



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO –SEPTIEMBRE 2020**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA EN COMERCIO**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN EN EL HOTEL CAPITOL#2 DE LA CIUDAD**

**DE BABAHOYO**

**EGRESADA(O):**

**FRANCISCO YAMIL RODRIGUEZ ORTEGA**

**TUTORA:**

**ING. COM. LORENA ISABEL MUÑOZ OVIEDO, MAE**

**AÑO 2021**

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación se la realizó en el HOTEL CAPITOL #2, el cual es un edificio planificado y acondicionado que presta servicios de alojamiento a las personas, el mercado en que se desenvuelve es muy competitivo, se ve influenciado por los cambios de hábitos y costumbres, aspectos que deben considerar el dueño para ser más eficientes al momento de brindar los servicios. El hotel tiene 25 años de formación está ubicado en las calles, Martín Icaza y 10 de agosto su propietario, Lcdo. Francisco Homero Rodríguez Carpio, el mismo cuenta con 5 empleados los cuales colaboran con cada actividad que se presenta en el lugar antes mencionado.

El objetivo del caso de estudio es conocer cuáles son las problemáticas que están afectando en la gestión y administración de la empresa, por otro lado se busca exponer las razones o causas que ocasionan algún tipo de problema o dificultad en el desempeño laboral dentro de los colaboradores del Hotel, de este modo conocer las inquietudes con respecto al entorno en el cual trabajan y poder demostrar las debidas conclusiones en este caso.

El caso de estudio va conforme a la línea de investigación Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, siendo la sublínea Empresas e Instituciones Públicas y Privada, ya que se analizan las funciones que ejerce la gestión empresarial del Hotel y que las mismas aporten con el desarrollo de actividades empresariales de forma efectiva y eficiente.

La metodología que posee el caso de estudio se encuentra constituida por los tipos de investigaciones cualitativa y cuantitativa, las cuales permitieron la obtención de información relevante que sustenta el presente estudio, además se empleó el método descriptivo ya que este promueve el análisis de las principales debilidades que posee la gestión y administración de la empresa.

Las técnicas de investigación utilizadas fueron las encuestas dirigidas al personal que trabaja en el Hotel y una entrevistas que se la realizo al dueño del Capítol, estas dos son herramientas que permitieron conocer sobre el tema con el fin de resolver las interrogantes formuladas en la investigación, siendo estas las herramientas más confiables para realizar el caso y de este modo demostrar los resultados obtenidos.

## **DESARROLLO**

El Hotel Capitol #2 es una empresa que representa a la Industria Hotelera, se encuentra un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicios de alojamiento a las personas y que permite a los visitantes sus desplazamientos. En 1980 el Lcdo. Francisco Homero Rodríguez Carpio comienza la vida como hotelero construyendo el Hotel Capítol número 1 en la sucre y García Moreno, fue en 1996 que construyó el Hotel Capitol #2 en la 10 de Agosto y Martín Icaza, es de este último que se realiza el caso de estudio, dedicado a receptor huéspedes diariamente, tiene acogida pues está ubicado en el centro de Babahoyo, es una gran ventaja debido a que hay mayor afluencia de personas, Homero se ha dedicado hace más de 20 años al cambio del hotel para mejorar su gestión administrativa, servicio y atención a los clientes.

La Gestión Administrativa es una serie de procedimientos y medidas tomadas para lograr un objetivo específico. Su capacidad de controlar y coordinar las actividades y los diferentes roles que se realizan dentro de la empresa permite evitar problemas y alcanzar los objetivos. La conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización, este proceso consta de cuatro procesos importantes, la planificación, organización dirección y Control (Salah, 2019).

