empleado o supervisor-supervisado. (p. 90)

Actualmente el éxito de las empresas es representado por el talento humano. Según Chávez (2012), “Es la disciplina que persigue la satisfacción de los objetivos organizacionales, para ellos es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado” (p. 17).

El talento humano en las empresas según Ramírez y Martínez (2017):

> La capacitación de los Recursos Humanos es la respuesta a la necesidad que tiene las empresas de contar con un personal calificado y productivo; la obsolescencia, también es una de las razones por la cual las empresas se preocupan por capacitar a sus Recursos Humanos, pues esta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia. (p. 6)

Es interesante conocer la perspectiva en cuanto involucrar la tecnológica con la gestión de Recursos Humanos en las empresas actuales. Según Cuesta (2010):

> La gestión de Recursos Humanos y del conocimiento es gestión de las personas que trabajan, portadoras del capital humano, acogiendo la gestión de la materialización de ese capital humano en la organización, reflejado en procedimientos de trabajo o know-how, estructuras organizativas, software, sistemas informativos, relaciones con los clientes y documentos. (p. 23)

Para Murillo (2018), el servicio al cliente “Son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo” (p. 9).

Para Tschohl (2007), “Servicio implica mantener a los clientes existentes, atraer nuevos clientes y dejar en todos ellos una impresión de la empresa que les induzca a hacer de nuevo negocios con ella” (p. 12).

2.5.2 Definición operacional

La evaluación de desempeño es una herramienta administrativa que ayuda a medir el rendimiento de los colaboradores de una organización para el alcance de los objetivos, así mismo determinar las áreas de oportunidades de mejora y las fortalezas que poseen.

El servicio al cliente se determina por la asistencia que una empresa ofrece al consumidor antes, durante y después de la adquisición del producto ofrecido.

2.6 Justificación

Bambú Resort se caracteriza por ser un lugar que proporciona descanso y relajación a huéspedes y visitantes de diferentes lugares de la República de Guatemala y otros países. La eficiencia y el servicio al cliente son características que el Resort no puede dejar pasar por alto, ya que el objetivo primordial de dicho lugar es brindar una atención integral, con respuestas rápidas y resultados óptimos a lo solicitado por los huéspedes y visitantes. Sin embargo, debido a la demanda actual de los servicios prestados en Bambú, la competencia, la eficiencia y la productividad se ven afectados en las diferentes áreas del Resort, al no contar con una herramienta principal que pueda medir las capacidades y optimizar el talento humano de cada colaborador en las áreas de dicho lugar, por lo que necesita un diseño adecuado sobre una evaluación de desempeño enfocado a través de un software que facilite y ayuda a mejorar la eficiencia y la productividad de cada trabajador.

2.7 Alcances y limitantes

Dicha investigación se llevará a cabo en las instalaciones de Bambú Resort, en el municipio de Mazatenango del departamento de Suchitepéquez. De acuerdo al tiempo, se tiene planificado llevar a cabo y culminar dicha investigación en el lapso de los dos meses de práctica supervisada que iniciaron en enero del año 2024 y finaliza en marzo del mismo año. Para llevar a cabo dicha investigación fue necesario el apoyo del talento humano de las instalaciones de Bambú, con el objetivo de aportar mejoramiento y productividad en la plantilla laboral.

2.8 Marco metodológico

2.8.1 Tipo de investigación

Según el enfoque, la investigación se basa en una investigación mixta y según su alcance se considera una investigación descriptiva, ya que se tiene planificado en realizar entrevistas y observaciones a empleados en cada una de las áreas del Resort con el fin de obtener recopilación de datos. También será menester llevar a cabo una investigación cuantitativa para la recopilación, cuantificación y análisis de datos.

2.8.2 Sujetos

Los sujetos de investigación de Bambú Resort son los colaboradores de la empresa, por lo que serán tomados en cuenta el total de empleados, ya que la población es considerada una población pequeña.

Tabla 3

Colaboradores de Bambú Resort 2024

Cargos	No. De empleados
Gerencia	1
Auxiliar contable	1
Auxiliar administrativo	1
Recepcionista	6
Encargado de bodega	1
Ama de llaves	8
Lavandería	1
Chef de cocina	2
Cocineros	7
Capitán de restaurante	1
Meseros	8
Cajera de restaurante	1
Eventos especiales	2
Albañiles	3
Jardinero	1
Seguridad	2
Total	46

Fuente: Epesista Willian Chiroy (2024).

2.8.3 Instrumentos

Los principales instrumentos a utilizar en dicha investigación tienen como finalidad ayudar a recopilar la información necesaria para optimizar y abordar el tema inicial de esta investigación. Dichos instrumentos son los siguientes: Encuestas a los subordinados, método de observación y entrevista al personal.

2.8.4 Procedimientos

- Para llevar a cabo dicha investigación como primer paso en el informe fue encontrar y definir un problema que estuviera afectando la situación administrativa de Bambú Resort, por lo que se tuvo que recurrir a un cuestionario preliminar donde se tomaron diferentes sujetos de investigación (clientes y colaboradores de las diferentes áreas) para encontrar la problemática de Bambú.

- Posteriormente se realizó un diseño de investigación con el plan de obtener un tema y así mismo establecer un planteamiento de problema para definir el objetivo principal de dicha investigación.

- Los elementos de estudio de la presente investigación son los siguientes: Evaluación de desempeño, tipos de evaluaciones de desempeño, potencial del talento humano y servicio al cliente.

- Los sujetos de investigación son 46 colaboradores distribuidos en diferentes áreas de Bambú Resort, siendo las siguientes áreas: recepción, restaurante, ama de llaves, bodega, eventos, mantenimiento. Al ser una población medible, se realizó un censo a todos los empleados.

- Las variables de estudio al ser 46 trabajadores, se midieron a través de un cuestionario donde se recopiló información para posteriormente analizarlos y formular una propuesta.

- Para el análisis de datos fue menester utilizar el programa Microsoft Excel para la creación e ilustración de las gráficas sobre las preguntas del cuestionario.

2.8.5 Diseño cuantitativo de la muestra

De acuerdo al número pequeño de colaboradores de Bambú Resort, no fue necesario extraer una muestra para la investigación ya que la población es considerada una población medible. Por lo tanto, se realizó un censo y se encuestó a 46 colaboradores de diferentes áreas. (Ver anexo 7).

2.9 Aporte

Al llevar a cabo la presente investigación se pretende contribuir de manera profesional a Bambú Resort en proporcionar un diseño de evaluación de desempeño adecuado para las diferentes áreas de la institución, aprovechando los recursos tecnológicos y los beneficios que dicha herramienta ofrece. Permitiendo a los dirigentes de las áreas un fácil acceso, con mayor claridad de los seguimientos de evaluación para los colaboradores y evitar el descuido de la misma.

2.10 Planificación de actividades de docencia

Tabla 4

Plan de actividades de docencia en Bambú Resort

Plan de actividades de docencia en Bambú Resort							
No.	**Fecha**	**Tema de actividad**	**Disertante**	**Objetivo**	**Lugar**	**Recursos financieros**	**Recursos materiales**
1	7/03/2024 17:00 horas	Conferencia sobre "Evaluación de desempeño" a colaboradores de Bambú Resort	Epesista: Willian Amilcar Chiroy Tumacaj	Dar a conocer los beneficios que aporta a la empresa y a los colaboradores la Evaluación de desempeño. Aportar conocimientos para la optimización del talento humano en Bambú Resort.	Bambú Resort, Mazatenango, Suchitepéquez	Epesista: Willian Amilcar Chiroy Tumacaj	Mobiliario, proyección en televisión y material de apoyo
2	14/03/2024 17:00 horas	Conferencia sobre "El buen servicio al cliente" a colaboradores de Bambú Resort	Epesista: Willian Amilcar Chiroy Tumacaj	Reforzar y dar a conocer herramientas esenciales del servicio al cliente. Lograr que el personal de Bambú Resort optimice la atención al cliente.	Bambú Resort, Mazatenango, Suchitepéquez	Epesista: Willian Amilcar Chiroy Tumacaj	Mobiliario, proyección en televisión y material de apoyo

Nota. La tabla muestra la planificación de las actividades de docencia.

Fuente: Elaborado por epesista Willian Chiroy (2024).

2.11 Planificación de actividades de extensión

Tabla 5

Plan de actividades de extensión

Plan de actividades de extensión							
No.	**Fecha**	**Tema de actividad**	**Disertante**	**Objetivo**	**Lugar**	**Recursos financieros**	**Recursos materiales**
1	18/03/2024	Charla sobre "alimentación saludable" a estudiantes de quinto y sexto primaria de la escuela urbana mixta Justo Rufino Barrios	Epesista: Willian Amilcar Chiroy Tumacaj	Dar a conocer a los estudiantes de sexto primaria los conocimientos necesarios sobre una alimentación saludable Contribuir con conocimientos sobre los alimentos adecuados para la etapa de desarrollo adolescente.	Escuela Urbana Mixta Justo Rufino Barrios, Mazatenango, Suchitepéquez	Epesista: Willian Amilcar Chiroy Tumacaj	Mobiliario y equipo de computo
2	22/03/2024	Charla sobre sobre "Prevención de la picadura del zancudo que transmite la infección dengue, chikungunya y zika" a padres de familia de estudiantes de la Escuela Justo Rufino Barrios	Epesista: Willian Amilcar Chiroy Tumacaj	Dar a conocer las prevenciones adecuadas para evitar la propagación del virus Zika. Enseñar las consecuencias y síntomas comunes del virus Zika.	Comunidad en Mazatenango, Suchitepéquez	Epesista: Willian Amilcar Chiroy Tumacaj	Mobiliario y equipo de computo

Nota. La tabla muestra la planificación de las actividades de extensión.

Fuente: Elaborado por epesista Willian Chiroy (2024).

Capitulo III

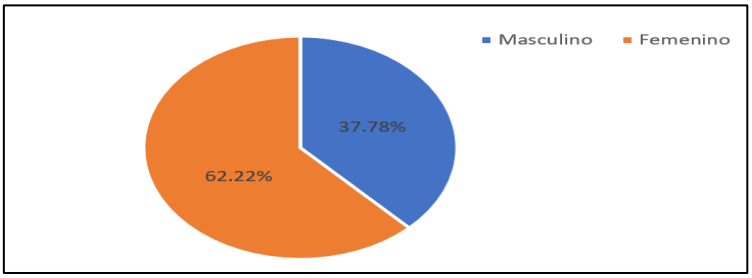
Resultados (Informe de actividades realizadas en Investigación, Docencia y Extensión)

3.1 Análisis e interpretación de los resultados de entrevista al personal de la empresa

Gráficas de resultados de encuesta realizada a 46 colaboradores de Bambú Resort enfocada en la práctica de Evaluación de Desempeño en la empresa.

Figura 63

¿Cuál es el género del entrevistado?

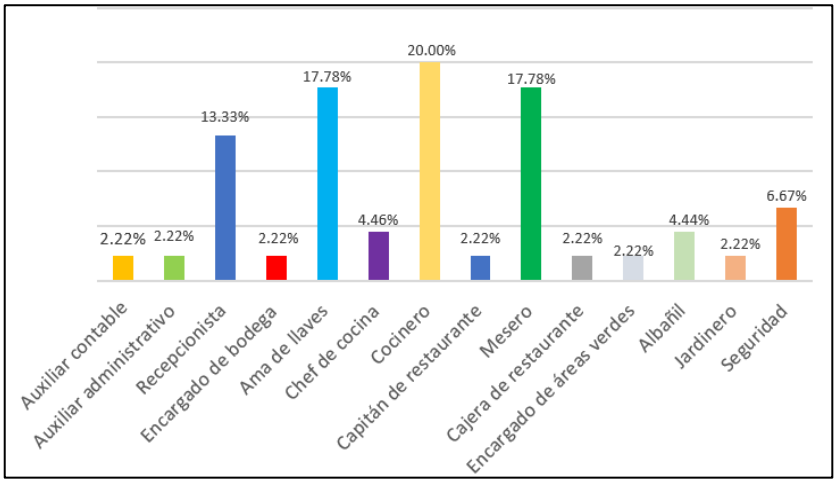


Nota: Bambú Resort, cuenta con un mayor porcentaje de mujeres trabajando en cada una de las áreas de la empresa.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 64

¿Cuál es el cargo que ocupa en la empresa?

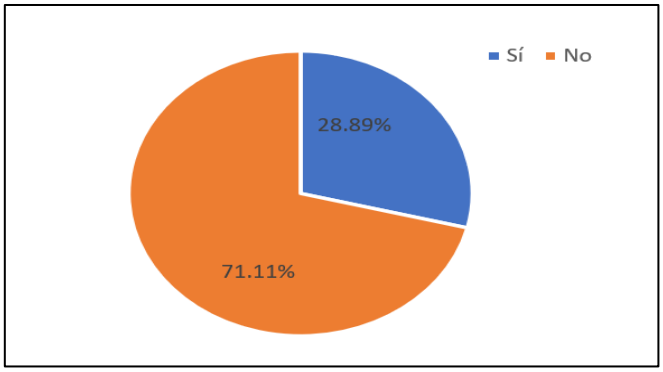


Nota: El hotel cuenta con un mayor porcentaje de colaboradores en las áreas de restaurante y camarería por lo que resulta con mayor demanda en cuanto al servicio que ofrece el Resort.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 65

¿Tiene conocimiento sobre que es una evaluación de desempeño?

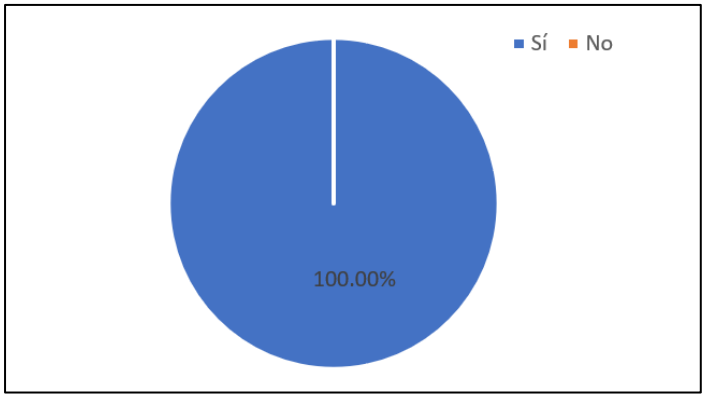


Nota: Se cuenta con un mayor porcentaje de colaboradores que desconocen las funciones y definición de una evaluación de desempeño por lo que representa una deficiencia en desconocimiento de los beneficios de dicha herramienta.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 66

¿Existe alguna persona designada a cargo de su área específica?

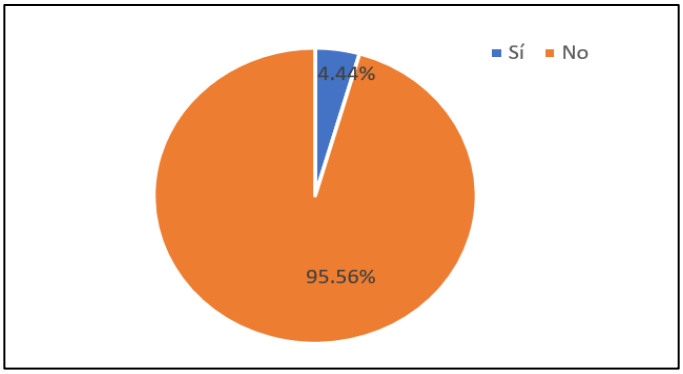


Nota: Todas las áreas de la empresa cuentan con una persona a cargo de las funciones de los colaboradores.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 67

¿Se practica en su área de trabajo la ejecución de evaluación de desempeño?

