

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/232

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): NATALIA **APELLIDOS:** VARGAS PAREDES
NOMBRE(S): KAREN ESLENDY **APELLIDOS:** PEÑA REYES

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): CLAUDIA PATRICIA **APELLIDOS:** BAEZ ARARAT

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL PARA EL HOTEL CHUCARIMA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

RESUMEN

En el presente proyecto se utilizó un tipo de estudio descriptivo para conocer la situación actual del hotel y proponer una reestructuración organizacional. Como población se tomaron 13 cargos actuales del hotel Chucarima, adscritos a los departamentos de alojamiento, alimentos y bebidas, contabilidad y mantenimiento. El propósito fue diseñar una propuesta de reestructuración organizacional para el Hotel Chucarima en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander. En los resultados se logró elaborar el diagnóstico organizacional de la situación actual de la empresa. Igualmente, se determinó la estructura organizacional con sus respectivos manual de funciones y competencias laborales para el Hotel. Finalmente, se propuso un fortalecimiento organizacional, a través de un benchmarking interno con hoteles de la ciudad.

PALABRAS CLAVE: estructura organizativa, servicio hotelero, benchmarking.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 232 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL PARA EL HOTEL
CHUCARIMA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

NATALIA VARGAS PAREDES
KAREN ESLENDY PEÑA REYES

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSE DE CÚCUTA

2016

PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL PARA EL HOTEL
CHUCARIMA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

NATALIA VARGAS PAREDES
KAREN ESLENDY PEÑA REYES

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Industrial

Directora

CLAUDIA PATRICIA BAEZ ARARAT

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSE DE CÚCUTA

2016



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Diciembre 02 del 2015
HORA: 05:00 p.m.
LUGAR: LABORATORIO EMPRESARIAL LE 205
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "PROPUESTA DE REESTRUCTURACION ORGANIZACIONAL PARA EL HOTEL CHUCARIMA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER."

Jurados: Ing. WILMAR DURAN DIAZ
Ing. ADOLFO CHARRIA JIMENEZ
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: CLAUDIA PATRICIA BAEZ ARARAT

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
NATALIA VARGAS PAREDES	1190869	CUATRO	4.0
KAREN ELENDRY PEÑA REYES	1190874	CUATRO	4.0

APROBADA

Ing. WILMAR DURAN DIAZ

Ing. ADOLFO CHARRIA JIMENEZ

Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Patricia Ramirez D
Vo.Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Dedicatoria

A Dios, por permitirme completar una etapa en mi proyecto de vida y darme fortaleza en momentos de dificultad y por la ardua tarea de caminar hacia la perspectiva de un nuevo día, siempre iluminando mí camino.

A mi Madre, por ser mi guía y mi apoyo en cada momento de mi vida, estar siempre a mi lado y darme la motivación para alcanzar mis metas. Todo mi trabajo va dedicado a ti como uno de mis sueños.

A mi Abuela, por darme su apoyo incondicional y su amor para cumplir esta meta.

Este proyecto es una parte de mi vida y comienzo de otras etapas por esto y más, agradezco a Dios por no dejarme decaer, y a mi madre. A aquella incansable mujer que desde que era pequeña me ha guiado y acompañado en los momentos en que más lo he necesitado, por darme el aliento y la fortaleza para la ardua tarea de caminar hacia la perspectiva de un nuevo día. Por su apoyo, por su incondicionalidad de madre y principalmente por su amor que no espera nada a cambio. Madre, “Incondicional por siempre” todo mi trabajo va dedicado a ti como uno de mis sueños.

Karen Eslendy Peña Reyes

Dedicatoria

Le agradezco a Dios por darme la fortaleza espiritual para lograr todos los objetivos de mi vida, a mi madre quien durante mucho tiempo tuvo la paciencia suficiente para apoyarme profundamente, animarme en los momentos difíciles y enseñarme que la perseverancia es la mejor herramienta para salvar todos los obstáculos, que no hay cosas imposibles si no personas incapaces y que todo lo que quiera se consigue con esfuerzo y voluntad, gracias madre por tu ejemplo de vida lo que soy es gracias a ti, este trabajo te lo dedico a ti la mejor madre del mundo.

Natalia Vargas Paredes

Agradecimientos

Hotel Chucarima especialmente a tres espectaculares personas a Grace Leiva, María Angélica Sierra Giraldo y Martha Elena Sierra Castellanos por su colaboración y apoyo en la realización del proyecto.