Los cuatro procesos para una correcta Gestión Administrativa citada por el autor, son muy importantes para una empresa debido a que implica el orden en que se realizan las actividades de este modo funcione mejor el Hotel. La gestión administrativa según Chiavenato en años pasados, dice que es la realización de acciones con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera eficaz y económicamente posible, este concepto está estrechamente relacionado con el autor anteriormente citado. La gestión administrativa es un proceso que consta de cuatro funciones principales:

Planificación.: Es la primera función importante para guiar y desarrollar de manera exitosa las siguientes etapas, consiste en proyectar metas, definir los objetivos y visualizar los recursos necesarios y todas las actividades que se van a realizar en determinado período de tiempo. Organización, se arma una estructura para distribuir los recursos humanos y económicos de los que dispone la empresa, de tal modo ordenar y desarrollar su trabajo de esta forma se alcanzan los objetivos. Dirección, se trata en ejecutar las estrategias planificadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos planteados a través del liderazgo, la motivación y la comunicación por último pero no menos importante está el Control, el cual consiste en verificar que las tareas diarias avancen alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de optimizar la toma de decisiones, reorientar algunas actividades, corregir problemas o evaluar resultados. (Mendez & Felipe 2021).

El Capitol siendo una empresa Hotelera se ha ganado el respaldo de algunas personas que prefieren de su comodidad, por lo que aplicando estas cuatro funciones administrativas se logrará mejorar la gestión y administración que se ha venido mejorando cabe recalcar que el dueño del Hotel constantemente busca estrategias para seguir en la mejora continua. En el Hotel la gestión administrativa está a cargo del Gerente Administrativo el Licenciado Homero que supervisa las operaciones de la empresa y se

asegura de que la información sea efectiva y de los recursos se empleen de manera eficiente.

La gestión administrativa es importante porque consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar de forma anticipada, observando todos los medios y procedimientos que se necesita para cumplir con los objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas. Es decir es la clave y sirve como base para la ejecución y mejora de las tareas para lograr objetivos y contribuir a la supervivencia y el crecimiento. (Arizona, 2019).

En la gestión administrativa del Hotel existen inconvenientes por una inadecuada gestión administrativa, la cual le está trayendo varios inconvenientes en la prestación de sus servicios de hotelería y atención al cliente. En efecto, en la gestión administrativa se aplican distintas técnicas y procedimientos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una empresa. El uso de los recursos se orienta en función de los objetivos que desea alcanzar la organización.

En cuanto a la inadecuada atención al cliente es una herramienta de marketing responsable de determinar los puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para producir relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta. En los objetivos más importantes, se encontrará que el producto o servicio llega a su público objetivo que se usa correctamente y genera satisfacción del cliente. Para lograr estos objetivos, es importante apoyar, asesorar, e instrucciones y todo lo que facilite este proceso. (Silva, 2021).

El éxito de una empresa dependerá fundamentalmente que aquellas demandas de sus clientes sean satisfechas correctamente, porque estos son los protagonistas, fundamentales, el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Si por el contrario, El Capitol no satisface todas aquellas necesidades o demandas que les plantean sus clientes su futuro será muy corto. Entonces, todos los esfuerzos deberán estar destinados al cliente, hacia su satisfacción, por pequeña que sea, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa, porque de nada sirve que el producto sea de excelente calidad, o que tenga un precio competitivo o que esté muy bien presentado sino existen compradores para él.

Por consiguiente lo que puede causar una insatisfacción al cliente es un servicio no profesional que trató al cliente como un objeto, un número simple y no como persona o a su vez el servicio que se le entregó dio resultados esto produce desconfianza, por lo que se llega a pensar que no están siendo bien atendidos. Por lo tanto es una cuestión y un área recurrente en las empresas, especialmente en aquellas de gran envergadura, como ser las tarjetas de crédito, o bien en aquellas empresas que ofrecen un servicio, tal como la televisión por cable, telefonía móvil, entre otras, en tanto, es frecuente que ante alguna contingencia en el servicio se comunique para dar posibles soluciones, de la respuesta, satisfactoria o no que se tenga se formara la imagen de la empresa esto va más allá de si el producto es bueno, sirve, es útil o interesante. (Sánchez & Navarro 2020).