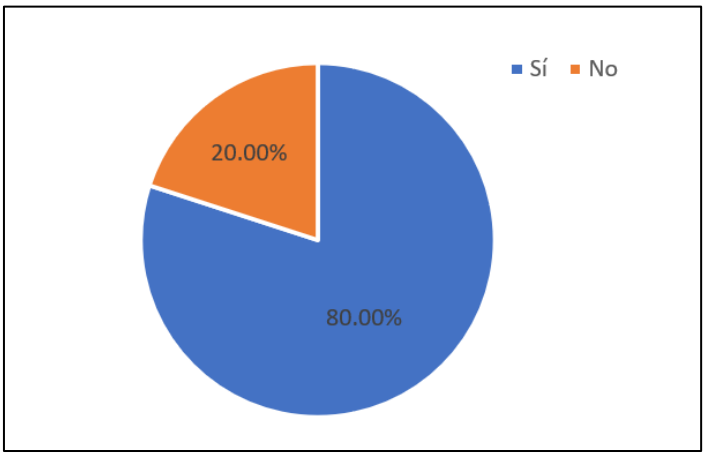


Nota: La mayoría de áreas de trabajo en Bambú no cuentan con una adecuada evaluación de desempeño para los colaboradores.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 68

¿Existe en su área de trabajo alguna evaluación dirigida al personal por parte de un supervisor?

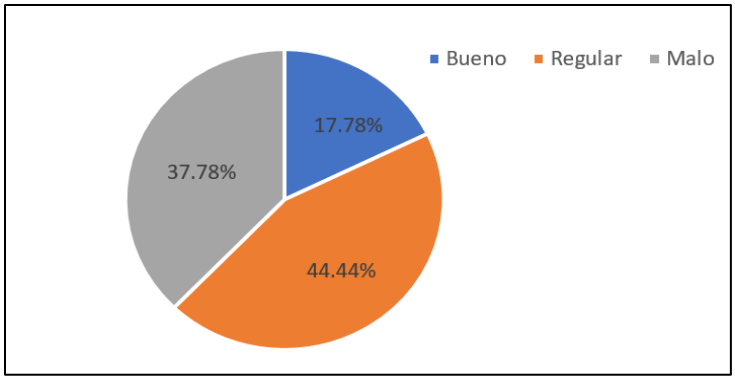


Nota: La mayoría de áreas de trabajo en Bambú si cuentan con un tipo de evaluación por parte de un supervisor, sin embargo, a través de entrevistas se pudo determinar que dichas evaluaciones no son las adecuadas ya que no ayudan en la mejora continua del empleado.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 69

¿Cómo evalúan su trabajo en el área donde labora?

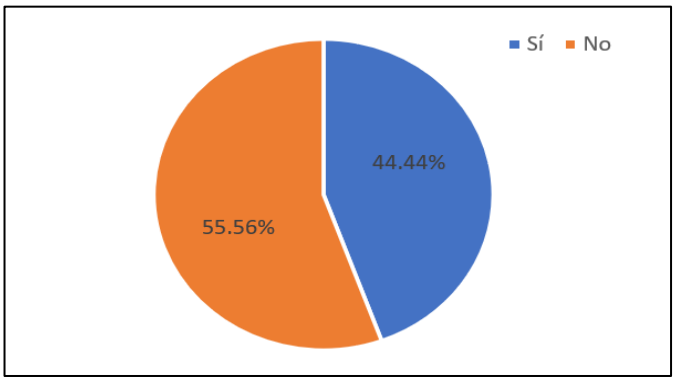


Nota: La mayor parte de los subordinados consideran que la evaluación llevada a cabo es considerada "regular" sin embargo existe un porcentaje que indica que es muy "mala" la práctica de evaluación, por lo que se llega a la conclusión que el Resort no cuenta con una evaluación adecuada.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 70

¿Considera usted que la evaluación que realizan es la adecuada para su aprendizaje y retroalimentación?

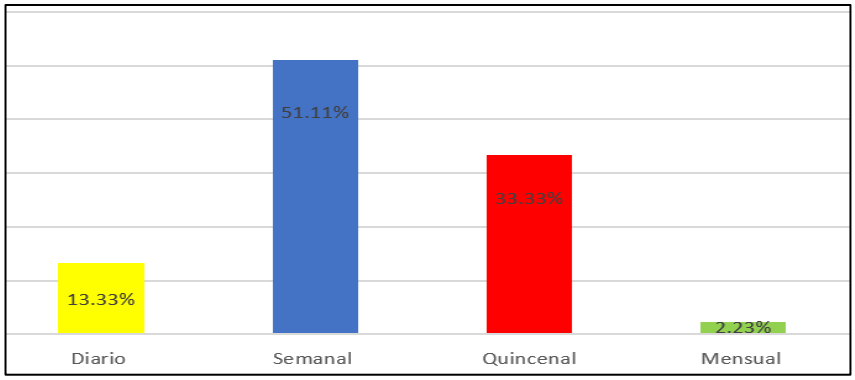


Nota: Más de la mitad de los subordinados opinan que la evaluación que práctica el Resort no es la adecuada para su aprendizaje y la retroalimentación del personal.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 71

¿En qué duración es evaluado su trabajo?

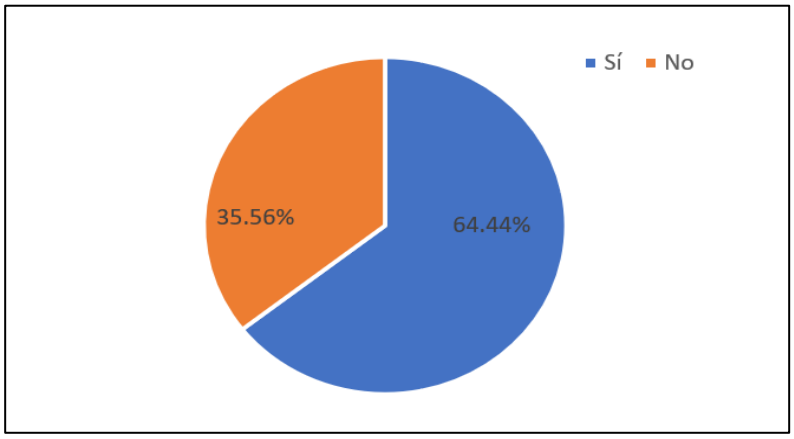


Nota: En la mayoría de áreas, la práctica de evaluación se realiza de manera semanal, por lo que se considera un tiempo muy rápido en evaluación y no tener un tiempo adecuado en el desenvolvimiento de los empleados.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 72

¿Se practica el trabajo en equipo dentro de su área de trabajo?

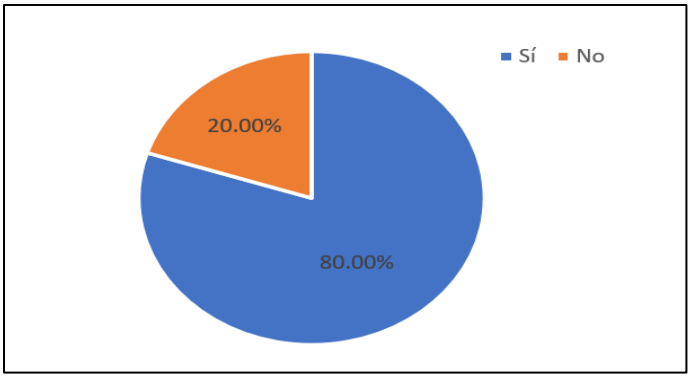


Nota: La mayoría de colaboradores de Bambú si practica el trabajo en equipo en las áreas de la empresa, por lo que se deduce que tienen el conocimiento adecuado de los beneficios que conlleva dicha práctica.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 73

¿Cumplen con los horarios de trabajo sus compañeros según el área que pertenecen?

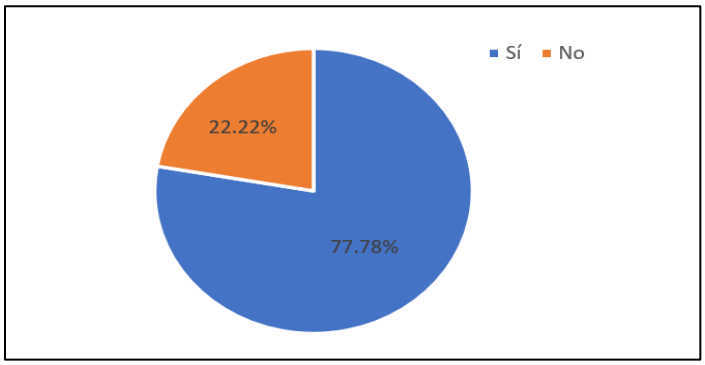


Nota: Existe un pequeño porcentaje de subordinados que no acatan las instrucciones de horarios de la empresa, por lo que se considera que las áreas de trabajo no están realizando de manera eficiente un control adecuado.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 74

¿Considera usted que la eficiencia es un tema que los compañeros de trabajo desarrollan durante el turno?

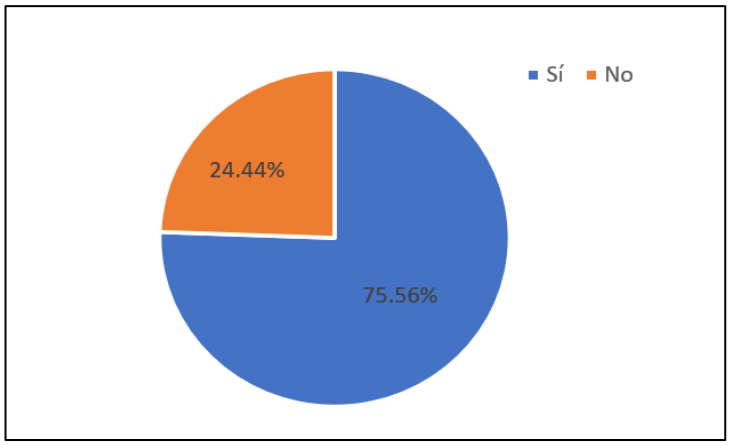


Nota: Existe un pequeño porcentaje de subordinados que poseen una deficiencia en cuanto a las actividades de trabajo en la empresa, por lo que se considera que se debe trabajar en ese pequeño porcentaje para erradicar dicho aspecto negativo.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 75

¿De acuerdo al área que pertenece, sus compañeros cumplen a la presentación personal del uniforme?

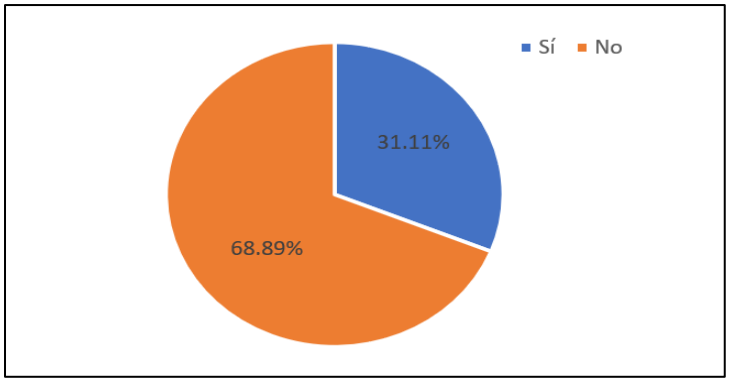


Nota: La imagen muestra que existe un pequeño porcentaje de subordinados que no siguen las instrucciones del cumplimiento del uniforme adecuado.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 76

¿Por parte de su encargado de área realiza alguna gestión de tiempo para mejorar su productividad?

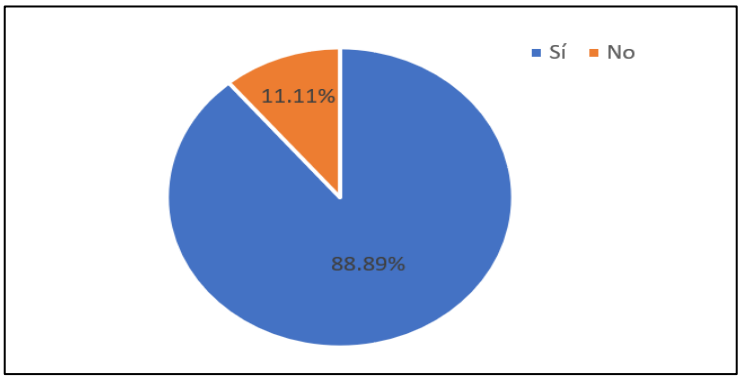


Nota: Existe un gran porcentaje de empleados que no ejecutan una gestión de tiempo para mejorar su productividad, por lo que puede deducir aspectos negativos en su jornada de trabajo al no aprovechar el tiempo apropiado.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 77

¿Dentro de su área de trabajo existe el compromiso del personal, de acuerdo a las actividades a desempeñar durante el turno?

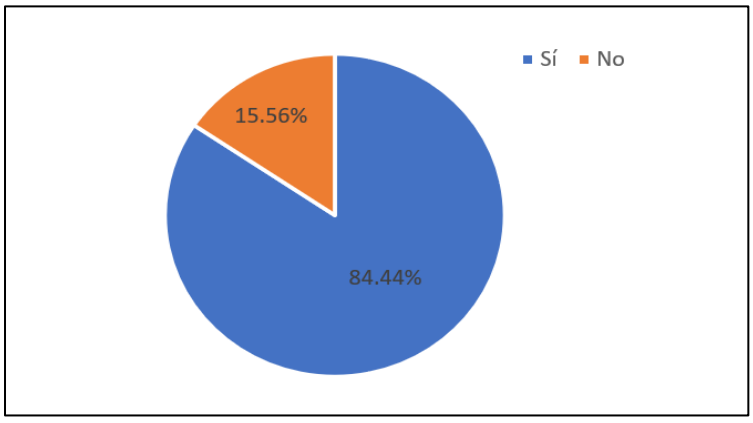


Nota: Hay un pequeño grupo de colaboradores que no emplean un compromiso adecuado para con la empresa, por lo que puede conllevar situaciones inapropiadas en la ejecución de tareas de trabajo cotidianas.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 78

¿Considera que el área de trabajo donde pertenece tiene los conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo la jornada laboral?

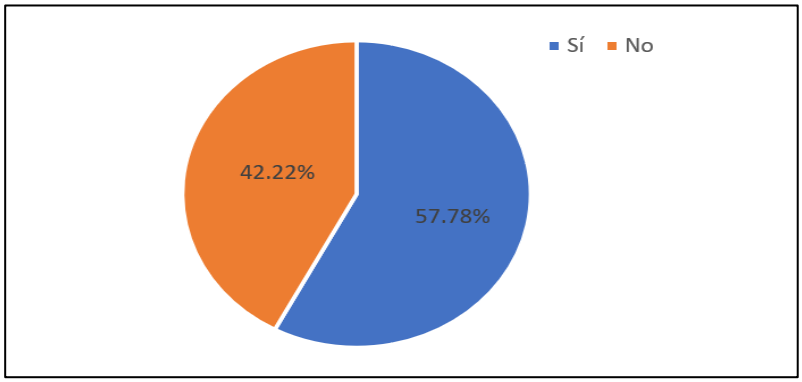


Nota: Hay un pequeño grupo de colaboradores que no cuentan con las habilidades y conocimientos apropiados para desenvolverse en el turno de trabajo, esto resulta de forma negativa para la empresa, ya que se puede tornar un ambiente de deficiencia.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 79

¿Cree usted que sus compañeros tienen buenas habilidades de comunicación para con los clientes y visitantes?

