



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**Atención al cliente en el Servicio de Hospedaje “Los Andes” de la ciudad de Babahoyo**

**EGRESADO:**

Mervin Adrian Pulecio Rivadeneira

**TUTOR:**

**ING. Muñoz Oviedo Lorena Isabel, MAE.**

**AÑO 2020**

## **Introducción**

El servicio de hospedaje “Los Andes” del cantón Babahoyo de la provincia de Los Ríos, se mantiene en el mercado más de 10 años de experiencia con el servicio de alojamiento a la ciudadanía y visitantes de la ciudad, a fin de dar un servicio de calidad y eficiencia en los requerimientos que merecen los usuarios y desarrollo de la sociedad moderna. La problemática presentada actualmente en este caso tiene un aproximado del 5% sobre los huéspedes que prefieren el servicio de hospedaje durante el mes, pero para el semestre se va disminuyendo en un 3%, por el vetusto del equipamiento que tienen las habitaciones, en el hospedaje los servicios complementarios también tienen un papel muy importante dentro del hospedaje “Los Andes”, como los escasos servicios de internet y agua caliente, entre otros.

El presente caso de estudio fue realizado para conocer el nivel de satisfacción de los huéspedes que prefieren los servicios de alojamiento y las estrategias que implementa la administradora del servicio de hospedaje “Los Andes” del cantón Babahoyo, se pudo notar con la encuesta realizada a los usuarios la deficiencia del equipamiento de las habitaciones, se notó que este lugar de alojamiento para la comodidad y hospitalidad temporal, requiere dotar de diversos recursos como son: roperos, colgadores de ropa y veleros que son implementos básicos para la comodidad del huésped dentro de las habitaciones.

Este estudio de caso está relacionado con la sublínea de investigación modelo de gestión administrativa. El tipo de investigación utilizado es la descriptiva que nos permitirá el desarrollo estableciendo análisis y comprensión de diversas problemáticas, necesidades que ocurren en el

servicio de hospedaje `Los Andes`, los instrumentos utilizados para este estudio fueron tomados de una entrevista realizada a la jefa inmediata (administradora), a su vez también se realizó la encuesta, direccionada a las personas que reciben el servicio de hospedaje, con el fin de estar al corriente con las necesidades de los clientes, la información brindada de ambas parte será transcrita para poder dar un criterio formal acerca de los servicios prestados y recibidos en dicho establecimiento.

## Desarrollo

El servicio de hospedaje de “Los Andes” con más de diez años de trayectoria dentro del área de servicio habitacional, en el que ha atendido una variedad de clientes de todos los rincones de nuestro país, ofreciendo departamentos equipados para brindar una gran comodidad y seguridad a su distinguida clientela, al pasar el tiempo el sector hotelero requiere de cambios, donde esta empresa ha intentado adaptarse a los cambios encontrándose con inconvenientes al ejecutar los cambios.

En su trayectoria ha tenido excesiva rotación de administradores dentro del establecimiento, pasando de hermano en hermano por ser una microempresa familiar, llegando a ser dirigida por una de las últimas de los hermanos, la actual administradora del servicio de hospedaje puesto que en la actualidad la persona encargada fue preparada para poder asumir el cargo. Dando que al momento de adaptarse a los cambios que presenta el servicio de hospedaje se ha presenciado molestias las cuales se las estará detallando en el contenido.

Filion, Cisneros, & Morelos, (2011) cita en su libro de administración de Pymes menciona que (Cisneros, 2005):

“Concideremos una pymes familiar (PYMEF) como aquella empresa con menos de 250 empleados cuyo capital mayoritario (esto es, el 51% o mas) pertenece a una familia (o varias familias emparentadas); además, por lo menos dos miembros de la familia trabajan en ella. Asimismo, los miembros de la familia toman las decisiones estratégicas y tienen la intención de transferirlas a las próximas generaciones familiares (Cisneros, 2005).

El hospedaje “Los Andes” de la ciudad de Babahoyo, está dentro de los más reconocidos dentro del servicio de hospedaje de la ciudad con mucho reconocimiento, donde adquirió el nombre de hospedaje y no de hotel por las disposiciones que menciona el REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO, (2015), el decreto ejecutivo 1186 en el capítulo “IV” de la licencia única anual de funcionamiento. Se redacta que:

” El Ministerio de Turismo, mediante acuerdo ministerial establecerá los requerimientos que, a nivel nacional deben cumplir los establecimientos de turismo con el objeto de acceder a la licencia única anual de funcionamiento, entre los que necesariamente constará la obligación de estar afiliado y al día en el cumplimiento de obligaciones para con la respectiva Cámara Provincial de Turismo de su jurisdicción”. (Pg. 14).