Por lo cual la atención al cliente consiste en la gestión que realiza cada trabajador de una empresa en este caso el encargado del Hotel Capitol y su ayudante estos tienen contacto con el cliente, para brindar asesoramiento y soluciones de calidad, lo cual es una oportunidad para generar satisfacción.

Según el autor García, (2020), la satisfacción del cliente se define como el sentimiento o la actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una empresa, esta satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del cliente se han cumplido y esto es una clave para la fidelización de clientes.

La importancia de la satisfacción del cliente radica en que ayuda a saber la probabilidad de que un cliente sea fiel al Capitol y que pese a todo lo siga eligiendo muchas veces es importante pedir a los clientes que califiquen el grado de satisfacción debido a que es buena forma de ver si se convertirán en clientes habituales. Entonces está claro que la satisfacción del cliente es la medida que se utiliza para reducir la pérdida de clientes. Al medir y darle seguimiento a la satisfacción del mismo se puede implementar, nuevos procesos para aumentar la calidad general de tu atención.

La gestión administrativa es una variable amplia que brinda cobertura a todas las áreas de una empresa; por lo que se requiere de eficiencia para que los resultados de la organización sean favorables, según el autor Olivia, (2020) “la eficiencia se refiere al uso y los recursos más bajos para lograr un objetivo o si otros objetivos se ven afectados con los mismos recursos o menos.” La gestión administrativa se puede observar de dos maneras, el primero es el uso de recursos que realizan una empresa que satisface las necesidades y deseos de las personas o el uso de la cantidad mínima de recursos necesarios para la producción necesaria para la producción. Para obtener un ingreso u objetivos recopilados.

Una empresa con una gestión adecuada contiene dos cosas: ser eficiente y ser eficaces, eficaz mediante la especificación de la tarea correcta, aunque es una forma efectiva de hacerlo a un costo mínimo y sin desperdicio de recursos. La gestión de la organización de los recursos logra los objetivos, los esfuerzos del equipo directos para cumplir con lo que se hayan propuestos. Por su parte la eficacia es la capacidad de una organización para obtener objetivos predefinidos antes de las condiciones predefinidas. Por lo tanto, es la hipótesis de los desafíos productivos y su cumplimiento entre los parámetros. (Ramirez, 2020).

La Administración del Hotel Capitol debería administrar constantemente sus recursos y habilidades. Este medio basado en características o condiciones existentes, y con la que tiene una empresa específica, puede rastrear una pista y algunos objetivos. Estos objetivos pueden completarse en realidad por la solicitud de gestión comercial adecuada para estas condiciones. Es importante tener en cuenta tanto el control interno y externo del Capitol.

El entorno de control interno se refiere al entorno que influye en los miembros de una organización y control de sus actividades. Este entorno es la base para la gestión de los riesgos comerciales, ya que ofrece una disciplina y una estructura, pero también afecta a todos los componentes de la gestión de riesgos. Cada entidad debe tener una filosofía del uniforme de gestión de riesgos. Esto se refiere a la responsabilidad de las responsabilidades que facilitan el respeto por los objetivos y la misión de la sociedad. De manera similar, es importante determinar si se prefiere suficiente gestión de riesgos por encima de la búsqueda de vitalidad. (Alarcón, 2020).

El ambiente interno son todos los aspectos que se encuentran dentro de la empresa y que se puede controlar o influir directamente este se compone de diferentes elementos que se encuentran dentro de la organización, no obstante hay que considerar que los que crean el ambiente interno son las personas que se integran dentro de la misma, en este caso las personas encargadas del Capitol.

Por otro lado el ambiente externo es la parte que afecta a la empresa y está formado por variables que influyen directa o indirectamente dentro de una empresa aquí se encuentran las condiciones ambientales o fuerzas que modifican o predominan a la misma, en su desarrollo y su funcionamiento hasta un punto muy complejo, estos factores pueden suponer ventajas y amenazas para la misma organización. (Alluso, 2020).



