



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

LICENCIADO EN COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN COMERCIO

TEMA:

GESTIÓN DE SERVICIOS EN EL HOTEL BELLO SUEÑOS DE LA

PARROQUIA SAN JUAN

EGRESADO:

LEMA PILCO TANIA MARIBEL

TUTOR:

ING, WENDY OCAMPO ULLOA

AÑO 2022

Contenido

Carátula	1
Contenido	2
Planteamiento Del Problema	3
Justificación	7
Objetivos	8
Líneas De Investigación	9
Marco Metodológico	21
Resultados	23
Discusión De Resultados	26
Conclusiones	28
Recomendaciones	30
Referencias	31
Anexos	33

Planteamiento Del Problema

El Hotel Bello Sueños es un emprendimiento que le pertenece al señor Segundo Chimbo ubicado en la parroquia san Juan, Inaugurada en el año 2009 que brinda servicio de alojamiento a personas que busquen descansar; La investigación realizada y mostrada es el estudio caso se denomina: Gestión de servicios en el hotel Bello Sueños de la parroquia San Juan; está centrado en las causas que afecta los servicios y la falta de compromiso por parte de los empleados que trabajan en el hotel.

Entorno a la gestión de los servicios se detectan las siguientes situaciones problemáticas:

Procesos administrativos, El hotel Bello Sueños presenta problemas en la deficiencia del manejo de gestión de servicio al cliente, debido a que no existe una planificación apegada a las exigencias modernas, ni se toma en cuenta los procesos administrativos, tales como: Planificación, organización, dirección y control, por otro lado el servicio prestado dentro el hotel es desfavorable tanto en términos de instalación y de hospedaje, además las normas de higiene y seguridad que no se están ejecutando de una manera adecuada lo que ocasiona incomodidad a los huéspedes.

La atención al cliente del personal no es la correcta puesto que no comprenden sobre las tecnologías de la información y comunicación, Cabe mencionar que la recepcionista no ha realizado cursos de capacitación en atención al cliente que faciliten la comunicación y comprensión con los hospedantes, ya que la atención al cliente es su principal trabajo siendo la recepcionista sea la cara del hotel, no proporciona a los usuarios información clara, precisa y concisa causando así una mala experiencia del lugar.

La capacitación del personal que labora dentro del hotel no tiene las bases esenciales para el buen funcionamiento del lugar, además que existe mucha desorganización a la hora de realizar las tareas como agendar, registrar y preparar habitaciones, Controlar salidas y pagos de los huéspedes además de Atender preguntas, disputas y situaciones conflictivas, Escasez en uso de herramientas o programas que faciliten estas actividades al igual de la carencia del personal a la hora de que desarrollen sus habilidades blandas como la comunicación, trabajo en equipo, liderazgo y la inteligencia emocional.

El hotel Bello Sueños ofrece varios servicios entre ellos sala de eventos, una mini despensa, pero no existe un servicio que brinde comida como desayunos o un espacio de comida rápida esto hace que las personas que se encuentra en el hotel coman por fuera y no consuman dentro del establecimiento, existen personas que preguntan por desayunos a la habitación ya que es más cómodo comer dentro del hotel que salir a buscar desayuno en el centro de la parroquia pero como el hotel no ofrece este servicio, causando así una desventaja dando por resultado una necesidad insatisfecha.

El internet en estos momentos es una herramienta indispensable para el diario vivir siendo un medio de comunicación ya sea para el trabajo, los amigos y familiares, en el hotel existe un servicio de internet de muy mala calidad causando así molestias a los huéspedes que buscan llegar a su habitación y conectarse a la red wifi para distraerse y entretenerse en sus redes sociales, pero la deficiencia de este hace que el hotel logre una muy mala reputación causando quejas y haciendo que estos cliente no regresen ni recomienden el lugar.

Trabajo en equipo dentro el hotel Bellos Sueños es indispensable para cumplir los objetivos, pero la falta de compromiso hace que los colaboradores no sean empáticos con sus compañeros y no se apoyen unos a otros, ellos realizan sus tareas de manera individual no existe

una colaboración en equipo además que no intercambian ideas que beneficien a la empresa, afectando así la comunicación y el compañerismo también viéndose afectada la productividad de los colaboradores llegando a repercutir en el hotel.