El servicio de hospedaje “Los Andes” y servicios complementarios que presta son; servicio y amabilidad en el trato, servicio de internet, limpieza de las habitaciones, pero en particular en los cuartos de baños adicional el servicio de parqueadero privado que esta incluidos dentro del precio percibido por los huéspedes.

Este servicio de hospedaje tiene como objetivo principal la satisfacción permanentemente de los requerimientos con procesos operativos que solo están destinados para mejorar el servicio de alojamiento para los huéspedes y visitantes de la ciudad. NOVAS, (2011) en su libro de administración de servicios turísticos menciona: “Alojamiento turístico es aquel establecimiento que suministra el servicio de habitación de una forma habitual, específica y profesional, en contra prestación de una tarifa y con la posibilidad de ampliar el servicio con la manutención”. (Pg. 68). Pretendiendo dar la mejor experiencia posible a los usuarios ofreciendo la mejor calidad

posible. Es importante recalcar que las acciones alojamiento y servicios complementarios que brinda el servicio de hospedaje “Los Andes” de la ciudad de Babahoyo son para la armonía total del huésped.

El objetivo del presente caso de estudio, es conocer el nivel de satisfacción de los huéspedes y visitantes que perciben el servicio de hospedaje “Los Andes” de la ciudad de Babahoyo, cautivo con el objetivo anterior es dar a conocer a la administradora del hospedaje “Los Andes” las problemáticas que perciben los huéspedes al momento de preferir sus servicios.

El hospedaje es brindar alojamiento a una persona o un grupo de personas. Filion, Cisneros, & Morelos, (2011) menciona que:

“Hoffman y Batenson (2002) define la calidad en el servicio como “una actitud formada por una evaluación del desempeño a largo plazo, a la diferencia de la satisfacción del consumidor, la cual es una medida de una transacción a corto plazo”. Esta actitud se basa en las expectativas del consumidor”.

Esta empresa dedicada al servicio de hospedaje con su finalidad de brindar albergue a su huésped y otras prestaciones complementarias para la total comodidad de sus usuarios, cumplir con ciertos requerimientos que los huéspedes presencian al momento de llegar al establecimiento.

Se debe tener en cuenta que el servicio de hospedaje “Los Andes” de la ciudad de Babahoyo, a pesar de ser uno de los más reconocidos también tiene que tener planteada las estrategias de marketing para que los visitantes de la ciudad puedan preferir los servicios que

presta, el hospedaje “Los Andes”. Según Ibáñez, (2017). Manifiesta en su libro de control y seguimiento de políticas de marketing que: “El marketing estratégico orienta a la organización hacia oportunidades económicas generadas a partir de una expansión de los beneficios por venta, siempre partiendo de las capacidades de la organización, sus recursos, entorno competitivo y rentabilidad y crecimiento.” (p.27). Con la que debe contar dentro del presupuesto.

Al momento que los huéspedes llegan al establecimiento, ellos manifiestan que son usuarios concurrentes del servicio de hospedaje “Los Andes” de la ciudad de Babahoyo, sobre esta afirmación los empleados del establecimiento no pueden contrastar esta información por la inexistencia de la base de datos digitales de los usuarios. Filion, Cisneros, & Morelos, (2011) afirma que:

“Cuando una empresa no logra crear una propuesta de valor para sus clientes, se reduce o minimiza la satisfacción de estos últimos. En tal caso, habrá clientes con escasa o nula lealtad a lo que generalmente conduce a una rotación de clientes. Es decir, la empresa es capaz de atraer a clientes, pero no los retiene por que no logra satisfacer las expectativas de estos y ofrecerles valor”. (Pg. 228).

Ofreciéndole a los usuarios concurrentes, disminuir los precios por la preferencia y constante presencia, debido por la tendencia que tienen los usuarios, permanecer por una semana o dos. Ellos se presentan después de un tiempo y ocurre que se ha rotado el personal o en ocasiones se encuentran nuevos colaboradores por ello se presencia esta molestia por parte de los usuarios, los colaboradores no pueden contrastar la información por lo que existe inexistencia de la base de datos digitales de los clientes.