En si en el Hotel Capitol la gestión administrativa es deficiente es decir inadecuada y esto genera los inconvenientes que ya se han venido describiendo en este caso de estudio, construir un lazo de confianza con el cliente es clave, no solo basta con que se sienta en primera instancia atraído por el producto o servicio, eso es un excelente comienzo, pero para que se consigas la lealtad del cliente, para que regrese una y otra vez, es necesario crear buenas experiencias, no solo cuando las busque o las necesite, sino adelantarse a sus necesidades y lograr que esa fidelidad del cliente permanezca.

Al momento de interactuar y atender a los clientes se necesita que la persona que esté en atención al cliente sea consiente de todos los mecanismos que se debe hacer cuando va atender al cliente que llega al hotel directamente a hospedarse o a los que llaman para apartar una habitación , ya que los huéspedes les hacen preguntas a la persona q está en atención al cliente y muchas veces esta no sabe cómo responderle sobre las interrogantes que tiene el huésped sobre el hotel, esto ha ocasionado que haya poca demanda de huéspedes en el hotel porque no existe una persona capacitada en ese lugar. Según (Silva, 2020) .

Lo más común es que haya un mal servicio causado por la falta de atención al cliente. Cuando no se contestan los correos electrónicos, llamadas telefónicas, los empleados suelen hacer gestos desagradables al momento de atender a un cliente en un establecimiento, no se respetan las buenas costumbres, entre otras, todo esto afecta directamente la percepción del usuario de un servicio y la reputación de la empresa.

Es evidente que lo mejor es escuchar al cliente u usuario, darles una atención personalizada, ofrecerle más de lo que espera, tomar las decisiones pensando siempre en mejorar nuestro servicio o producto. A lo largo esto es más barato y la mejor campaña de marketing para lograr las ventas deseadas y lograr objetivos. El buen servicio al cliente se traduce en la credibilidad y la percepción del servicio, atención y todo lo que esto

englobe. De una manera positiva de aumentar su leal comunidad de consumidores y más en la vida de sus clientes, la importancia de un buen servicio al cliente y el trabajo para brindar experiencias personales y auténticas que reflejen el espíritu de su consumidor. Luego se ofrecen propuestas para mejorar el servicio al cliente.

Por otro lado la demora en el momento de la atención a un huésped mediante la comunicación que tiene el hotel, incidencias sin solución o largos periodos de espera en el teléfono o el correo , son algunos aspectos negativos que una marca al mismo, esto se debería evitar si quieren que la persona que llega a hospedarse tenga una experiencia satisfactoria, por ello, el servicio de atención al cliente no debería de tardar tanto al contestar una llamada porque mientras que no le contesten al usuario llamara a otro hotel y ahí tendría perdida. No hay manera más efectiva de saber qué necesitan tus consumidores que no sea escuchándolos. Por eso, ofrecer canales que faciliten el acceso a su empresa es fundamental para las estrategias de comunicación con el cliente.

Por lo que la satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad. Los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización, pero en cualquier caso, es finalmente el cliente el que determina la aceptabilidad del producto y en este caso el servicio brindado. (Iglesias, 2021).

Dado que es importante la imagen corporativa de una empresa porque es uno de los aspectos fundamentales de cualquier negocio y tiene un gran peso en el éxito o fracaso de este. Una buena imagen e identidad corporativa pueden obtener un impulso importante en las ventas, pero, por el contrario, si nuestra imagen se ve dañada el efecto puede ser devastador. Con la imagen corporativa de una empresa transmitimos los valores de esta

al mercado ya los clientes, expresan sus ideas, nuestros objetivos y posicionamientos frente a temas tan importantes como el medio ambiente, la digitalización o la fidelización de segmentos de la población.

Uno de los consejos para evitar perder clientes es recordar que la mayoría de los clientes no abandona tu marca o negocio por los precios, sino por un mal servicio al cliente. Al trabajar la satisfacción del cliente y hacer un seguimiento podrás hacer mejoras en la calidad de la experiencia que ofreces. Una buena empresa, se encarga de medir y usar las fallas como oportunidades de mejorar, preguntar al cliente deshace la burbuja en la que podrías estar estancado y donde la competencia está tomando ventaja.