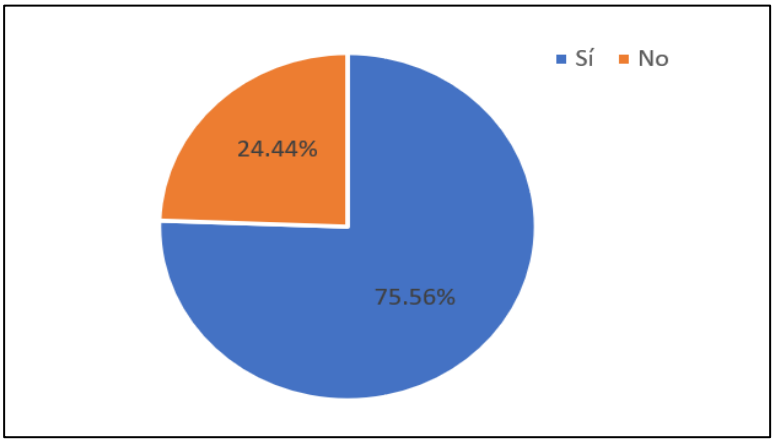


Nota: Se debe de trabajar las habilidades de comunicación con los clientes con un gran número de empleados de diferentes áreas, ya que muchos colaboradores poseen deficiencia en este aspecto.

Fuente: Investigación de autor. 2024.

Figura 80

¿Considera usted que la eficacia, es un tema que el equipo de trabajo desarrolla durante la jornada laboral?



Nota: Se debe de realizar una retroalimentación de las tareas para la buena práctica y eficacia de las actividades de trabajo

Fuente: Investigación de autor. 2024.

3.2 Resultados obtenidos en actividades de docencia en Bambú Resort.

3.2.1 Actividad de docencia No. 1

Tema de presentación.

Evaluación de desempeño en Bambú Resort.

Fecha: 07/03/2024

Lugar: “Salón Estrella” en Bambú Resort.

Disertante: Willian Amilcar Chiroy Tumacaj

Justificación.

La evaluación de desempeño es una herramienta principal utilizada por muchas empresas, donde busca reforzar o esclarecer las expectativas de los colaboradores según el área que pertenezcan. Por esa razón para Bambú Resort es menester aplicar la evaluación de desempeño como herramienta dentro de la organización para la detección de las áreas de oportunidades y mejora de los colaboradores, por lo que fue necesario llevar a cabo una ponencia referente a dicho tema dirigida a los colaboradores de la empresa y gerencia, para dar a conocer los beneficios que aporta a las empresas utilizando la herramienta de evaluación de desempeño.

Objetivos.

Generales.

- Dar a conocer a través de una ponencia el tema “Evaluación de desempeño” a los colaboradores de Bambú Resort.

Específicos.

- Aportar conocimientos para la optimización del talento humano en las áreas existentes.
- Informar a los subordinados cual sería la posición en lo que respecta al desempeño según su área.
- Dar a conocer los beneficios que aporta la herramienta de evaluación de desempeño a las empresas y colaboradores.

Desarrollo de la actividad.

La actividad fue realizada el siete de marzo del año dos mil veinticuatro en el salón "Estrella" de Bambú Resort a partir de las 17 horas con 25 minutos, la cual tuvo la presencia de 7 colaboradores, la gerente de las instalaciones de Bambú y el epesista Willian Amilcar Chiroy Tumacaj, quién fue la persona encargada de llevar a cabo la ponencia sobre el tema "Evaluación de desempeño". Solamente fueron 7 trabajadores a quienes se tomaron en cuenta ya que el resto de empleados se encontraban cumpliendo sus labores de acuerdo al turno que efectuaban por lo que fue inaccesible su presencia.

En la presentación se atribuyeron conocimientos acerca de los beneficios que conlleva utilizar una herramienta de evaluación de desempeño, los tipos de evaluación de desempeño que existen, la importancia de la misma y de qué manera se puede implementar dicha herramienta en las áreas de Bambú Resort. La actividad fue realizada interactivamente ya que se tenía planificado que la ponencia también considerara la participación de los presentes en la exposición, por lo que se determinó que algunos de los colaboradores no tenían conocimientos acerca de dicha herramienta de evaluación ni de los beneficios que aportaba. Culminando la presentación, la gerente agregó unas palabras positivas acerca de la presentación y de la herramienta de evaluación de desempeño, dando a conocer la satisfacción y el punto de vista

personal de dicho tema. Como parte final de la actividad se entregaron diplomas de participación a las personas que asistieron a la presentación y se finalizó a las 18 horas con 45 minutos, posteriormente se sirvió una cena a los presentes.

Participantes.

- Epesista: Willian Amilcar Chiroy Tumacaj
- Gerente de Bambú Resort
- 4 colaboradores del área de ama de llaves
- 2 colaborador del área de recepción
- 1 colaborador del área de bodega

Recursos.

- Gastos de alquiler de salón “Estrella” (Tv, aire acondicionado, mobiliario) por parte de epesista.
- Gastos de servicio de alimentos en cena por parte de epesista.

Primera actividad de docencia en Bambú Resort

Capacitación "Evaluación de desempeño" Presentación de actividad y entrega de diploma.

Imagen 2

Imagen 3

Imagen 4

Imagen 5

3.2.2 Actividad de docencia No. 2

Tema de presentación.

Buen servicio al cliente

Fecha: 14/03/2024

Lugar: “Salón Estrella” en Bambú Resort.

Disertante: Willian Amilcar Chiroy Tumacaj

Justificación.

Bambú Resort se encuentra catalogado como una empresa de servicios, ya que su principal actividad económica es la prestación de servicios de hospedaje, restaurante y eventos. El trato que demanda los colaboradores hacia los clientes de cada área tiene que ser en todo momento amable y cortés ya que es considerado la diferencia entre perder o fidelizar a un cliente en el resort. Por esa razón fue menester abordar el tema “Buen servicio al cliente” como segunda actividad de docencia a los colaboradores de Bambú Resort.

Objetivos.

General.

- Dar a conocer a través de una ponencia el tema de “Buen servicio al cliente” a los colaboradores de Bambú Resort.

Específicos.

- Reforzar y proporcionar las herramientas esenciales de un buen servicio al cliente para los colaboradores del Resort.

- Lograr la optimización de los colaboradores en la atención al cliente que proporcionan.

Desarrollo de la actividad.

La actividad fue realizada el catorce de marzo del año dos mil veinticuatro en el salón "Estrella" de Bambú Resort, a partir de las 17 horas con 30 minutos, la cual tuvo la presencia de 7 colaboradores, la gerente de Bambú Resort y el epesista Willian Amilcar Chiroy Tumacaj. El tema abordado fue "El buen servicio al cliente", en la disertación se dieron a conocer los beneficios que cuenta un buen servicio al cliente, la importancia de la misma para el Resort, la buena comunicación que debe existir entre trabajador y cliente, aprender de las necesidades de los huéspedes o visitantes.

Dicha ponencia se realizó de una manera interactiva con el propósito de atraer la atención de los trabajadores y a manera de participación por parte de ellos. Algunos de los puntos que se dieron a conocer lo desconocían dos señoritas del área de ama de llaves por lo que resultó positivo dicha ponencia ya que se logró uno de los objetivos que era reforzar y proporcionar las herramientas esenciales de un buen servicio al cliente. Como parte final de la actividad se entregaron diplomas de participación a las personas presentes culminado la presentación a las 18 horas con 50 minutos, posteriormente se sirvió una cena.

Participantes.

- Epesista: Willian Amilcar Chiroy Tumacaj
- Gerente de Bambú Resort
- 1 colaboradores del área de ama de llaves
- 2 colaboradores del área de recepción

- 1 colaborador de área de eventos
- 1 colaborador del área de bodega
- 2 colaboradores del área de restaurante

Recursos.

- Gastos de alquiler de salón “Estrella” (Tv, aire acondicionado, mobiliario) por parte de epesista.
- Gastos de servicio de alimentos en cena por parte de epesista.

Segunda actividad de docencia en Bambú Resort

Capacitación "Buen servicio al cliente" Presentación de actividad y entrega de diploma.

Imagen 6

Imagen 7

Imagen 8

Imagen 9

3.3 Resultados obtenidos en actividades de extensión

3.3.1 Actividad de extensión No. 1

Tema de presentación.

Alimentación Saludable

Fecha: 18/03/2024

Lugar: Escuela Oficial Urbana Mixta “Justo Rufino Barrios”

Disertante: Willian Amilcar Chiroy Tumacaj

Justificación.

La alimentación saludable es importante para un estilo de vida considerado sano del ser humano. Todas las personas cotidianamente necesitan los nutrientes necesarios para mantenerse sanos, por esa razón es fundamental escoger los alimentos adecuados para un estilo de vida saludable. Fue necesario abordar el tema “Alimentación Saludable” a niños de quinto y sexto primaria de la escuela “Justo Rufino Barrios” ya que se considera pertenecientes a una edad de adolescencia temprana, donde su cuerpo se encuentra en una etapa de crecimiento y desarrollo, por lo cual dicha charla contribuyó a los conocimientos necesarios sobre la correcta nutrición de vida.

Objetivos.

General.

- Transmitir a los estudiantes de quinto y sexto primaria de la escuela “Justo Rufino Barios”, los conocimientos adecuados sobre una correcta alimentación saludable.

Específicos.

- Educar a los niños de quinto y sexto primaria sobre los tipos de nutrientes que se encuentran en los alimentos.
- Dar a conocer a los estudiantes las recomendaciones sobre una correcta elección de alimentos sanos en la adolescencia.

Desarrollo de la actividad

La primera actividad de extensión se llevó a cabo el 18 de marzo del año dos mil veinticuatro en el patio de enfrente de la Escuela Oficial Urbana Mixta "Justo Rufino Barrios" a partir de las 10 de la mañana con treinta minutos. La charla fue llevada a cabo por el epesista Willian Amilcar Chiroy Tumacaj quién tuvo la previa asesoría adecuada de un estudiante del quinto año de la carrera de Enfermería Profesional de la Universidad de Occidente de Mazatenango. En la charla se abordó la explicación de los temas siguientes:

- ¿Qué es una alimentación saludable?,
- Los macronutrientes
- Los micronutrientes
- Colesterol
- Recomendaciones de una alimentación sana
- ¿Cómo elegir alimentos sanos?
- Alimentación sana durante la adolescencia

La charla educativa fue llevada a cabo de manera interactiva con el propósito que los estudiantes participaran en cada momento, así mismo se tuvo la presencia de dos maestros que estuvieron a cargo de los estudiantes en lo que perduraba la explicación. Como material de apoyo para la explicación de los temas se utilizaron trifoliares, los cuales les fueron entregados a cada

estudiante y maestro. Para culminar se realizó un juego denominado “La papa caliente” en donde los estudiantes se pasaban un objeto pequeño mientras sonaba una música, el estudiante que tenía sujetado el objeto cuando la música paralizara se le realizaba una pregunta de lo explicado en la charla. Como parte final se sirvió una refacción a los estudiantes y maestros presentes y así mismo se tomaron unas fotografías, la actividad finalizó a las 11 de la mañana con 45 minutos.

Participantes.

- Epesista: Willian Amilcar Chiroy Tumacaj
- 2 maestros de los grados quinto y sexto primaria
- 24 niños del grado quinto primaria
- 26 niños del grado sexto primaria

Recursos.

- Gastos de refacción para estudiantes y maestros de quinto y sexto primaria por epesista Willian Amilcar Chiroy Tumacaj
- Mobiliario disponible en Escuela Urbana Mixta “Justo Rufino Barrios”

Primera actividad de extensión en la Escuela Urbana Mixta "Justo Rufino Barrios"

Charla "La alimentación saludable" Exposición, grupo participante y material utilizado.

Imagen 10

Imagen 11

Imagen 12

Imagen 13

3.3.2 Actividad de extensión No. 2

Tema de presentación: Prevención de la picadura del zancudo que trasmite la infección dengue, chikungunya y zika

Fecha: 22/03/2024

Lugar: Escuela Oficial Urbana Mixta “Justo Rufino Barrios”

Disertante: Willian Amilcar Chiroy Tumacaj

Justificación.

Es de suma importancia prevenir la proliferación del zancudo que transmite el dengue, chinkungunya y zika. Según Prensa Libre (2023):

> Mas de 64 mil casos se reportaron en el año 2023, seis veces más que en el año 2022, la amenaza del dengue persiste en el país, pese a que las lluvias se han alejado y la temperatura ha descendido en ciertas áreas del país, los casos siguen apareciendo y las hospitalizaciones son un riesgo.
>
> De acuerdo al médico Menéndez, Ricardo (2023) del hospital Roosevelt:
>
> El 10% de los casos que atienden son de niños con dengue, y en otros años para esta temporada la epidemia ya había cesado, son entre ocho y 10 casos diarios, de menores que provienen de lugares como Coatepeque, Mazatenango Suchitepéquez, Zacapa, del sur de San Marcos, Ixcán, Petén e Izabal.

Según el médico epidemiológico del área de Salud de Guatemala Madrid, Jubitza (2023) “En el año 2023 el mayor repunte se observó de junio a septiembre, que coincide con la

temporada lluviosa del país, luego ocurrió un descenso, pero con cada lluvia que se ha presentado se observa un nuevo repunte de contagios”

Se debe de tener conocimiento que la temporada de lluvia se aproxima por lo que es necesario tomar las prevenciones adecuadas para evitar la propagación de dicho zancudo en los hogares de familia. De acuerdo a lo anterior expuesto, fue ineludible llevar a cabo la segunda actividad de extensión que fue dirigido a 30 padres de familia de estudiantes de la Escuela Oficial Urbana Mixta “Justo Rufino Barrios” en donde se llevó a cabo una plática sobre la “prevención del zancudo que transmite el dengue, chinkungunya y zika”

Objetivos.

General.

- Transmitir a 30 padres de familia de los estudiantes de la Escuela Urbana Mixta “Justo Rufino Barrios” La prevención de la picadura del zancudo que trasmite la infección dengue, chikungunya y zika.

Específicos.

- Dar a conocer a los padres de familia el nombre del zancudo que transmite los virus del dengue, zika y chikunguya.
- Enseñar a los padres de familia como evitar la propagación del zancudo Aedes aegypti en los hogares de familia.
- Mostrar el correcto lavado de pilas para evitar el almacenamiento de pupas de zancudo.

Desarrollo de la actividad.