El hotel si bien cuenta con una página de Facebook la misma que se encuentra descuidada ya no realizan publicaciones constantemente compartiendo así imágenes de muy mala calidad evitando así que el público vea la belleza de interior del hotel, Además, que falta que la administradora tenga más interacción con el público si bien la página no cuenta con muchos seguidores que puedan hacer uso de este servicio los mismos que puedan recomendar el lugar llegar así a que el hotel se haga más conocido por usuarios de diferentes provincias o cantones cercanos a la parroquia San Juan.

La escasez de personal dentro el Hotel Bello Sueños hace que no se realicen adecuadamente sus actividades específicas de acuerdo a sus puesto de trabajo esto provoca que no trabajen con el mejor rendimiento y a la larga trae como consecuencia que el trabajador llegue hasta renunciar por exceso de trabajo llegando a tener un agotamiento físico y mental , esto en el caso de una ex trabajadora que llegó a salir de su puesto ella realizaba todo lo que a limpieza se trataba pero muchas veces tenía que cubrir hasta la recepcionista esto hizo que ella sintiera agotada de la situación y abandonar su puesto.

Dentro del Hotel bello sueños sucede que los empleados no se sienten cómodos dando su opinión y ese silencio, esa falta de comunicación se siente en el entorno, esa necesidad de compartir conocimientos o vivencias se ve reducida a la mínima expresión, creando espacios de inseguridad y empeorando la situación en el lugar. Además, puede dar lugar, incluso, a miedo a la hora de sugerir cualquier cosa, hecho que agrava e incómoda la situación de un trabajador en su puesto de trabajo.

Ambiente laboral Dentro el hotel la falta de motivación en los empleados, es el hecho de no contar con un entorno laboral cómodo, ya sea por un mal carácter por parte de la recepcionista y demás trabajadores, o por un entorno físico deteriorado ya que el espacio tiene que ser adecuado, dentro el hotel existen espacios en mal estado además de muebles de oficina como sillas que se encuentran sucias y documentos amontonados y desorganizados dando así una perspectiva negativa a las personas que acuden al establecimiento en busca de estar en un lugar tranquilo para descansar.

La desmotivación en los empleados, es el hecho de no contar con un entorno laboral cómodo, ya sea por un mal carácter por parte de la recepcionista y demás trabajadores, o por un entorno físico deteriorado ya que el espacio tiene que ser adecuado, por otro lado, el propietario no reconoce el trabajo del empleado dentro el hotel.

Justificación

El presente estudio de caso se centra en identificar las causas que afectan a la deficiencia de la gestión de servicios del hotel Bello Sueños de la parroquia san Juan y lo que esto provoca a la hora de satisfacer al cliente, el hotel atraviesa por razones que impiden el crecimiento se investigara y se descubrirá los motivos externos e internos que hacen que no se cumpla con cabalidad una buena entrega de servicios.

La importancia de llevar a cabo este estudio de caso será con el fin de averiguar y profundizar temas como atención al cliente analizando también la administración implementada además de descubrir si personal que labora en el hotel esté motivado y este haciendo su trabajo correctamente todo esto para ver a profundidad lo que está haciendo bien y en qué falla el hotel observando así cada una de las causas que hacen que personas no elijan el hotel como la mejor opción para descansar.

Un buen servicio hotelero marca la diferencia de la competencia partiendo desde el trato que recibe, la presentación del servicio al igual de la cortesía brindada además del nivel de conocimiento en la que se ofrece el servicio y cumplir con los estándares del lugar son aspectos que cuenta mucho a la hora de elegir un hotel, La utilidad de este estudio de caso se verá reflejada en los resultados obtenidos de acuerdo a herramientas como entrevista y encuestas, ya que esto facilito respuestas que ayuden a la mejora de la gestión de servicios brindando calidad y logrando la satisfacción.

Objetivos

Objetivo General

Identificar las causas que influyen en la Gestión de servicios en el hotel Bello Sueños de la parroquia san juan.