Muchos clientes del Capitol se preguntan si pueden pagar mediante facturación electrónica a lo que los encargados responden que no porque aún no cuentan con ese servicio de pago. Con la facturación electrónica, los clientes pueden enviar una notificación de envíos de pagos electrónicos con el pago, proporcionando una contabilidad detallada de las facturas pagadas, así como los débitos, créditos y ajustes realizados. Además, esto ayuda en situaciones donde los clientes reclaman deducciones contra una factura debido a problemas de envío como artículos dañados o faltantes. Sin embargo, la factura electrónica no deja de ser una factura. Es decir, un justificante de entrega de bienes o prestación de servicios, y tiene la misma validez legal que una factura en papel. Para que una factura sea electrónica debe ser expedida y recibida en formato digital. (Padilla, 2019).

El Hotel no cuenta con el espacio suficiente de garaje , es un inconveniente muy grande que existe en el hotel ya que el espacio que tienen como garaje es muy pequeño, es por eso que cuando llegan personas a hospedarse llegan en su carro y muchas veces tienen que dejarlo fuera del hotel ya que en ese garaje solo hay espacio para tres vehículos, las personas que se van a hospedar les causa molestia ya que no están seguros de dejar su

vehículo fuera del hotel aun así pagando todo incluyendo el garaje, esto hace que algunas personas se vayan a otro hotel donde si haya garaje con suficiente espacio y dejar su vehículo seguro dentro del mismo. (Pardo, 2016) “Según un espacio de garaje, por lo tanto, es un espacio físico donde los conductores pueden dejar el vehículo por un tiempo indeterminado.

No hay supervisión sobre los materiales en stock. (jabón, shampoo, papeles higiénicos) en el Hotel Capitol #2 no se realiza una adecuada supervisión sobre el stock de materiales de cuidado personal ya que en el establecimiento solo labora el propietario y los cinco trabajadores y esto ha ocasionado que exista molestia y problemas entre los trabajadores frente de los huéspedes, ya que al llegar los huéspedes ellos entran al departamento y no hay estos materiales, esto pasa porque muchas veces el dueño no lleva un inventario de lo que hay y lo que hace falta en el hotel. El logotipo de un comercio y la identidad corporativa transmiten mucha más información de la que creemos. El diseño del logotipo, la tipografía, el sitio web, el eslogan de la empresa e incluso los colores que usamos tienen efecto en la percepción que las personas tienen de una empresa.

Según (Perez, 2008) La supervisión es una actividad técnica y especializada cuyo fin es la utilización racional de los factores productivos. El supervisor se encarga de controlar que los trabajadores, las materias primas, las maquinarias y todos los recursos de la empresa se encuentren coordinados para contribuir al éxito de la compañía.

Es importante la supervisión debido a que este coordina, es decir da seguimiento a los trabajos operativos, organizativos, logísticos y administrativos de la organización que está bajo su responsabilidad. Distribuir el trabajo, respecto al personal que está bajo su tutela, el supervisor debe definir quiénes son los responsables de las actividades que se van a desarrollar, fijando los lapsos estimados para la realización de las tareas. Evaluar: debe conocer las técnicas de evaluación de personal, tales como el análisis del cargo, la

medición del desempeño laboral, la aplicación de pruebas y los rasgos de la personalidad de los trabajadores.