Los huéspedes suelen estar inconformes con el espacio de espera, reencuentro y reunión que brinda el hospedaje “Los Andes”, dado que el área es muy reducida suele ser molesto al ingresar al establecimiento con equipaje muy grandes por lo que son familias numerosas o grupos de profesionales, deportistas y visitantes de la ciudad, tienen que esperar ser atendidos en las escaleras que encaminan a la recepción. Robbins & Coulter, (2010) en su libro de administración manifiesta que:

“Los cambios de diseño estructural también podrían incluir cambiar de una estructura funcional a una estructura de producto o a la creación de un diseño de un diseño de estructura de proyecto. Por ejemplo, Avery-Dennis corporation modernizo su estructura funcional tradicional en un nuevo diseño que organiza el trabajo en equipos multifuncionales”.

En ocasiones los huéspedes desean hacer encuentro con los demás compañeros que se encuentran en las diferentes habitaciones para poder ponerse de acuerdo en eventos especiales y colaboración para realizar diferentes actividades y el apoyo a programas específicos por parte de la planificación que previamente tuvieron.

Al dirigirse los huéspedes a su habitación al momento de querer ordenar su equipaje ciertas habitaciones manifiestan, escases de roperos, colgadores de ropa y veleros, implementos básicos para la comodidad del huésped dentro de las habitaciones del servicio de hospedaje “Los Andes”. Cruz, (2017) en su libro de modelo de innovación de productos turísticos en instalaciones hoteleras desde un enfoque de sistemas complejos manifiesta que:

“El producto básico son los servicios o beneficios principales que busca el cliente con su compra. El producto tangible comprende la oferta comercial formal y ofrece posibilidades de diferenciación con respecto a la competencia, aunque la oferta puede ser copiada o imitada; por

lo que se debe garantizar un flujo regular de innovaciones que mitiguen esta limitante. El producto aumentado ofrece mayores posibilidades de innovación, ya que lo constituyen una serie de valores añadidos por encima de lo estándar o esperado por el cliente.”. (Pg. 18).

Las mismas que ocasionan los malestares a los usuarios a su vez proporcionando una desfavorable impresión del servicio de hospedaje.

En ocasiones los usuarios insatisfechos por la inexistencia del equipamiento básico de las habitaciones anuncian a los nuevos clientes estas anomalías donde se pierde una gran parte de cliente nuevos. Filion, Cisneros, & Morelos, (2011) manifiesta que:

“Para poder lograr los procesos de segmentación, de posicionamiento, de identificación, de oportunidades de mercado y de análisis de si la empresa tiene cliente satisfecho o no, debemos construir un sistema de información que nos permita sustentar las decisiones que se toman en información proveniente del mercado”.

En otras palabras, es un usuario que manifiesta que el servicio de hospedaje no cubrió sus expectativas o por lo menos no de la forma correcta, provocando las recomendaciones que manifiesten se han desagradables para los clientes nuevos, desaprovechando la ventaja competitiva que tiene el hospedaje “Los Andes” de la ciudad de Babahoyo frente la emulación.

Los usuarios al momento de ingresar al espacio de limpieza personal (baño) a tomar una ducha refrescante y relajante, para retomar energías y seguir con su día o descansar hasta el siguiente amanecer suele encontrarse con la molestia de la inexistencia del servicio de agua caliente ocasionando un sistémico malestar por parte de los usuarios. Lovelock, Reinoso, D'Andrea, Huete, & Wirtz, (2011) en su libro afirma que:

“Lo mas probable que no este satischecho por el por completo con la calidad de algunos de los servicios que utiliza, ¿Cómo responde cuando le han decepcionado? ¿Protesta formalmente al empleado, pide hablar con el encargado, presenta una queja formal al director de la empresa expresandole su insatisfaccion, escribe a una autoridad reguladora o llama a la oficina para la defensa de los clientes? ¿O solo se queja con sus amigos y familia, murmura por sus adentro y se cambia de proveedor cada vez que nesecita este tipo de servicio?”. (Pg. 678).