La segunda actividad de extensión fue realizada el 22 de marzo del año dos mil veinticuatro en uno de los salones de la Escuela Urbana Mixta “Justo Rufino Barrios” a partir de

las 10 de la mañana con treinta minutos. La charla fue llevada a cabo por el epesista Willian Amilcar Chiroy Tumcaj quien tuvo la previa asesoría adecuada de una socorrista de la cruz roja de Mazatenango, la señorita Melani Mishel Godínez Yoc. En la charla se abordaron las explicaciones de los temas siguientes:

- Nombre del zancudo que transmite la enfermedad dengue, zika y chikungunya
- ¿Cómo evitar la pupa del zancudo en lugares del hogar?
- El correcto lavado de pilas para evitar la propagación de la pupa del zancudo
- Formas para evitar la propagación del zancudo
- Síntomas comunes del dengue
- Medicamento adecuado para combatir la fiebre del dengue
- Advertencias sobre la automedicación

La charla informativa tuvo la presencia del director y dos maestros de la escuela, así mismo se tuvo la pizarra del aula disponible para la explicación de los temas mencionados. Posterior a la explicación fue necesario salir del salón y llevar a los padres de familia a una pila cercana del aula para la explicación del correcto lavado de pilas en los hogares para evitar la propagación de la pupa del zancudo. Donde se utilizaron artículos para su demostración siendo: una bolsa de fab, una bolsa de cloro, un cepillo de ropa y un recipiente vacío. Luego de la demostración se regresó al salón de clases para terminar con las explicaciones de los demás temas.

En toda la explicación se pudo observar la atención de los padres de familia y así mismo la participación de ellos en cuanto a dudas que surgían. La actividad finalizó a las 11 de la mañana con 15 minutos, sirviéndose un refrigerio a los padres de familia presentes, maestros y director de la Escuela.

Participantes.

- Epesista: Willian Amilcar Chiroy Tumacaj
- Director de la Escuela
- 2 maestros
- 30 padres de familia

Recursos.

- Gastos de refacción para padres de familia, maestros y director de la escuela por epesista Willian Amilcar Chiroy Tumacaj
- Mobiliario y pizarra disponible del aula de la Escuela Oficial Urbana Mixta “Justo Rufino Barrios”

Segunda actividad de extensión a padres de familia.

Charla: "Prevención de la picadura del zancudo que trasmite la infección dengue, chikungunya y zika" Explicación, demostración de limpieza en pileta y participación de padres de familia.

Imagen 14

Imagen 15

Imagen 16

Imagen 17

Capítulo IV

Propuesta

La evaluación de desempeño orienta a las organizaciones hacia una dirección u objetivo, también es considerada una herramienta que ayuda a sistematizar consistente, coherente y realista a todos los participantes de una organización hacia un objetivo. Para muchas empresas es una herramienta que ayuda a detectar las áreas de oportunidad que tienen los subordinados y así mismo a ver las debilidades de los mismos.

Bambú Resort se caracteriza por ser un lugar de relajación y descanso para los visitantes, cuenta con diferentes áreas de trabajo siendo las siguientes: Recepción, restaurante, cocina, bodega, ama de llaves y eventos. De acuerdo al diagnóstico administrativo llevado a cabo en las instalaciones de Bambú se detectó "Carencia de evaluación de desempeño"

Según los datos obtenidos en el instrumento de recopilación de datos del diseño de investigación, El Resort no practica una evaluación de desempeño formal donde se aproveche los beneficios de dicha herramienta y la tecnología.

De acuerdo a la planificación de la empresa y como la gerencia proyectan las evaluaciones, se tiene programado realizar una evaluación de desempeño de 90 grados, donde los superiores o líderes de área por regla general son los responsables de analizar el desempeño de sus equipos de manera objetiva, al tener la responsabilidad de brindar comentarios constructivos para el desarrollo de área y alcance de objetivos.

Por lo antes mencionado la propuesta que se tiene planificada es implementar una correcta evaluación de desempeño para cada una de las áreas del Resort, a través de un diseño de una plantilla automatizada en Microsoft Excel. Se basa en un formato de Excel para cada una de las áreas de trabajo de Bambú Resort. La evaluación consta de 3 hojas:

- La primera hoja lleva por nombre “Inicio” se puede visualizar, el área que corresponde a evaluar y los botones de desplazamientos a utilizar, que llevan como nombre “llenar formulario de evaluación de desempeño”, “Resultados de evaluaciones” y “Base de datos”

- La segunda hoja se denominada “Resultados” muestra el formato de evaluación de desempeño a utilizar, donde enseña los resultados de cada colaborador evaluado de diferentes meses y años.

- La tercera hoja muestra una base de datos donde guarda toda la información de los colaboradores evaluados por nombre, mes y año. Para tener un historial de cada empleado evaluado y así mismo poder observar el estado y el avance que ha tenido.

Para llevar a cabo la programación de dicha plantilla de evaluación se tuvo que utilizar el botón de programación que trae consigo Excel, denominado “Visual Basic, donde fueron programado dichos formatos a través de dos formularios siendo los siguientes:

- El primer formulario muestra en el ingreso de datos del colaborador, código de empleado, cargo que ocupa, evaluador, mes de evaluación y fecha de evaluación. También se crearon botones para proceder a agregar, modificar, eliminar y evaluar a cada colaborador de la empresa. Todo lo antes mencionado fue a través de codificaciones realizadas en Visual Basic.

- El segundo formulario muestra los criterios a evaluar del área que corresponden con la ponderación establecida y el nivel de desempeño en que se encuentra el evaluado. Así mismo un botón de guardar lo antes mencionado y cinco campos en blanco para dejar un

comentario respecto a las fortalezas, debilidades, oportunidades, objetivos anteriores alcanzados y objetivos para el siguiente mes a alcanzar de cada colaborador a evaluar.

Finalmente, se implementaron macros en cada botón de las diferentes hojas para facilitar el desplazamiento de las hojas y tener una mejor coordinación en cuanto a la visualización que se pretende mostrar.

Dicho programa se podrá emplear a través de una computadora donde cualquier dirigente podrá tener acceso a través del documento proporcionado y autorizado. Cabe resaltar que cada evaluación de desempeño es un archivo diferente para cada área.

Durante la investigación sobre una correcta evaluación de desempeño a utilizar en la empresa, se descubrió una aplicación que posee funciones similares que se han explicado anteriormente, dicha aplicación se denomina “Trello” y consta de un software de administración de proyectos que ayuda a gestionar cualquier tipo de proyectos en la supervisión de tareas y evaluaciones en la creación de tableros, con interfaz web. Dicho software se puede ejecutar a través de cualquier dispositivo inalámbrico electrónico como celular, iPad, laptop. Para el acceso se registra únicamente con un correo electrónico y es gratuitito en sus funciones a utilizar.

Imagen 18

Logotipo programa Microsoft Excel

Nota. La imagen muestra el logotipo del programa Microsoft Excel, que se utilizará para la plantilla de una evaluación de desempeño. Fuente: Google (2024).

4.1 Criterios de evaluación de desempeño para las áreas de Bambú Resort.

Para llevar a cabo los diseños de las evaluaciones de desempeño para cada área de trabajo, se tuvo la necesidad de tomar en cuenta diferentes criterios a evaluar según el lugar. Dichos criterios fueron definidos a través de las observaciones realizadas y el diseño de investigación, por lo que las plantillas diseñadas en Microsoft Excel, fueron realizadas con base a lo anterior expuesto a través del método de escala de gráficas de calificaciones.

La principal función de la plantilla es detectar las áreas de oportunidad de los colaboradores y así mismo las debilidades que presentan, por lo que el programa se encargará de archivar un historial de los avances y el cumplimiento de metas del subordinado cada que se realice su evaluación de desempeño.

Los criterios de cada área serán evaluados con una escala de ponderación de 1 a 10 puntos. Los resultados de la evaluación según el punteo acumulado serán de la siguiente manera:

0-40 puntos = Deficiente desempeño laboral

41-60 puntos = Regular Desempeño laboral

61-80 puntos = Buen desempeño laboral

81-100 puntos = Excelente desempeño laboral

A continuación, se observará la lista de los criterios evaluados según el área de la empresa.

Criterios a evaluar en área de recepción

1. Puntualidad en iniciar labores en recepción
2. Amabilidad y respeto con huéspedes y visitantes
3. Trabajo en equipo con demás recepcionistas
4. Eficacia en el manejo de sistemas en recepción
5. Comportamiento adecuado en todo momento
6. Porte del uniforme asignado
7. Facilidad de comunicación con huéspedes y visitantes
8. Solución rápida a inconvenientes en recepción
9. Ser atento a las necesidades de los huéspedes
10. Buena organización en su área de trabajo

Criterios a evaluar en área de ama de llaves

1. Puntualidad en iniciar labores de limpieza en habitaciones y áreas de piscinas.
2. Limpieza de habitaciones

3. Limpieza en áreas de piscina y pasillos
4. Eficiencia en la limpieza
5. Trabajo en equipo con camareras
6. Eficacia en labores de reportes de habitaciones
7. Comportamiento adecuado
8. Porte del uniforme asignado
9. Asistencias de trabajo
10. Comunicación adecuada con huéspedes y visitantes

Criterios a evaluar en área de meseros (restaurante)

1. Puntualidad en iniciar labores en restaurante
2. Limpieza correcta en área de restaurante
3. Eficiencia en el servicio a comensales
4. Eficacia en el manejo de sistema de restaurante
5. Comportamiento adecuado
6. Porte del uniforme asignado
7. Facilidad de comunicación con huéspedes y visitantes
8. Solución rápida a problemas
9. Ser atento a las necesidades de los comensales
10. Orientación a las ventas del menú del restaurante

Criterios a evaluar en área de bodega

1. Puntualidad en iniciar labores en bodega

2. Eficiencia en las actividades de trabajo
3. Trabajo en equipo con las demás áreas
4. Eficacia en el manejo de sistema de bodega
5. Porte del uniforme asignado
6. Facilidad de comunicación con huéspedes, visitantes y compañeros de trabajo
7. Solución rápida a problemas
8. Ser atento a las necesidades que se presenten
9. Conocimientos de insumos
10. Inventarios apropiados

Criterios a evaluar en área de cocina

1. Puntualidad en iniciar labores en cocina
2. Limpieza y orden en cocina
3. Rapidez en la preparación de alimentos
4. Trabajo en equipo con los demás cocineros
5. Eficacia en el manejo de porciones de cada receta
6. Comportamiento adecuado
7. Porte del uniforme asignado
8. Facilidad de comunicación con compañeros de trabajo
9. Solución rápida a inconvenientes en cocina
10. Buen sentido de la estética en los alimentos

Criterios a evaluar en área de auxiliar administrativo y contable

1. Puntualidad en iniciar labores
2. Eficiencia en la supervisión de labores
3. Trabajo en equipo con áreas a cargo
4. Eficacia en el manejo de sistemas
5. Comportamiento adecuado
6. Porte del uniforme asignado
7. Asistencias de trabajo
8. Facilidad de comunicación con huéspedes y visitantes
9. Solución rápida a problemas
10. Ser atento a las necesidades que se presenten

Criterios a evaluar en área de mantenimiento

1. Puntualidad en iniciar labores
2. Eficiencia en el servicio de mantenimiento y compras
3. Trabajo en equipo
4. Comportamiento adecuado
5. Eficacia en el servicio de mantenimiento y compras
6. Porte del uniforme asignado
7. Asistencia de trabajo
8. Comunicación adecuada con huéspedes y visitantes
9. Solución rápida a problemas
10. Compromiso en el trabajo

Criterios a evaluar en área de ejecutiva de eventos

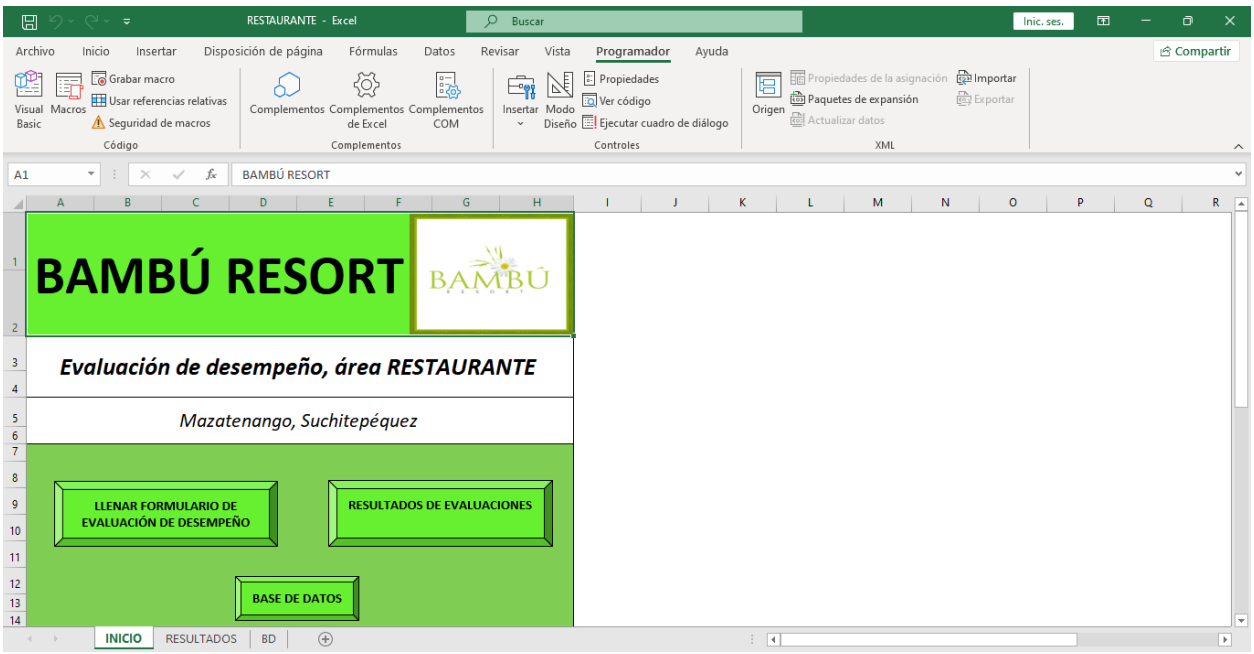
1. Adecuada organización de eventos
2. Trabajo en equipo con compañera ejecutiva de eventos
3. Eficacia en el manejo de sistema para eventos especiales
4. Facilidad de carisma y comunicación con los clientes
5. Porte del uniforme asignado
6. Asistencia de trabajo
7. Manejo a detalle del menú completo de restaurante para eventos especiales
8. Solución rápida a problemas en los salones para eventos
9. Ser atento a las necesidades de los clientes de eventos
10. Cumplimientos con las metas establecidas para eventos

4.2 Plantilla de evaluación de desempeño diseñado para cada área.

La imagen muestra la presentación de la evaluación de desempeño según el área que corresponda, así mismo los botones creados para su desplazamiento siendo: “llenar formulario de evaluación de desempeño”, “Resultados de evaluaciones” y “Base de datos”

Imagen 19

Primera hoja creada en evaluación de desempeño denominado “inicio”