Objetivos Específicos

- Efectuar un marco investigativo respecto a la de Gestión de calidad de los servicios del hotel.
- Aplicar las encuestas para medir los niveles de compromiso de los empleados del hotel.
- Emplear formas en las que se pueda mejorar la gestión de servicios.

Líneas De Investigación

Línea y Sublíneas de investigación:

El estudio de caso habla sobre los factores que evitan un servicio de calidad entre ellos la administración, falta de capacitación, trabajó en equipo además de falta del interés y compromiso; es así que la línea del presente estudio de caso es: Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control puesto que se analizará la gestión administrativa al igual que las funciones que se ejecuta en el hotel.

La sublínea en la que está enmarcada el presente estudio de caso es de: Empresas e instituciones públicas y privadas, debido a que esta investigación se realiza en el Hotel Bello Sueños con la finalidad de analizar el conjunto de operaciones y procesos que están enfocadas en la administración de los recursos de una entidad privada.

Marco Conceptual

El hotel Bello Sueños es un negocio creado el 7 de junio del año 2009 por el actual dueño el señor Segundo Gilberto Chimbo que está ubicada en la parroquia San Juan del sector viejo su actividad es brindar servicio de alojamiento, recepción, servicio de habitaciones, venta de snack, servicios de lavandería, servicios de tv cable, servicios de telefonía e internet además de alquiler de local para festejos e incluso la buseta de hotel es alquilada para fletes a distintos lugares, este Hotel está conformado por la recepcionista, 2 señoras de limpieza, Administrador y un ayudante que cumple la función de mensajero y ayudante de la recepcionista.

Servicio Hotelero

El sector hotelero viene emprendiendo esfuerzos, es consciente que para alcanzar objetivos requiere, escenarios en los que se debe establecer comunicación constante entre sus colaboradores, generando así relaciones interpersonales que deberían ser sanas, sin embargo, suele surgir muchas discrepancias, recelos, roces etc.; aspectos aun no considerados; generalmente se relacionaba que un mal servicio al cliente estaba limitado a inadecuadas prácticas de áreas como marketing, operaciones, hasta finanzas; mas no de aspectos entre colaboradores, siendo las relaciones interpersonales pieza fundamental para el desempeño laboral. (Hanco, Carpio Maraza, & Mamani, 2021)

Un estudio elaborado por la cadena Eurostars ha determinado que un buen descanso y el confort propio de un hogar son los factores más valorados por los huéspedes cuando se alojan en un hotel. Pero nosotros hemos querido ir un poco más allá y, tras consultar diversos estudios y encuestas de satisfacción realizadas a clientes, hemos resumido los servicios básicos que un establecimiento debe facilitar a sus huéspedes para hacerlo feliz. (Barcelona, 2018)

Calidad de servicio

La calidad del servicio es un elemento para obtener y mejorar la satisfacción del cliente; es decir, al renovar y modernizar los servicios de acuerdo con las necesidades del cliente, aumenta su percepción positiva, lo que genera una posibilidad de retención del cliente y un margen de beneficio para la tienda minorista transnacional en el sector autoservicio, por lo cual existe un efecto positivo entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. (Treviño & Treviño , 2021)

Las organizaciones en los últimos años, dada la necesidad de ser competitivos frente a la ampliación de la oferta de los diferentes servicios en el mercado. Para el viajero, este concepto es global, es decir, que todas las experiencias generadas en una visita conllevan a la definición de un servicio de calidad y por ende a la satisfacción que genera el mismo. Al hablar de satisfacción necesariamente se debe abordar el tema de calidad, la cual está ligada a los resultados percibidos por un viajero al momento de utilizar un hotel. (Monsalve & Hernandez, 2017)

Establecimientos hoteleros y turísticos con estándares de calidad

(Servicio De Acreditacion Ecuatoriano, 2018)Indica que las empresas hoteleras y turísticas son certificadas por organismos acreditados por el SAE, en el alcance de sistemas de gestión de calidad acorde con las normas internacionales, lo que se traduce en un reconocimiento a nivel nacional e internacional, por competitividad, eficiencia y calidad de sus servicios y productos. Este hecho les generará un valor agregado importante que les facilitará el acceso a un mayor mercado en todos sus segmentos.