Entregar la habitación sucia a un nuevo huésped normalmente este problema no siempre es por parte de recepción que no se dan cuenta de las habitaciones vacías-sucias, la mayoría de las veces es porque los trabajadores no se dan cuenta cuando huéspedes desocupan el departamento y porque no hacen una limpieza general en el hotel que se equivocan al poner una habitación “vacía-sucia” como “vacía-limpia”, por eso es recomendable que no solo los dos trabajadores revisen los cuartos del hotel sino también el dueño diariamente, y es recomendado revisar 3 habitaciones al azar para poder encontrar estas inexactitudes. Los principales factores que causan una mala atención al cliente son la ineficiencia en el personal de atención, la falta de soporte en tiempo real o la incapacidad de comprender las necesidades de los clientes. (Sordo, 2020). Esto hace que haya inconformidad para los huéspedes que llegan al hotel ya que si encuentran un mal servicio no volverán a ese hotel y el mismo tendrá pérdidas porque no será bien visto por los usuarios que quisieran hospedarse en el hotel.

Todos los datos expuestos en este estudio fueron recogidos mediante las herramientas de estudio las cuales fueron la encuesta y las entrevistas, que desde un análisis general se observa que si existe una inadecuada gestión administrativa dentro del Hotel Capitol número 2 por este motivo se presentan varios inconvenientes que ya se expusieron en esta investigación. Por medio de la entrevista aplicada al dueño se pudo determinar que efectivamente hay muchos factores a mejorar en el Hotel, y de esta manera lograr una atención al cliente satisfactoria.

## CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos reflejan que efectivamente el Hotel Capitol no cuenta con una adecuada atención al cliente debido a la falencia de factores tales como personal adecuado, tecnología avanzada y la información necesaria que piden las personas al momento de querer una habitación para poder hospedarse.

La planificación es un factor muy importante en las empresas, pero queda demostrado en este estudio que no se cuenta con los cuatro procesos administrativos fundamentales que toda organización debe poseer los cuales son Planificación, Organización, Dirección y Control por lo que se dificulta que se cumplan a cabalidad todas las actividades de tal modo que se alcancen las metas y objetivos propuestos.

Es evidente la falta de nuevas tecnologías este factor afecta en el ámbito económico debido a que varios de los clientes desean pagar mediante facturación electrónica, pero al momento el Hotel no cuenta con este servicio de pago, esto hace que ciertos clientes elijan otro lugar para hospedarse.

Finalmente luego de todo lo expuesto se demuestra que el Hotel Capitol número 2 no cuenta con una Gestión Administrativa adecuada, por lo que esto ha ocasionado algunas factores negativos que se han nombrado anteriormente, pese a esto en la entrevista realizada al Licenciado Francisco Homero Rodríguez, dijo que se está trabajando para lograr satisfacer a los clientes en todo el sentido y que estos se sientan cómodos cuando lleguen al lugar a hospedarse, con sus palabras textualmente dijo trabajaremos para brindar una atención y servicios de calidad y ser una empresa eficiente en todo el sentido de la palabra.

## BIBLIOGRAFÍAS

Alarcón, S. &. (2020). *Control Interno*. Usta.

Alluso, R. (2020). *Control Externo*.

Arizona. (2019). *Universidad Latina de Costa Rica*. Obtenido de

<https://www.ulatina.ac.cr/blog/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>

Cochachin Mendez, W. F. (2021). *Gestión Administrativa*. Perú.

García, M. (2020). *Calidad del Servicio y Atención del Cliente*. Soluciones Logísticas.

Iglesias, M. (13 de febrero de 2021). Obtenido de [zendesk.com.mx/blog/estrategias-de-comunicacion-cliente/](https://zendesk.com.mx/blog/estrategias-de-comunicacion-cliente/)

Olivia, S. (2020). *Eficiencia*. Madrid: Gaceta.

Padilla, D. (11 de abril de 2019). Obtenido [logistica360.pe/la-importancia-de-la-facturacion-electronica/](https://logistica360.pe/la-importancia-de-la-facturacion-electronica/)

Pardo, D. (29 de agosto de 2016). Obtenido de <http://www.parkingsygarajes.com/5-principales-problemas-en-el-garaje>

Perez, J. (7 de mayo de 2008). Obtenido de [definicion.de/supervision/](https://definicion.de/supervision/)

Ramirez, C. (2020). Revista Ibeoamericana Eficacia y Calidad. *Reice*.