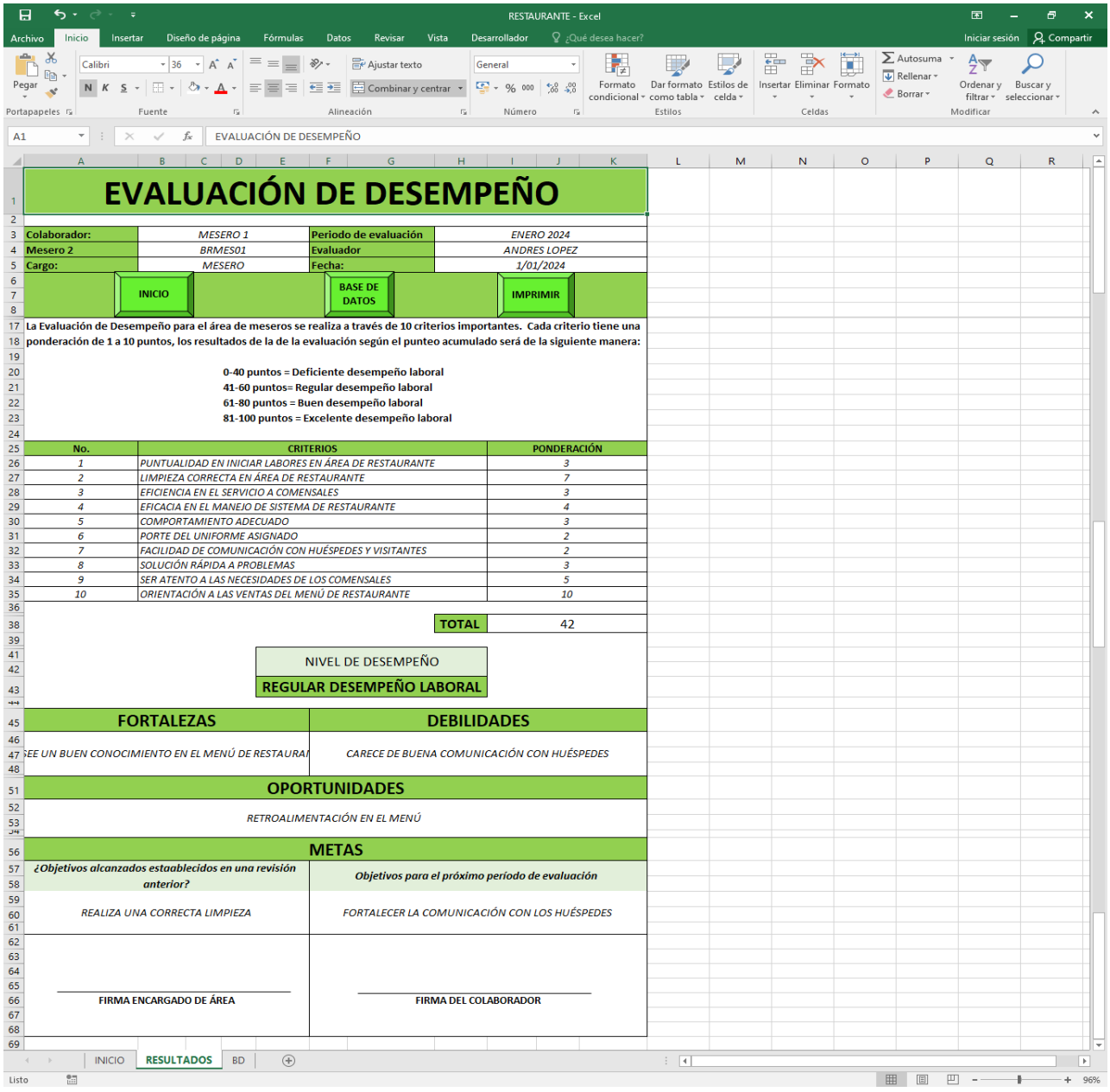


Fuente: Microsoft Excel (2024).

La siguiente imagen muestra el formato oficial de los resultados de evaluación de cada colaborador de la empresa según el área que corresponda, así mismo el nivel de desempeño que se encuentra el colaborador, los campos sobre las fortalezas, debilidades, oportunidades, y las metas del colaborador.

Imagen 20

Segunda hoja creada en evaluación de desempeño denominado "Resultados"

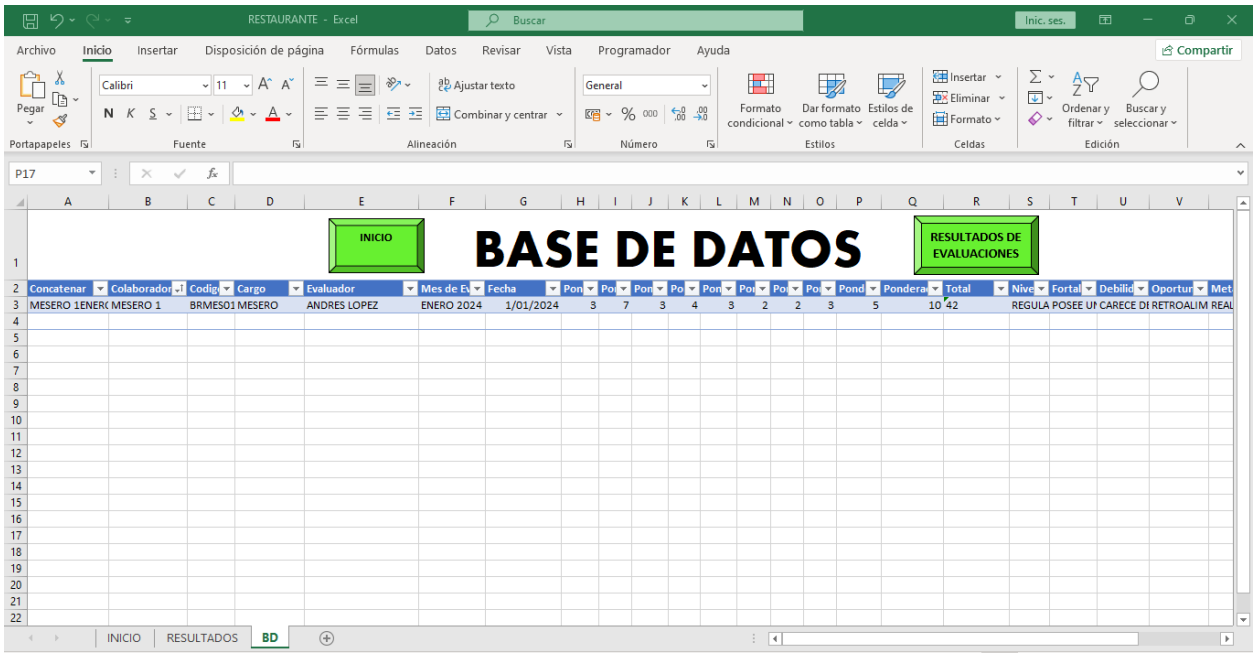


Fuente: Microsoft Excel (2024).

La siguiente imagen muestra la base de datos que se utiliza para guardar la información necesaria de cada colaborador a evaluar en diferentes periodos de tiempos durante el año.

Imagen 21

Tercera hoja creada en evaluación de desempeño denominado "Base de datos"

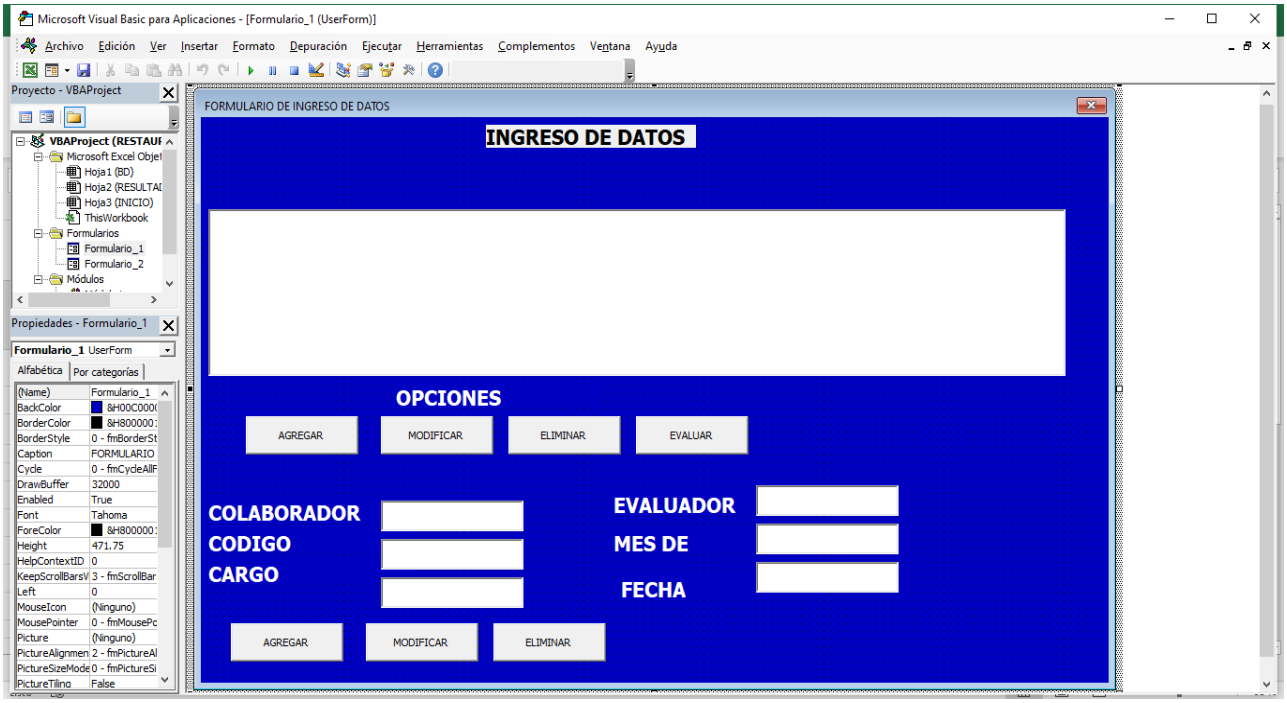


Fuente: Microsoft Excel (2024).

A continuación, se puede observar el primer formulario en Visual Basic para el ingreso de datos de los colaboradores a evaluar, que se utilizó para la programación de los botones agregar, modificar y eliminar.

Imagen 22

Primer formulario en Visual Basic

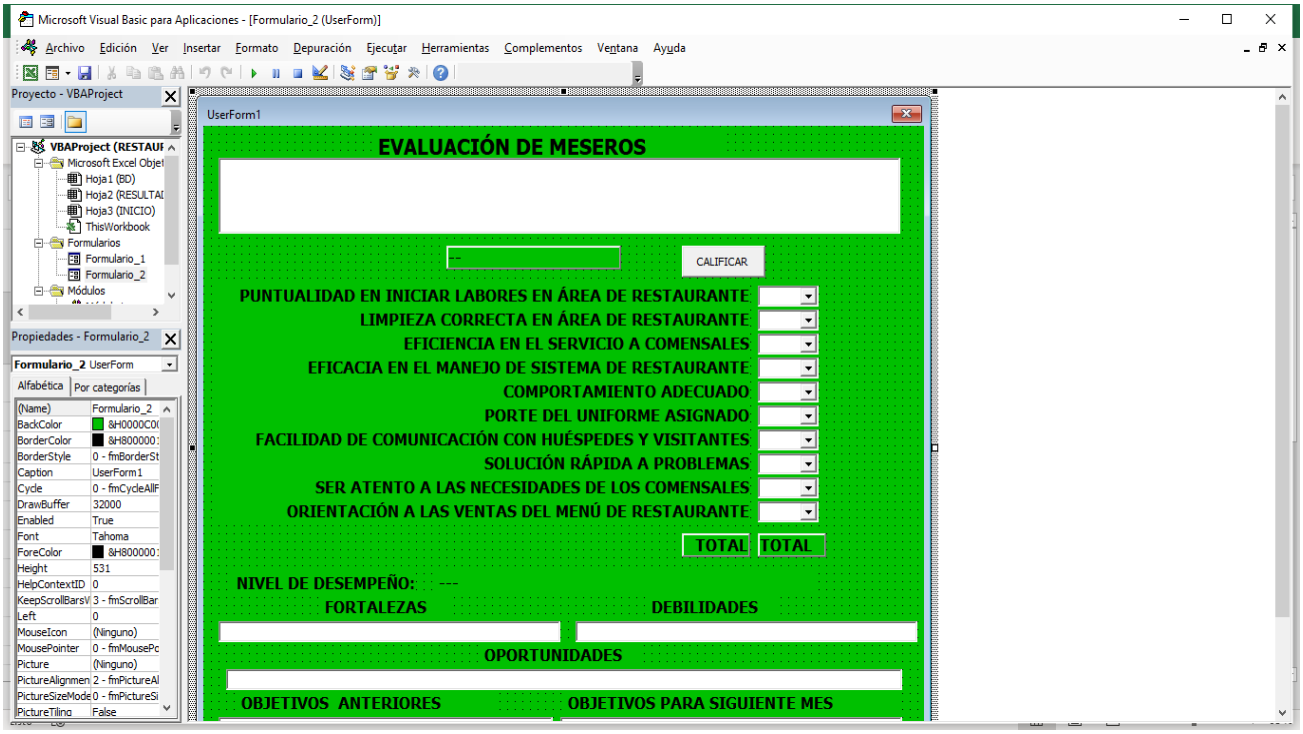


Fuente: Microsoft Excel, Visual Basic. (2024).

La siguiente imagen muestra el segundo formulario en Visual Basic utilizado para la ponderación de los criterios a evaluar dependiendo el área que corresponda, que se utilizó para la programación del llenado de información para comentarios de las fortalezas, debilidades, oportunidades, objetivos alcanzados y objetivos para el siguiente mes de cada colaborador.

Imagen 23

Segundo formulario en Visual Basic



Fuente: Microsoft Excel, Visual Basic. (2024).

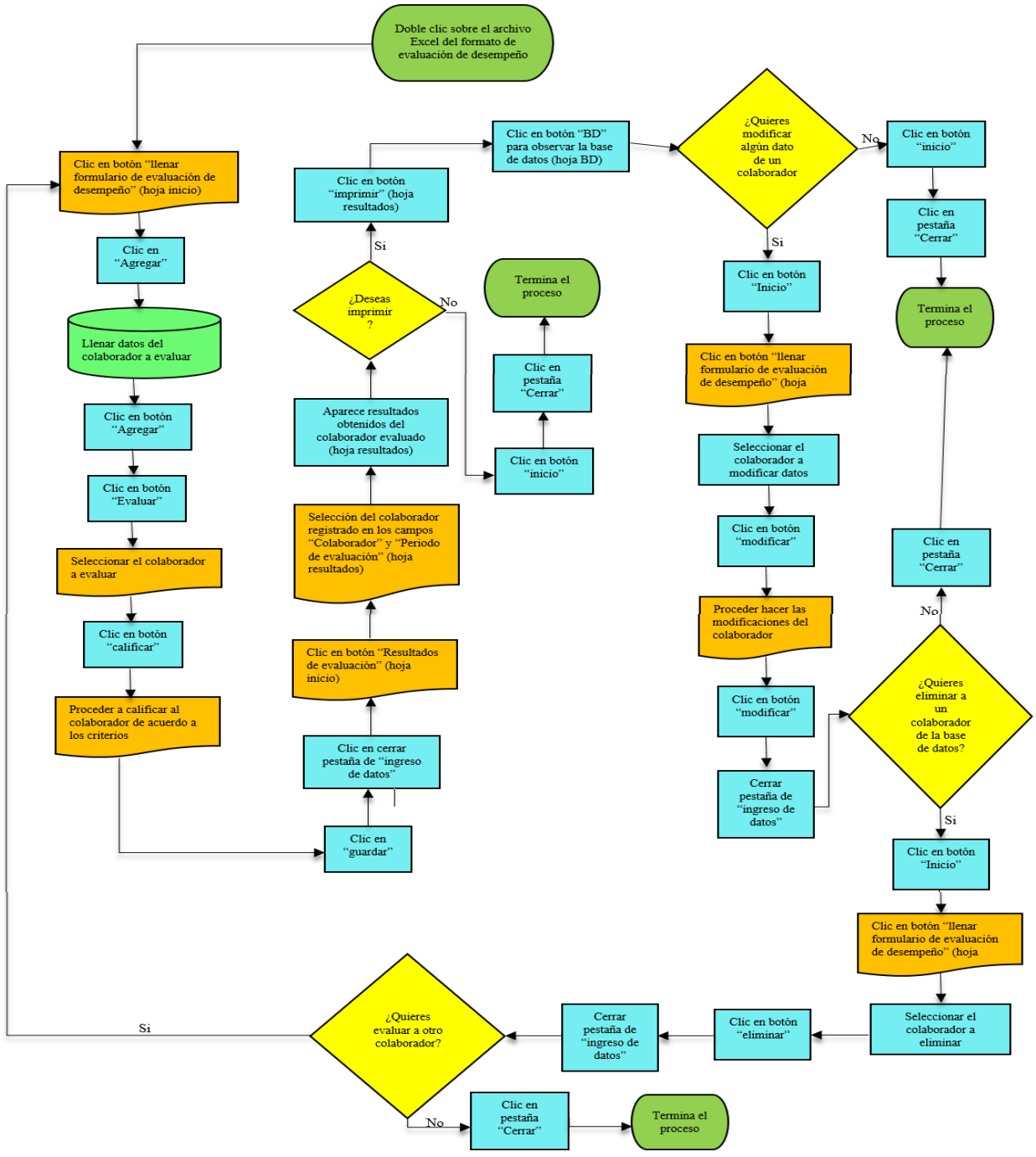
Imagen 24

Archivos de evaluaciones de desempeños para las diferentes áreas de Bambú Resort.