Ejemplos de procesos en la industria hotelera pueden ser, el proceso de alojamiento que incluye subprocesos como el pre registro o reserva, registro, control de habitaciones, check-out, entre otros; el proceso para el área de alimentos y bebidas que puede incluir el restaurante, bar, room service, etc.; también el proceso de atención al cliente, que es el eje y la razón principal del

negocio hotelero y turístico, por lo tanto uno de los principios fundamentales del sistema de gestión de calidad para este sector. Los sistemas de calidad enfocados a los procesos de un hotel o establecimiento turístico, son la base fundamental para su óptimo desarrollo, mejora continua de la cadena de servicio y satisfacción de los clientes externos e internos y otros grupos que se encuentran directamente relacionados con ellos. (Servicio De Acreditacion Ecuatoriano, 2018)

Infraestructura y factores que benefician el servicio hotelero

(Boza, Mendoza, Escobar, & Moncayo, 2020) Afirma que los emprendimientos hoteleros en los últimos tiempos han tenido un desarrollo significativo, el progreso cultural y económico influye para este crecimiento, en paralelo la demanda ha tenido una evolución sostenida a lo largo del tiempo, avance gradual acorde a estadística internacional. En este sentido el turismo urbano comparado con el rural su impacto es superior en especial para el mercado europeo y norteamericano, en este sentido es importante mantener los componentes en el sector de los emprendimientos estudiados como la higiene del local, comodidad, infraestructura, limpieza, empleados motivados, entre otros.

En la misma dirección del servicio es importante para la economía, la afectividad, el carisma y el placer de servir acercará al cliente al hotel. Los factores que influyen en la elección de la acomodación hotelera determinados por la calidad de las instalaciones, servicios, personal calificado, equipos de primer orden que garantizan el bienestar del huésped, seguridad externa e interna. (Boza, Mendoza, Escobar, & Moncayo, 2020)

Un hotel debe contar con varias características que vayan acorde a su organización, servicios y categoría. En particular, el hotel debe contar con un: manual de organizaciones, procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, personal capacitado

con ropa de trabajo o uniforme, procedimiento de recepción y tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias, programa de mantenimiento, preventivo y correctivo, procedimientos que fomenten la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones del hotel, una política respecto a la tenencia de mascotas, resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en lugares visibles y mantener un archivo histórico de reservaciones, entre otros. (Boza, Mendoza, Escobar, & Moncayo, 2020)

Opiniones del servicio hotelero

De acuerdo a (Larraiza, 2018) Una opinión tanto positiva o negativa por parte de un amigo o conocido respecto al hotel es un factor muy importante para el cliente a la hora de crear expectativas de calidad de servicio, El cliente por lo general confía mucho más en su círculo cercano de amigos y conocidos que en las empresas, ya que los primeros son un grupo de personas parecidas a él. La credibilidad de estas recomendaciones es casi tan alta como la de un experto y mucho más alta que la de los representantes de las empresas, además es la que más ha crecido últimamente, según el Edelman Trust Barometer. Ya no se puede contar con que el cliente no actúe ante un mal servicio: el 93% de las personas tomarían algún tipo de represalia contra la empresa ante un servicio inadecuado.

La proporción de clientes que comentan a otros sobre una experiencia negativa es de 89% y baja al 77% en caso de una experiencia positiva. Los clientes también tienen en cuenta a través de qué medio les es más útil difundir sus experiencias: eso explica que un 88% de los clientes con experiencias negativas acudan a los medios sociales, especialmente Facebook y Twitter. Esto se debe a que ellos saben que en los medios sociales su opinión puede causar mayor daño al tener

mayor impacto y alcance y hasta la propia empresa puede darse por enterada sin tener que desgastarse en ponerse en contacto con ella. (Larraiza, 2018)

Atención al cliente

La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades, siendo una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. (Arenal Laza, 2019); La recepcionista no se relaciona con los clientes ni crea lazos de confianza que faciliten la comunicación llegando a dar información que pueda confundir a los clientes creando así incomodidad y brindando un mal servicio.