Salah, M. (2019). *Gestión Administrativa del Proceso Comercial*. IC Editorial .

Sánchez, A. Á. (2020). *Comunicacion y Atención al Cliente*. Editex.

Silva, D. d. (1 de julio de 2020). Obtenido [.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/](https://zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/)

Silva, D. d. (2021). *Atención al Cliente*. Zendesk.

Sordo. (8 de 7 de 2020). Obtenido de [blog.hubspot.es/service/ejemplos-mala-atencion-cliente](http://blog.hubspot.es/service/ejemplos-mala-atencion-cliente)



# ANEXOS


## ANEXO # 1



### Document Information

Analyzed document	FRANCISCO YAMIL RODRIGUEZ ORTEGA CASO DE ESTUDIO.docx (D113005594)
Submitted	9/20/2021 3:00:00 PM
Submitted by	
Submitter email	frodriquez296@fafi.utb.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.urkund.com

### Sources included in the report

<b>W</b>	URL: <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/5662/1/-E-UTB-%20FAFI-INGCOM-00305.pdf">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/5662/1/-E-UTB-%20FAFI-INGCOM-00305.pdf</a> Fetched: 1/11/2021 4:11:48 PM	 1
----------	---	---



## ANEXO # 2



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



#### FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

**Tema:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL HOTEL CAPITOL #2 EN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS.

**Entrevista dirigida al dueño del Hotel Capítol.**

**Objetivo:** Conocer cuáles son las problemáticas más frecuentes y llevarlas a una solución para el bienestar del hotel y de los huéspedes.

- 1 ¿De qué forma usted realiza un control del rendimiento hacia sus empleados?
- 2 ¿Qué estrategias podría implementar para que su hotel sea reconocido a nivel Nacional?
- 3 ¿Cómo es el ambiente laboral entre usted y sus empleados?
- 4 ¿Qué técnicas de marketing utilizaría para el crecimiento de su hotel?
- 5 ¿Qué considera usted que le hace falta a su hotel físicamente para que tenga más acogida?
- 6 ¿Qué estrategias implementará para mejorar la gestión administrativa del negocio?
- 7 ¿Cree usted que el bajo rendimiento de sus empleados perjudica económicamente su hotel?
- 8 ¿Con que frecuencia les dicta capacitación a sus empleados?

## ANEXO # 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



**Tema:** GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN EN EL HOTEL CAPITOL #2 EN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS.

**Entrevista dirigida a los huéspedes del Hotel.**

**Objetivo:** Conocer cuáles son las problemáticas más frecuentes y llevarlas a una solución para el bienestar del hotel y de los huéspedes.

**1. ¿Cómo califica usted los servicios brindados en el hotel?**

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Deficiente

**2. ¿Está usted de acuerdo en que la capacitación es de suma importancia para desarrollar de una forma mejor las habilidades de trabajo?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**3. ¿Está Usted de acuerdo con la atención que recibe por parte del Hotel ?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

**4. ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención brindada.?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho

Muy insatisfecho

**5. ¿Considera usted que el hotel cuenta con la tecnología hotelera adecuada?**

Si lo considero

No lo considero

Talvez lo considere

No lo considero para nada.

**6. ¿Con que frecuencia se hospeda en este Hotel?**

Muy frecuentemente.

Frecuentemente.

Raramente.

Ocasionalmente.

Ocasionalmente.

Nunca.

**7. ¿Cree usted que el servicio brindado es el adecuado?**

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

**8. ¿Considera usted que las habitaciones del hotel cuentan con todo lo necesario para sentirse cómodos?**

Completamente de acuerdo

Bastante de acuerdo.

Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Poco de acuerdo.

Nada de acuerdo.

**9. ¿Cómo califica la comunicación entre el Hotel y usted?**

Muy buena.

Buena.