Fuente: Microsoft Excel (2024).

Diagrama 7

Diagrama de procesos para la herramienta de evaluación de desempeño en Microsoft Excel.



Fuente: Elaborado por autor. 2024.

Conclusiones

1. La evaluación de desempeño que practica Bambú Resort no es la adecuada, debido a la inexistencia de un formato uniforme que ayude a cumplir con las mejoras para el crecimiento profesional de los colaboradores.

2. Conforme a la investigación, más de la mitad de los colaboradores de Bambú Resort se caracterizan en el género femenino, por lo que la fuerza laboral es más representativa en el servicio al cliente.

3. De acuerdo a una encuesta realizada a los huéspedes del Resort, se pudo determinar que el mayor porcentaje de visitantes provienen de la Ciudad Capital, Quetzaltenango y Escuintla.

4. De conformidad con la investigación, el mayor porcentaje de huéspedes de Bambú son personas que pertenecen al área corporativa, ya que su motivo de viaje es el trabajo en el municipio de Mazatenango, Suchitepéquez.

5. De acuerdo a la propuesta, la evaluación de desempeño está enfocada a una evaluación de desempeño de 90 grados, ya que la empresa desde años atrás tiene la costumbre de dar feedback a las personas sobre su desempeño.

6. Bambú Resort no ha aprovechado convenientemente los recursos tecnológicos para mejorar la formación y la planificación del talento humano a través del uso de programas como Microsoft Excel y Visual Basic, en la creación de programación para una adecuada evaluación de desempeño.

Recomendaciones

1. Es importante que Bambú Resort tenga un formato oficial y adecuado para llevar a cabo evaluaciones de desempeño correctamente, aprovechando la tecnología que se tiene al alcance hoy en día.

2. Conviene realizar una revisión del tiempo medido del ciclo de los servicios del restaurante, ya que existen quejas por parte de los visitantes en el área de piscina y huéspedes del hotel, al no recibir a tiempo los servicios solicitados en dicha área.

3. Se sugiere a la gerencia de Bambú Resort establecer capacitaciones adecuadas al personal nuevo y al ya establecido de cada una de las áreas, para la adquisición de habilidades, herramientas y actitudes para la atención en el servicio del Resort.

4. Conviene incorporar un organigrama visible de la organización debido a la inexistencia del mismo, para la identificación de la organización estructural de la empresa y permitir mejorar las funciones de cada área de trabajo.

5. Se sugiere informar a los dirigentes de cada área sobre las oportunidades que ofrece la tecnológica al gestionar proyectos y evaluaciones a través de aplicaciones en dispositivos electrónicos Android y iOS, sin necesidad de las impresiones de papel, como lo es Trello.

Referencias

Brazzolotto, S. (2012). *Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones.* https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf

Congreso de la República Guatemala. (2020). *Iniciativa que dispone aprobar Ley para el Fomento y Desarrollo de la Microempresa, Pequeña y Mediana Empresa, No. 5530. Congreso de la República Guatemala.* https://participacion.congreso.gob.gt/2020/09/21/no-5530-iniciativa-que-dispone-aprobar-ley-para-el-fomento-y-desarrollo-de-la-microempresa-pequeña-y-mediana-empresa/

Hernández Escobar, B. (2022). *Ejercicio profesional supervisado.*

Clases Online.

Instituto Nacional de Estadística. INE. (2023). *Censo Poblacional de Mazatenango Suchitepéquez.* https://www.ine.gob.gt/

Juárez Hernández, J.O. (2018). *Administración y Evaluación del Desempeño del personal. Dos consultores.* https://www.researchgate.net/profile/Othon-Juarez-Hernandez/publication/330275627_ADMINISTRACION_Y_EVALUACION_DEL_DESEMPENO_DEL_PERSONAL/links/5c36aacb92851c22a368c37d/ADMINISTRACION-Y-EVALUACION-DEL-DESEMPEÑO-DEL-PERSONAL.pdf

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial.* (14ª. Ed.). (J. M. Chacón, Ed.). Trad. Herrero Díaz, M.J. y Ortiz Staines, Manuel+.McGraw-Hill.

https://www.academia.edu/14776670/Administracion_Una_Perspectiva_Global_y_Empresarial_14_edi_Koontz

Mazatenango historia. (2023). Mazatenango. https://munimazate.gob.gt/mazatenango/#:~:text=Son%20tradicionales%20los%20desfiles%20y,colegios%2C%20escuelas%20e%20instituciones%20educativas.

Ministerio de Economía de Guatemala. (1983*). Reglamento para establecimientos de hospedaje. (Acuerdo Gubernativo No. 1144-83).* https://registro.inguat.gob.gt/wp-content/uploads/2022/06/Reglamento-Establecimiento-Hospedaje-1.pdf

Murillo, L. (2017). *Referente de Pensamiento eje 1: Fundamentos de Servicio al Cliente ¿Qué elementos fundamentales del servicio al cliente deben conocer los profesionales en administración de empresas para liderar los procesos tendientes a crear una cultura del servicio?*

https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1958

Ola, A. L. (2023). Dengue en Guatemala: más de 64 mil casos en 2023, seis veces más que en 2022. *Prensa Libre.*

https://www.prensalibre.com/guatemala/comunitario/dengue-en-guatemala-mas-de-64-mil-casos-en-2023-seis-veces-mas-que-en-2022/

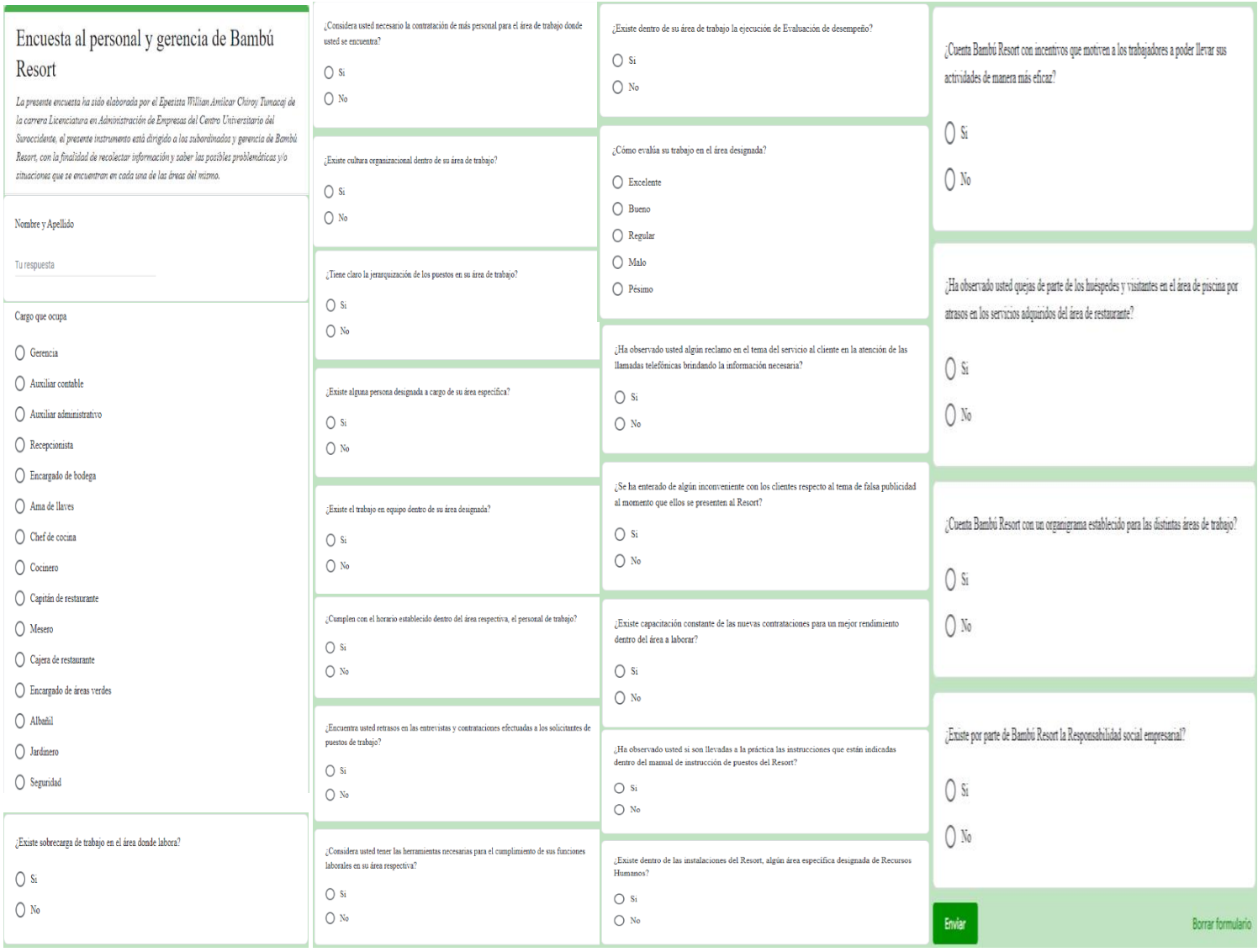
Tschohl, J. (2007). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia, servicio al icliente: técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios. (12ª. Ed.).* Service Quality Institute. https://www.servicequality.net/ftp/servicio-al-cliente.pdf

Vo.Bo. Lcda. Ana Teresa de González
Bibliotecaria CUNSUROC.

Anexos

Anexo 1

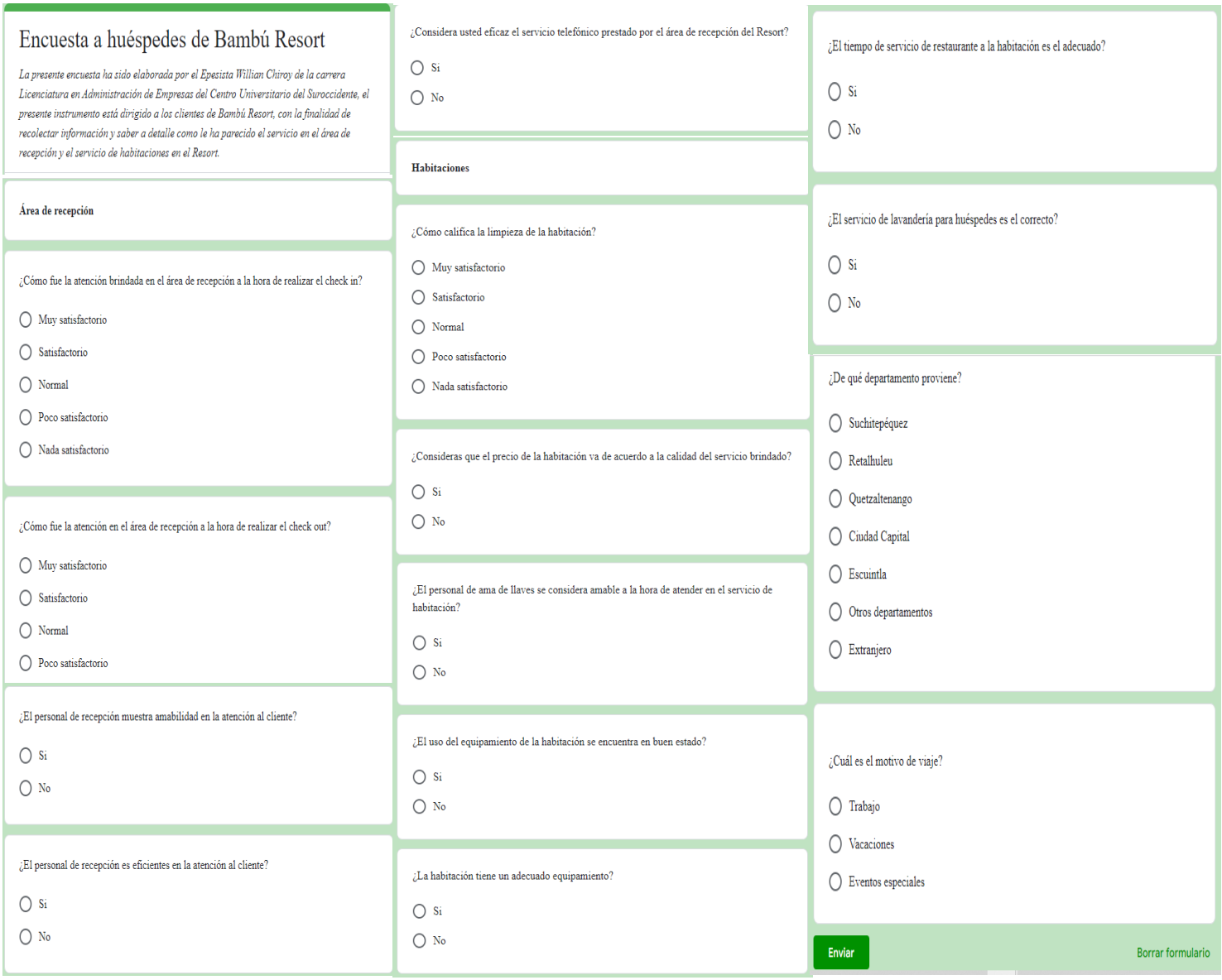
Encuesta al personal y gerencia de Bambú Resort



Nota. La imagen muestra un total de 20 preguntas redactadas para una encuesta dirigida al personal de Bambú Resort 2023. Fuente: Elaborado por epesista Willian Chiroy en formulario de google drive (2023).