El servicio que ofrece el hospedaje “Los Andes”, es afectado por la inexistencia del equipamiento de mobiliarios básicos para el confort de la hospitalidad dentro del hospedaje, como la presencia de camas con deficiencia de mantenimiento y acabado deteriorado, por el uso puesto que ocasionan ruidos, inseguridad e inestabilidad y un desagrado al momento de acostarse. Cruz, (2017) en su libro de modelo de innovación de productos turísticos en instalaciones hoteleras desde un enfoque de sistemas complejos manifiesta que:

“Esto se produce mediante las relaciones dialógicas y de recursividad entre este componente y otros del modelo. Por ejemplo, la evaluación de la pertinencia de la innovación modifica las actividades dinamizadoras si ocurre una falla o cambio drástico en el diseño del producto; por lo que sería necesario desarrollar el mismo de forma diferente o incluir otras actividades.”. (Pg.225).

También el huésped manifiesta que encuentra colchones en estado muy desfavorable tales como; resortes salidos y un olor desagradable al momento de descansar esto es ocasionado por que la vida útil del bien ya expiro, dando una experiencia de inconformidad por parte del usuario mas no de un descanso acogedor.

Los huéspedes acuden hasta la recepción para poder dar conocer al recepcionista encargado del turno, el mismo que les provee de una solución temporal, como brindarle otra habitación. Lovelock, Reinoso, D'Andrea, Huete, & Wirtz, (2011) afirma que:

“Siguiendo la secuencia de las posibles reacciones, observamos una variedad de resultados finales que pueden hacer que el cliente pase del enojo al entusiasmo con la empresa. El riesgo de deserción es alto, en especial cuando hay una variedad de opciones”. (Pg. 680).

En tiempos de invierno los pisos superiores del servicio de hospedaje “Los Andes” de la ciudad de Babahoyo, la deficiencia del servicio de internet. Arbós, (2012) Sugiere que: “Los sistemas planificación de productos y gestión de materiales de los procesos de producción deben ocuparse de que los productos, componentes y materiales de dichos procesos estén disponibles siempre en la clase, cantidad y momento en que se precisen”. (Pg. 3). Siendo un servicio indispensable, debido que necesitan internet para realizar trabajos y también requieren enviar información muy importante para las empresas en las que trabajan.

Un problema que los huéspedes han presenciado en el servicio de hospedaje “Los Andes”, es la inexistencia de intercomunicadores, esto no permite que el huésped pueda comunicar, la inexistencia de adquirir agua, bebidas energizantes o servicio de habitación como lo es la limpieza del baño o simplemente la asistencia por la presencia de accidente de derrames de alimentos dentro de la habitación. Jiménez, (2018) en su libro manifiesta que: “La expresión oral ha sido durante mucho tiempo la estrategia menos atendida. Es cierto que precisa de una atención y una evaluación muy individualizada”. (Pg. 180). Esto evitaría que los usuarios tengan que salir de sus departamentos y estos dirigirse a la recepción para poder explicar sus requerimientos.

En muchas ocasiones los usuarios se acercan a la recepción del hospedaje “Los Andes” para manifestar molestias, donde mencionan que los controles remotos de los televisores y aires acondicionados están inservibles al momento de utilizarlos, también a pedir préstamos de toallas, jabones o papel higiénico puesto que estos se han agotado. Esto se presencia por que los suministros de limpieza se han agotado y los proveedores aún no han hecho llegar la mercadería. Lovelock, Reinoso, D'Andrea, Huete, & Wirtz, (2011) menciona que:

“El enfoque del empowerment normalmente proporciona un mayor rendimiento, pues contara con empleados motivados y clientes satisfechos. Por el contrario, en el enfoque de produccion, la direccion diseña un sistema relativamente estandarizado y espera que los trabajadores ejecuten las tareas siendo unos pasos concretos”. (Pg. 621).

Los colaboradores y encargados de la limpieza de las habitaciones no manifestaron que los respectivos recursos de limpieza e higiene personal que están por agotarse como los: jabones, shampo, desinfectante, detergente, cloro, papel higiénico y otros recursos que utilizan los colaboradores para el mantenimiento de limpieza a las habitaciones, para que los huéspedes al momento de ingresar al departamento visualicen, perciban una limpieza y desinsectación general de la habitación.