- Regular.
- Mala
- Muy mala

**10 ¿Cómo cree usted que es el grado de satisfacción de los huéspedes cuando se van del hotel ?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**ANEXO # 4**

Babahoyo, 1 de septiembre del 2021

LCD. FRANCISCO HOMERO RODRIGUEZ CARPIO  
**PROPIETARIO DEL HOTEL CAPITOL #2**

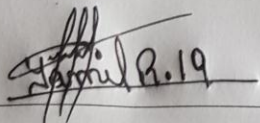
En su despacho.

De mis consideraciones:

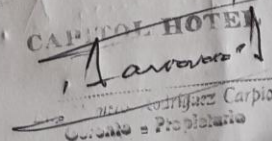
Yo: **FRANCISCO YAMIL RODRIGUEZ ORTEGA**, con cédula de identidad **1206011296**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **GESTION Y ADMINISTRACION EN EL HOTEL CAPITOL #2 DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



FRANCISCO RODRIGUEZ ORTEGA  
C.I 1206011296



CAPITOL HOTEL  
Francisco Homero Rodríguez Carpio  
Corrento - Propietario

Lcdo. FRANCISCO RODRIGUEZ CARPIO  
C.I 1200022463

## ANEXO # 5

<b>SRI</b>		<b>Certificado</b> Registro Único de Contribuyentes
<b>Apellidos y nombres</b> RODRIGUEZ CARPIO FRANCISCO HOMERO		<b>Número RUC</b> 1200022463001
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> REGIMEN MICROEMPRESARIAL	
<b>Inicio de actividades</b> 01/10/1980	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra
<b>Jurisdicción</b> ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> NO
<b>Tipo</b> PERSONAS NATURALES		<b>Agente de retención</b> NO
<b>Domicilio tributario</b>		
<b>Ubicación geográfica</b>		
Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: DR. CAMILO PONCE		
<b>Dirección</b>		
Calle: 10 DE AGOSTO Número: S/N Intersección: MARTIN ICAZA Referencia: FRENTE A LOS BLOQUES DEL BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA		
<b>Actividades económicas</b>		
• 156100101 - VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN RESTAURANTES, INCLUSO PARA LLEVAR. • L68200202 - ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (LOCALES COMERCIALES) • 155100101 - SERVICIOS DE ALOJAMIENTO PRESTADOS POR HOTELES.		
<b>Establecimientos</b>		
<b>Abiertos</b> 1	<b>Cerrados</b> 2	
<b>Obligaciones tributarias</b>		
• IMPUESTO A LA RENTA REGIMEN IMPOSITIVO PARA MICROEMPRESAS • 2011 DECLARACION DE IVA		
<b>i</b> Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en <a href="http://www.sri.gob.ec">www.sri.gob.ec</a> .		
<b>Números del RUC anteriores</b>		
No registra		



# HOTEL "CAPITOL 2"



**DE: RODRÍGUEZ CARPIO FRANCISCO HOMERO**

Servicios de Hospedaje en Hotel, Venta de Comidas y Bebidas en  
Restaurante y Actividades de Alquiler de Bienes Inmuebles a Cambio  
de una Retribución o por Contrato (Locales Comerciales)

Dir.: 10 de Agosto S/N y Martín Icaza - Telfs.: 052-730446 / 052-733368

-: **CONTRIBUYENTE RÉGIMEN MICROEMPRESAS:-**  
**BABAHOYO - LOS RIOS - ECUADOR**

R.U.C.: 1200022463001

## FACTURA

Nº. Aut. SRI.  
1127278473

003-001-

000009276

Fecha de Autorización 23-10-2020

Sr.(es): \_\_\_\_\_

RUC/CI: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Guía de Remisión: \_\_\_\_\_

Cant.	Descripción	V./Unit.	V./Total

FORMA DE PAGO			Sub-Total 12% \$.
EFFECTIVO	TARJETA DE CREDITO O DEBITO		Sub-Total 0% \$.
DINERO ELECTRONICO	OTROS		Descuento \$.
Válido para su Emisión hasta 23-10-2021			Sub-Total \$.
			IVA 12% \$.
			Total → \$.

Recibí Conforme

Entregue Conforme