Anexo 2

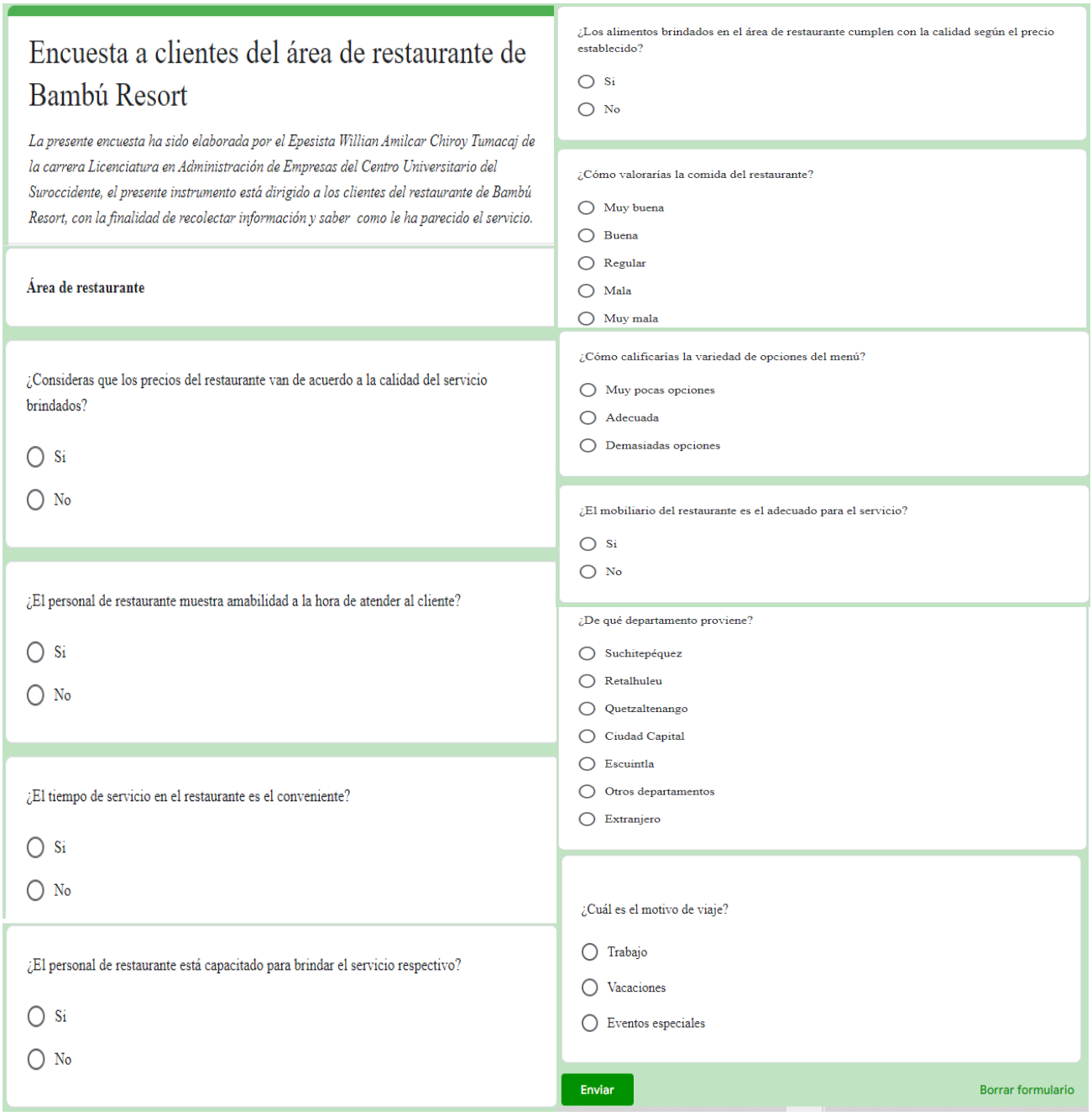
Encuesta a huéspedes de Bambú Resort



Nota. La imagen muestra un total de 14 preguntas realizadas a 160 huéspedes de Bambú Resort. Octubre 2023. Fuente: Elaborado por epesista Willian Chiroy en formularios de Google Drive (2023).

Anexo 3

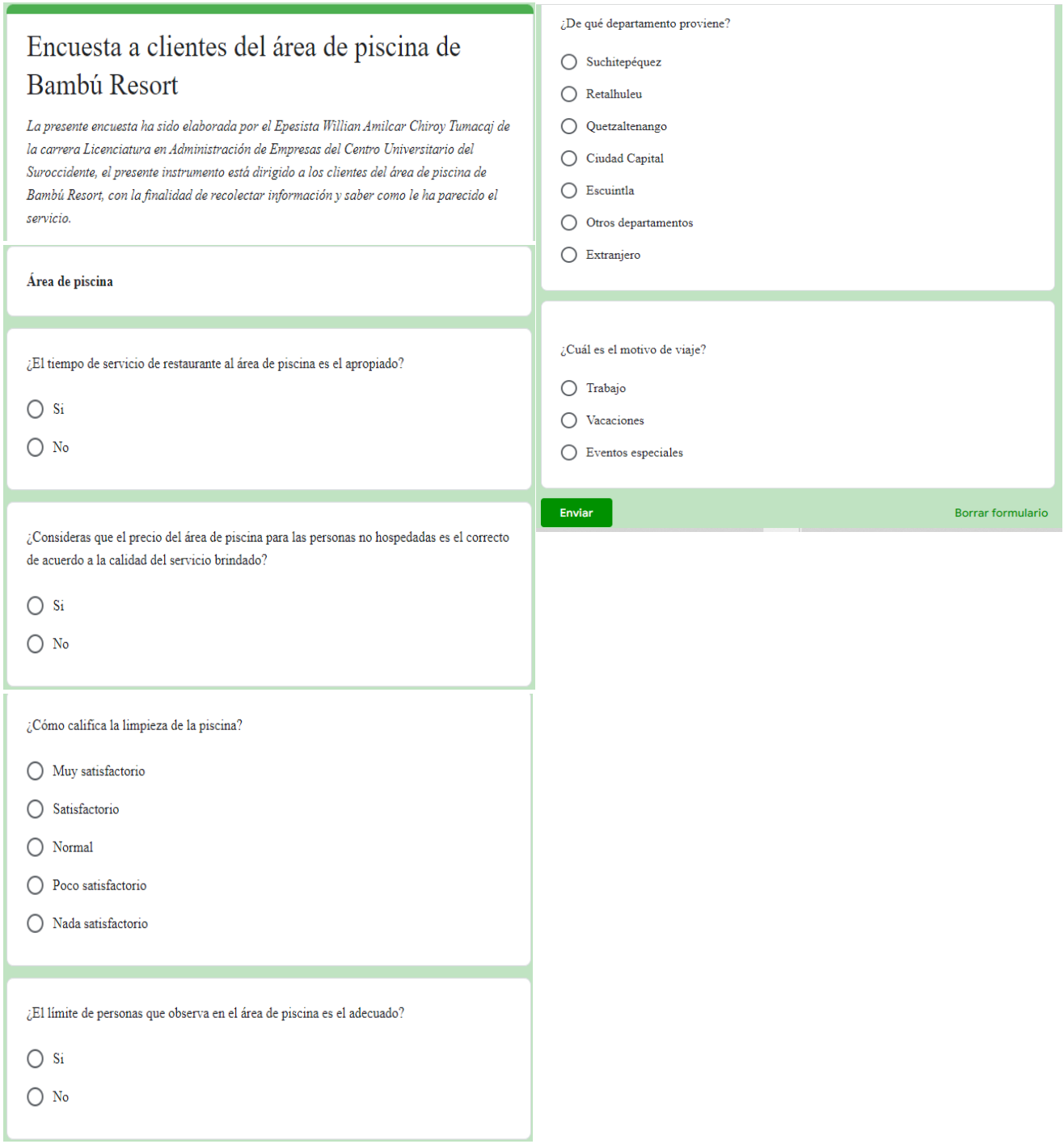
Encuesta a clientes de restaurante de Bambú Resort.



Nota. La imagen muestra un total de 10 preguntas realizadas a 50 clientes de restaurante de Bambú Resort. Octubre 2023. Fuente: Elaborado por epesista Willian Chiroy en formularios de Google Drive (2023).

Anexo 4

Encuesta a clientes del área de piscina de Bambú Resort.



Encuesta a clientes del área de piscina de Bambú Resort

La presente encuesta ha sido elaborada por el Epesista Willian Amilcar Chiroy Tumacaj de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario del Suroccidente, el presente instrumento está dirigido a los clientes del área de piscina de Bambú Resort, con la finalidad de recolectar información y saber como le ha parecido el servicio.

Área de piscina

¿El tiempo de servicio de restaurante al área de piscina es el apropiado?

- Si
- No

¿Consideras que el precio del área de piscina para las personas no hospedadas es el correcto de acuerdo a la calidad del servicio brindado?

- Si
- No

¿Cómo califica la limpieza de la piscina?

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Normal
- Poco satisfactorio
- Nada satisfactorio

¿El límite de personas que observa en el área de piscina es el adecuado?

- Si
- No

¿De qué departamento proviene?

- Suchitepéquez
- Retalhuleu
- Quetzaltenango
- Ciudad Capital
- Escuintla
- Otros departamentos
- Extranjero

¿Cuál es el motivo de viaje?

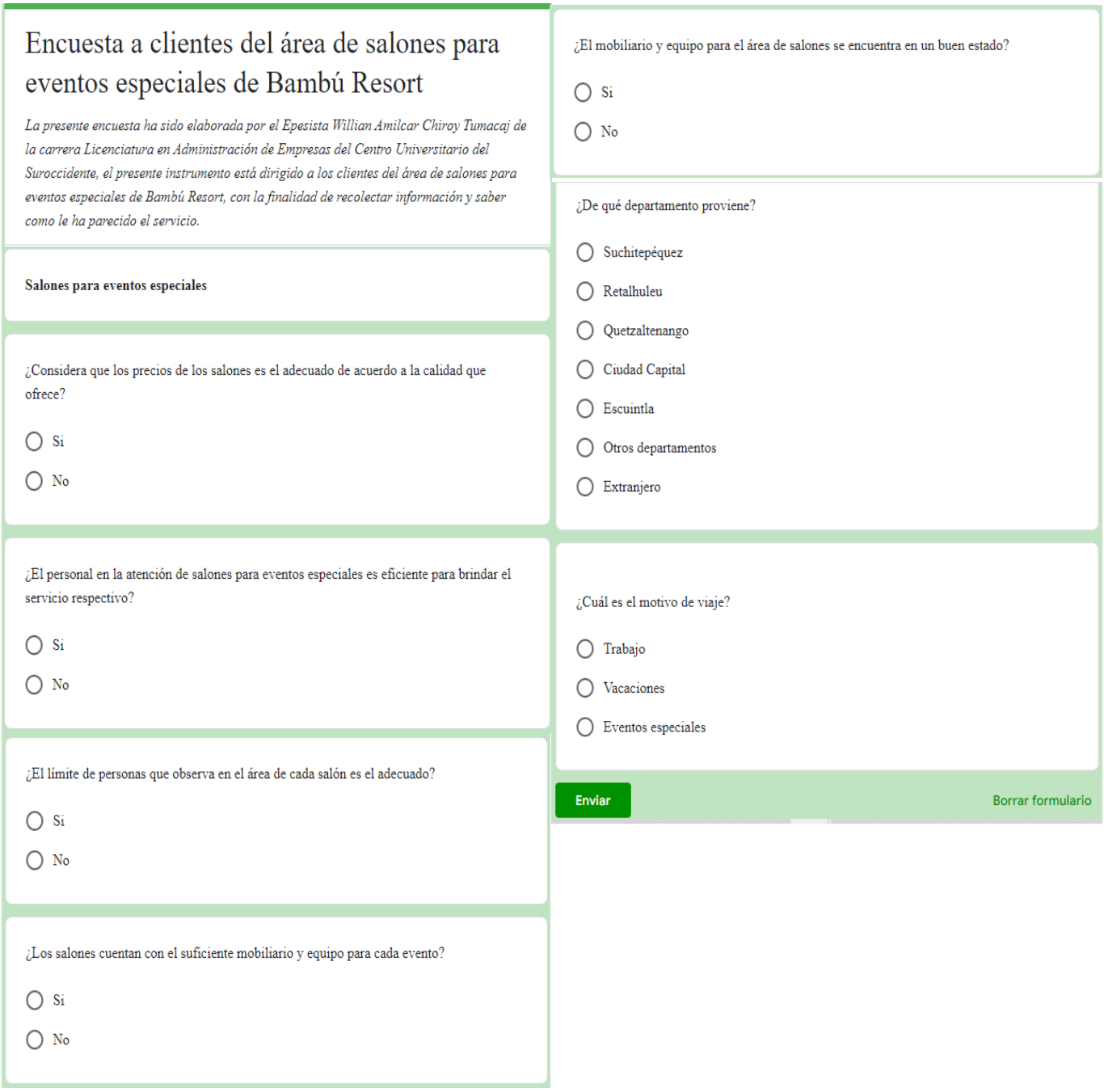
- Trabajo
- Vacaciones
- Eventos especiales

Enviar Borrar formulario

Nota. La imagen muestra un total de 6 preguntas realizadas a 27 clientes del área de piscina de Bambú Resort. Octubre 2023. Fuente: Elaborado por epesista Willian Chiroy en formularios de Google Drive (2023).

Anexo 5

Encuesta a clientes del área de salones para eventos especiales de Bambú Resort.



Nota. La imagen muestra un total de 7 preguntas realizadas a 13 clientes del área de salones para eventos especiales de Bambú Resort. Octubre 2023. Fuente: Elaborado por epesista Willian Chiroy en formularios de Google Drive (2023)

Matriz de priorización de problemas de Bambú Resort

A continuación se presenta una matriz de priorización de problemas de Bambú Resort, elaborado por Willian Amilcar Chiroy Tumacaj, estudiante epesista de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas, del Centro Universitario del Suroccidente, dicho instrumento está enfocado a los subordinados y gerencia del Resort con la finalidad de conocer cuál de todos los problemas encontrados en la organización es el más sobresaliente para abordar y atender a través de diferentes criterios con la ponderación que considere, los cuales son los siguientes: 1= no importa, 2= poco importante, 3=intermedio, 4=importante, 5=muy importante.

Nombre: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

Anexo 6

Matriz de priorización de problemas de Bambú Resort.