Directora Trabajo de Grado, a la docente y administradora Claudia Báez, por su disposición e invaluable aportes.

Señora Sonia Teresa Paredes, por su amable colaboración.

Contenido

	pág.
Introducción	21
1. Problema	23
1.1 Título	23
1.2 Planteamiento del Problema	23
1.3 Formulación del Problema	24
1.4 Justificación	25
1.4.1 A nivel de la organización	25
1.4.2 A nivel de estudiante	25
1.5 Objetivos	25
1.5.1 Objetivo general	25
1.5.2 Objetivos específicos	25
1.6 Alcances y Limitaciones	26
1.6.1 Alcances	26
1.6.2 Limitaciones	26
2. Marco Referencial	27
2.1 Antecedentes	27
2.1.1 Antecedentes nacionales	27
2.1.2 Antecedentes internacionales	29
2.2 Marco Contextual	31
2.2.1 Descripción del Hotel	31
2.2.2 Historia.	31
2.2.3 Ubicación	31

2.2.4 Servicios	31
2.2.5 Misión	32
2.2.6 Visión	32
2.2.7 Organigrama	32
2.3 Marco Teórico	32
2.3.1 Diagnóstico	32
2.3.2 Perfil de oportunidades y amenazas (POA)	33
2.3.3 Perfil de capacidad interna (PCI)	35
2.3.4 Análisis DOF	37
2.3.5 Diseño de la estructura organizacional	38
2.3.5.1 División y especialización del trabajo	39
2.3.5.2 Jerarquías administrativas	40
2.3.5.3 Líneas de autoridad o cadenas de mando	40
2.3.5.4 Autoridad de línea	41
2.3.5.5 Autoridad del personal o de staff	41
2.3.5.6 Autoridad de comité o de equipo	41
2.3.6 Centralización o descentralización en el proceso de toma de decisiones.	42
2.3.6.1 Centralización	42
2.3.6.2 Descentralización	42
2.3.7 Diseño de departamentalización tradicionales	43
2.3.7.1 Departamentalización funcional	44
2.3.7.2 Departamentalización por productos o, divisional.	44
2.3.7.3 Departamentalización por procesos	44
2.3.7.4 Departamentalización geográfica	44

2.3.7.5 Departamentalización por proyectos.	44
2.3.7.6 Departamentalización por clientes.	45
2.3.7.7 Departamentalización matricial.	45
2.3.8 Manuales	45
2.3.9 Descripción de cargos	45
2.3.10 Análisis de cargos	46
2.3.11 Estructura análisis de cargos	47
2.3.11.1 Requisitos intelectuales	47
2.3.11.2 Requisitos físicos	48
2.3.11.3 Responsabilidades implícitas	49
2.3.11.4 Condiciones de trabajo	49
2.3.12 Métodos para descripción y análisis de cargos	50
2.3.12.1 Observación directa	51
2.3.12.2 Método de cuestionario	51
2.3.12.3 Método de entrevista	52
2.3.12.4 Métodos mixtos	52
2.3.13 Competencias laborales	53
2.3.13.1 Clasificación de las competencias.	59
2.3.14 Benchmarking	61
2.3.14.1 Tipos de Benchmarking	61
2.3.14.2 Metodología de benchmarking	64
2.4 Marco Conceptual	68
2.5 Marco Legal	69
3. Diseño Metodológico	71

3.1 Tipo de Investigación	71
3.2 Población y Muestra	71
3.2.1 Población	71
3.2.2 Muestra.	72
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	73
3.3.1 Fuentes primarias	73
3.3.2 Fuentes secundarias	73
3.4 Análisis de la Información	73
4. Análisis y Resultados	75
4.1 Diagnóstico de la Situación Actual del Hotel Chucarima	75
4.1.1 Análisis externo (POAM).	75
4.1.2 Análisis Interno.	83
4.1.3 Análisis de la capacidad interna (PCI).	100
4.1.4 Análisis DOFA.	103
4.2 Determinación de la Estructura Organizacional	107
4.2.1 Manual de funciones.	111
4.3 Comparación del Proceso Organizacional a través de un Benchmarking Interno	187
Conclusiones	206
Recomendaciones	209
Referencias Bibliográficas	211
Anexos	215