Uno de los medios utilizados en la investigación del servicio de hospedaje “Los Andes” de la ciudad de Babahoyo, la entrevista realizada a la administradora del hospedaje. Una de las interrogantes que se mencionó, Consideraría usted las recomendaciones y estaría dispuesta a

implementarlas donde marco la opción que si donde esta da punto que estaría dispuesta a la implementación para la mejora de su servicio de hospedaje.

La siguiente interrogante que se le realizo a la administradora del servicio de hospedaje “Los Andes” de la ciudad de Babahoyo, qué si conoce sobre las estrategias para el mejoramiento y competencia actual del servicio de hospedaje donde ella remarco que, si conoce las estrategias, esto nos da paso a la siguiente interrogante.

Donde la interrogante complementaria a la anterior que se le realizó a la administradora del servicio de hospedaje “Los Andes”, menciona que tipo de estrategia implementada para competir en el negocio, ella señalo que la estrategia que implementa es la diversificación consiste en ofertar y agregar en el servicio que percibe el usuario son diseñados para la exclusividad y convirtiéndose en una ventaja competitiva con la competencia haciendo esto que la percepción del usuario piense que es único y dando lugar a que pueda pagar un precio mayor, pero ella solo aplica el de dar algo diferenciado a la competencia manteniéndose con precios bajos.

Por último la otra pregunta que se tomara en cuenta para el análisis y contraste de la información recibida por la administradora del hospedaje “Los Andes” y los huéspedes que perciben el servicio es la diferenciación que ofrece en su servicio respecto a los de la competencia, la administradora del servicio de hospedaje “Los Andes” manifestó que una de las diferencias ante la competencia es el servicio de parqueadero privado puesto que la competencia no incluye este servicio siendo uno de los servicios con mucha importancia dentro de la seguridad del usuario.

Una de las preguntas que se utilizó para el contraste de la información obtenida por parte del usuario y la administradora del servicio de hospedaje “Los Andes”, como fue la atención recibida al momento de reservar una habitación, donde el usuario manifestó que fue buena dando lugar a que la información obtenida por parte de la administradora donde mencionó que aplica la estrategia de diversificación esta sienta ejecutada en un nivel medio.

Otra de las interrogantes realizada a los usuarios del servicio de hospedaje “Los Andes” de la ciudad de Babahoyo, como considera usted el equipamiento o instalaciones de las habitaciones, donde el usuario manifestó que el equipamiento de las habitaciones es regular por que tienen ciertas inexistencias para la comodidad de ellos.

Para dar finalizo la utilización del instrumento de la encuesta realizada a los usuarios del hospedaje “Los Andes”, cual es la razón por la que prefiere el servicio, este manifestó que la recurrencia de la preferencia del servicio es por recomendaciones, que incluye el servicio de hospedaje y además el servicio de parqueadero privado.

## Conclusiones

En el siguiente estudio de caso se ha podido detectar la importancia que tiene equipar las habitaciones del servicio de hospedaje “Los Andes” de la ciudad de Babahoyo, en primer lugar, se debe tener en cuenta la ventaja competitiva que tiene frente a la competencia una de ellas es: la ubicación la cual está cerca de un centro deportivo, el servicio de parqueo privado también es una de las ventajas que tiene ante la competencia. Es notorio que el servicio de hospedaje que brinda es muy reconocido por propios y extraños de la ciudad, además la ubicación y el servicio de parqueadero privado teniendo una ventaja competitiva sobre los demás establecimientos que brindan el servicio de hospedaje.

En segundo lugar, el equipamiento que se dé a la habitaciones del servicio de hospedaje permitirá que los usuarios que prefieren el servicio que presta el hospedaje “Los Andes” de la ciudad de Babahoyo, tengan una mayor preferencia y podrán recomendar los servicios que presta los empleados en forma eficiente y brindar un servicio de calidad para la total comodidad del alojamiento y servicios complementarios, tanto en las habitaciones como en el espacio de reencuentro de los usuarios, la existencia de base de datos digitales para una mayor factibilidad tanto para los usuarios y los colaboradores, de esta forma ser reconocido por la eficiencia y eficacia de los servicios que presta.