No	Situaciones y problemas encontrados	Criterios					
		Magnitud	Vulnerabilidad	Factibilidad	Trascendencia	Viabilidad	Total
1	Inadecuado manejo del reclutamiento del personal						
2	Sobrecarga de trabajo en diferentes áreas del Resort.						
3	Falta de personal en el área de recepción, bodega,						

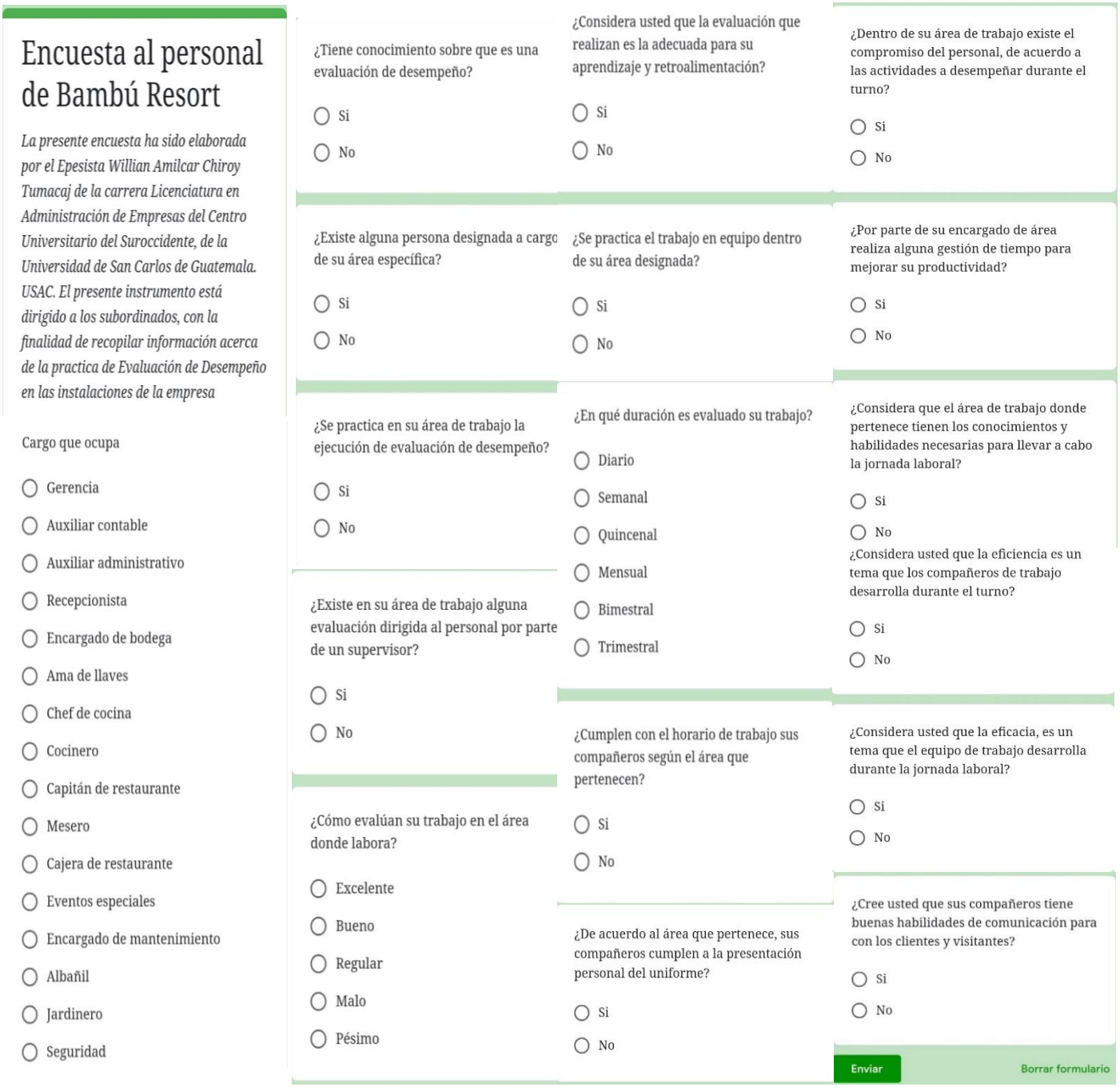
	habitaciones y cocina						
4	Quejas de clientes en el área de recepción por omisión de información del servicio del Resort.						
5	Quejas de huéspedes por publicidad falsa y servicio incompleto						
6	Inadecuado manejo de la técnica de evaluación de desempeño						
7	Falta de capacitación al personal nuevo y al personal establecido						
8	Manual de instrucciones de puestos incompletos						
9	Carencia de un área específica de Recursos Humanos						
10	Falta de motivación para los empleados						
11	Quejas de clientes por tardanza del servicio de restaurante al						

	área de piscina y habitaciones						
12	Carencia de un organigrama establecido						
13	Rotación de personal en algunas áreas del Resort						

Fuente: Elaborado por autor. 2023.

Anexo 7

Encuesta a 46 colaboradores de Bambú Resort de acuerdo al diseño de investigación.



Nota. La imagen muestra la encuesta que se realizaron a 46 colaboradores de la empresa Bambú Resort, de acuerdo al diseño de investigación. Marzo 2024. Fuente: Elaborado por epesista Willian Chiroy en formularios de Google Drive (2024).

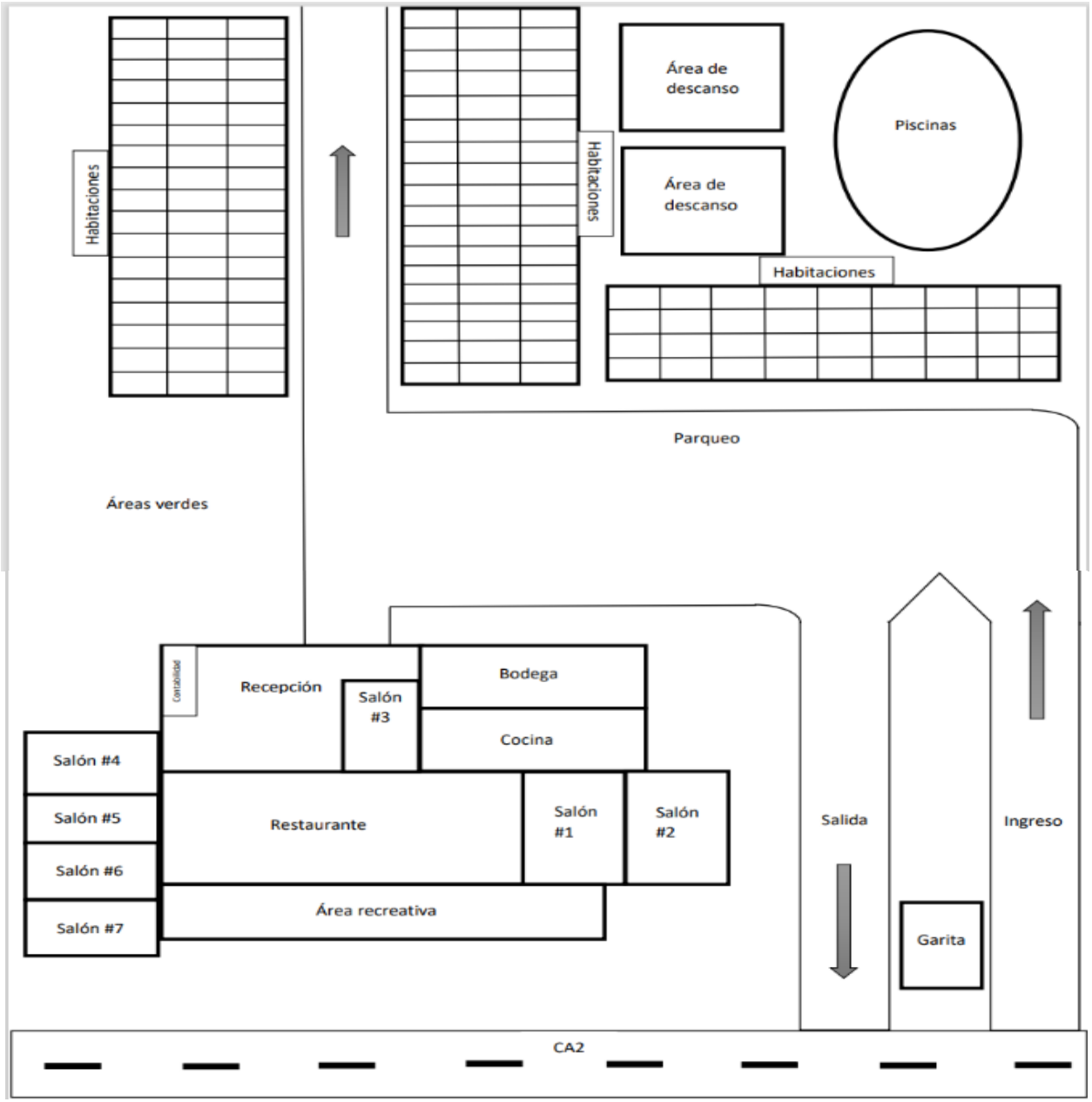
Anexo 8

Supervisión de EPS por el Dr. Luis Gregorio San Juan Estrada

Nota. La imagen muestra a la gerente de Bambú Resort, el supervisor de EPS Luis Gregorio San Juan Estrada y epesista Willian Chiroy, cumpliendo la supervisión de practica marzo 2024. Fuente: Imagen captada por Willian Chiroy, marzo (2024).

Anexo 9

Esbozo de las instalaciones de Bambú Resort 2024



Fuente: Epesista Willian Chiroy (2024).

Anexo 10

Recopilando información en área de bodega

Nota. La imagen muestra a empleada del área de bodega, respondiendo boleta de encuesta. 2024.

Fuente: Imagen captada por epesista Willian Chiroy, octubre (2024).

Anexo 11

Tabulación de información recopilada

Nota. La imagen muestra a epesista Willian Chiroy tabulando boletas de encuestas. 2024.

Fuente: Imagen captada por empleado del área de cocina Octubre (2024).

Anexo 12

Área de recepción de Bambú Resort.

Nota. La imagen muestra a epesista Willian Chiroy tabulando boletas de encuestas en el área de recepción. 2024. Fuente: Imagen captada por empleado del área de recepción. (2024).

Anexo 13

Habitaciones para huéspedes.

Nota. La imagen muestra las habitaciones de Bambú Resort 2024. Fuente: Imagen captada por epesista Willian Chiroy (2024).

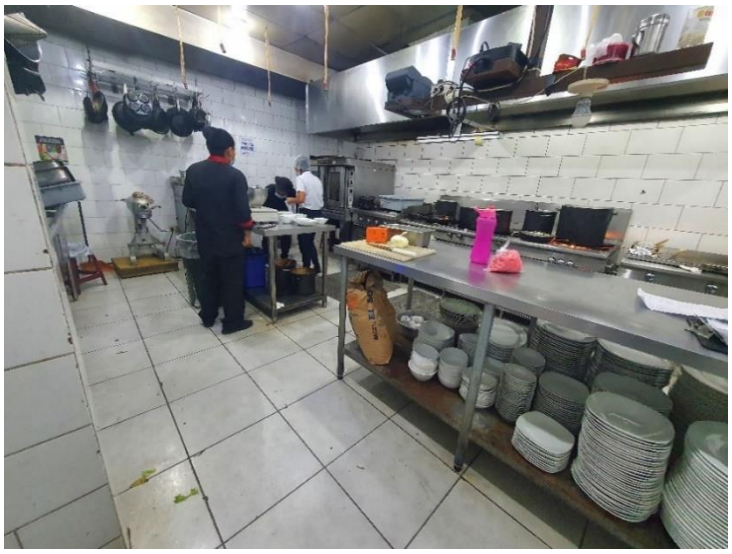
Anexo 14

Piscina para huéspedes y visitantes.

Nota. La imagen muestra el área de piscinas de Bambú Resort 2024. Fuente: Imagen captada por epesista Willian Chiroy (2024).

Anexo 15

Área de cocina.



Nota. La imagen muestra el área de cocina de Bambú Resort 2024. Fuente: Imagen captada por epesista Willian Chiroy (2024).

Comisión del Ejercicio Profesional Supervisado
Carrera Administración de Empresas
CUNSUROC-USAC

Mazatenango, 10 de julio de 2024

Los saludos, deseándoles éxitos en sus labores cotidianas.

La presente tiene por objeto informar que he revisado el Informe Final: "Mejoras en la Implementación de evaluación de desempeño en las áreas de trabajo de Bambú Resort de la ciudad de Mazatenango, Suchitepéquez" del estudiante William Amilcar Chiroy Tumacaj, carné 201740571, y por consiguiente doy mi aval para que siga con el procedimiento correspondiente de acuerdo al normativo del Ejercicio Profesional Supervisado, EPS, de la Carrera de Administración de Empresas para solicitar la revisión del mismo.

Sin más que agregar, me suscribo atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Dr. Luis Gregorio San Juan Estrada
Docente Supervisor Carrera de Administración de Empresas
CUNSUROC-USAC

USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Mazatenango, Suchitepéquez, 18 de septiembre de 2024.

Dr. Álvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa
Coordinador de Carrera
Administración de Empresas
Centro Universitario de Suroccidente
Presente.

Respetado Doctor:

Por este medio nos dirigimos a usted para informarle en calidad de integrantes de la Terna Evaluadora que corresponde a la presentación y defensa del informe individual final del Ejercicio Profesional Supervisado por el estudiante T. A. E. Willian Amilcar Chiroy Tumacaj carné 201740571 de su trabajo denominado: Mejoras en la implementación de evaluación de desempeño en las áreas de trabajo de Bambú Resort de la ciudad de Mazatenango, Suchitepéquez., indicándole que se realizaron las correcciones respectivas a criterio de cada evaluador las cuales fueron ejecutadas a satisfacción de la terna evaluadora.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, la terna evaluadora le solicita proseguir con el trámite respectivo. Sin otro particular, nos suscribimos de usted,

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.Sc. Rafael Armando Fonseca Ralda
Presidente

Lcda. Bertha Elizabeth Mejia Rivera
Secretaria

Dr. Álvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa
Vocal

c.c. archivo

USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Correspondencia 10-2024 Aval informe final EPS

Mazatenango, 19 de septiembre de 2024.

Mtro.

Bernardino Hernández Escobar

Coordinador Académico

Centro Universitario del suroccidente

Mazatenango, Suchitepéquez

Edificio.

Apreciable Mtro. Hernández Escobar:

Por este medio le envío el informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera Administración de Empresas del TAE Willian Amilcar Chiroy Tumacaj, Carné No. 201740571 titulado: **"MEJORAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN LAS ÁREAS DE TRABAJO DE BAMBÚ RESORT DE LA CIUDAD DE MAZATENANGO".**

Con relación al informe indicado, quiero informarle que tuve a bien revisarlo cuidadosamente, para lo cual, luego de haberse realizado las correcciones y ampliaciones sugeridas por mi persona, puedo decir que cumple con los requisitos que de acuerdo con el normativo respectivo se exigen para su aprobación, por lo cual otorgo el aval correspondiente para que pueda pasar así a la siguiente instancia y sea autorizado su trámite de impresión y graduación.

Sin más que agregar, quedo de usted, atentamente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COORDINADOR
CUNSUROC MAZATENANGO

Dr. Alvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa

Coordinador de la carrera

Administración de Empresas

CUNSUROC, Mazatenango

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Suroccidente
Coordinación Académica

Ref. CATG 27/2025
Mazatenango, marzo 25 de 2025.

CONSTANCIA INTERNA:

WILLIAN AMILCAR CHIROY TUMACAJ

Carné: 201740571 CUI: 3240 31181 1002 TELÉFONO: 53345320
Correo electrónico: amilcarchiroywilliam@gmail.com

CARRERA: Licenciatura en Administración de Empresas

Mejoras a la técnica de evaluación de desempeño a través de un sistema de Excel en las áreas de trabajo de Bambú Resort de la ciudad de Mazatenango, Suchitepéquez.

Revisión aprobada de su trabajo de graduación. Puede seguir trámite en Coordinación Académica.

ID Y ENSEÑAD A TODOS

MSc. Bernardino Hernández Escobar
Coordinador Académico
Centro Universitario de Suroccidente

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO

CUNSUROC/USAC-I-28-2025

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE, Mazatenango, Suchitepéquez, el veintiséis de marzo de dos mil veinticinco----------

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes del asesor y revisor, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESIS: **"MEJORAS A LA TÉCNICA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A TRAVÉS DE UN SISTEMA DE EXCEL EN LAS ÁREAS DE TRABAJO DE BAMBÚ RESORT EN LA CIUDAD DE MAZATENANGO",** del estudiante: **Willian Amilcar Chiroy Tumacaj,** Carné **201740571** CUI: **3240 31181 1002** de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.A. Luis Carlos Muñoz Lopez
Director - CUNSUROC

/gris