## Bibliografía

- Arbós, L. C. (2012). *Planificación de la producción y gestión de materiales*. Díaz de Santos .
- Arias, F. G. (1999). *Proyecto de Investigación tercera edición* .
- Cruz, E. C. ( 2017). *MODELO DE INNOVACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS EN INSTALACIONES HOTELERAS DESDE UN ENFOQUE DE SISTEMAS COMPLEJOS* .  
Camagüey , : UNIVERSIDAD DE CAMAGÜEY “IGNACIO AGRAMONTE LOYNAZ”.
- Filion, L. J., Cisneros, L. F., & Morelos, J. M. (2011). *Administración de Pymes*. Mexico: Pearson Educación.
- Ibáñez, M. d. (2017). *Control y seguimiento de políticas de marketing*. Polígono El Lomo 28970 Humanes de Madrid: CEP S.A.
- Jiménez, P. P. (2018). *Aprender A Comunicar*. Barcelona: U O C.
- Lovelock, C., Reinoso, J., D'Andrea, G., Huete, L., & Wirtz, J. (2011). *Administración de Servicios*. Mexico: Pearson Educación.
- Martínez, O. M. (2006). *Los establecimientos de hospedaje*. Bilbao: universidad de deusto.
- NOVAS, N. C. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS*. Bogotá: EDICIONES DE LA U.
- REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO, Decreto Ejecutivo 1186 (Registro Oficial 244 de 05-ene.-2004 22 de enero de 2015).
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Mexico: Pearson educación .
- Santillán, o. V. (2018). *Introducción a la computación*. Mexico: Patria.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA.**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**TEMA:** Atención al cliente en el servicio de hospedaje “Los Andes” de la ciudad de Babahoyo.

**Objetivo:** Conocer la opinión de los huéspedes

**ANEXO 1:** Encuesta realizada a los huéspedes del hotel “Los Andes”.

**Preguntas:**

1. ¿Cómo fue la atención recibida al momento de reservar una habitación en el hotel Los Andes?

Excelente		Buena		Regular		Mala		Pésima	
-----------	--	-------	--	---------	--	------	--	--------	--

2. ¿Cómo está la atención percibida durante la salida del hotel Los Andes?

Excelente		Buena		Regular		Mala		Pésima	
-----------	--	-------	--	---------	--	------	--	--------	--

3. ¿Cómo considera usted el equipamiento e instalaciones de las habitaciones?

Excelente		Buena		Regular		Mala		Pésima	
-----------	--	-------	--	---------	--	------	--	--------	--

4. ¿Cómo considera usted la limpieza y condiciones de las habitaciones?

Excelente		Buena		Regular		Mala		Pésima	
-----------	--	-------	--	---------	--	------	--	--------	--

5. ¿Consideras que los precios del hotel van de acuerdo a la calidad de nuestros servicios?

Sí		No	
----	--	----	--

6. ¿Cómo le parece la seguridad que proporciona el hotel Los Andes?

Excelente		Buena		Regular		Mala		Pésima	
-----------	--	-------	--	---------	--	------	--	--------	--

7. ¿Cuál es la razón por la que prefiere hospedarse el hotel Los Andes?

Calidad del servicio		Publicidad		Ubicación		Recomendaciones	
----------------------	--	------------	--	-----------	--	-----------------	--

8. ¿Recomendaría este hotel a sus amigos y familiares?

Si		No	
----	--	----	--



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA.**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**TEMA:** Atención al cliente en el servicio de hospedaje “Los Andes” de la ciudad de Babahoyo.

**ANEXO 2:** Entrevista realizada a la administradora del hotel “Los Andes”.

**Preguntas:**

1) ¿Consideraría usted las recomendaciones y estaría dispuesta a implementarlas?

Si		No	
----	--	----	--

2) ¿Qué tipo de estrategia implementa para competir en el negocio?

Estrategias de Diversificación		Estrategias de crecimiento		Estrategias funcionales	
--------------------------------	--	----------------------------	--	-------------------------	--

3) ¿Cuenta con programas de capacitación para su personal?

Si		No	
----	--	----	--

4) ¿Cómo incentiva el personal para ofrecer y mejorar el servicio?

Elección de días libres y vacaciones		Reconocer los logros	
Interés por su vida		Flexibilidad en el horario	

5) ¿Qué diferenciación ofrece en su servicio, respecto a los demás hoteles?

6) ¿Cómo miden su capacidad de competencia con las empresas hoteleras?

Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Avanzado	
------------	--	-------------	--	----------------	--