La industria hotelera es consciente de ello y por eso existe todo un equipo destinado a cumplir tareas de atención al cliente: desde la recepción hasta el personal de limpieza debe representar los valores del hotel, cuidar el trato al usuario, ofrecer una atención impecable. El área de atención al cliente está en la primera línea de un hotel. Los profesionales que trabajan de cara al público, son los encargados de recibirlos, hacer el registro, gestionar incidencias de manera oportuna, solucionar problemas, recomendar lugares de la ciudad para visitar, resolver dudas y hacer todo lo posible para que a ningún huésped le falte de nada durante su estancia. (Blog turismo, 2021)

La administración en un hotel

Dentro de la gestión hotelera es muy importante la administración y la buena organización, durante el proceso de programación y planificación de los servicios hoteleros se deben tener en cuenta las diversas formaciones que se necesitan para poder administrar un hotel. El servicio de alojamiento es uno de los más complejos en el mercado turístico; ya a este se anexan actividades alternas que complementan la calidad de los servicios. Por lo tanto, un buen administrador es quien conoce con certeza las actividades y proceso que se necesitan para obtener buenos resultados en la satisfacción de las necesidades de los clientes. (Insignia , 2018)

Identificar el talento de cada posible empleado y sus habilidades es básico para una correcta gestión posterior de los recursos humanos. Se suele recomendar, si es necesario, el crear una hoja de seguimiento y control con el perfil de cada empleado. Luego se deberán crear grupos, de cuáles son los empleados más capacitados y con cuáles es necesario mejorar. Es bueno saber cómo van encaminados, para desarrollar políticas de motivación e inclusive premiarlos en caso de resultados positivos. Del mismo modo, la detección de un liderazgo nato de cada empleado es vital para poder desempeñar diferentes funciones dentro del hotel. (Insignia , 2018);es precisamente este proceso que el hotel no lo ha aplicado adecuadamente, por lo tanto no se ha cumplido lo resultados deseados ya que no se ejecutan los procesos principales de la administración evitando así que el hotel no aproveche los recursos de manera eficiente y eficaz haciendo que no se cumplan los objetivos.

La capacitación

La capacitación y el desarrollo constante es de vital importancia, no solo en el ámbito laboral, sino también en el personal, el adquirir nuevos aprendizajes, nos mantiene en crecimiento

y movimiento constante, nutre nuestros conocimientos y nos acerca a más experiencias. (Vazquez, 2021)

El recibir capacitación, brinda herramientas que acercan a los colaboradores a ser más eficaces, más propositivos, productivos y esto se ve reflejado ciertamente en los objetivos establecidos por la organización, pero más allá de ello, puede verse reflejado en la esencia de lo que vive y cómo lo vive el colaborador en la organización. Las capacitaciones en sentido de habilidades «duras o técnicas» refuerzan sus destrezas en el manejo de los sistemas, la maquinaria, sus habilidades analíticas y críticas, entre otros. (Vazquez, 2021); La capacitación dentro del hotel es fundamental puesto que el personal que labora no tiene conocimiento de publicidad o de atención al cliente factores que presenta una desventaja en la productividad porque el personal no cumple de manera correcta las tareas que se deben realizar dentro de su puesto de trabajo.

Compromiso organizacional

(Herrera & Roman, 2019) Indica que las organizaciones empresariales necesitan formar equipos altamente comprometidos con sus objetivos estratégicos, solo en un entorno en el que la relación entre empresa-trabajador sea equilibrada, se pueden mantener altas cuotas de compromiso organizacional. La literatura en multitud de trabajos ha relacionado el compromiso organizacional con el cumplimiento del contrato psicológico, es decir, con el grado del cumplimiento de las promesas realizadas por parte de la organización, enmarcándolo como variable explicativa y determinante del compromiso organizacional.

Los factores que afectan al compromiso organizacional es el grado de incertidumbre o amenaza de la pérdida del empleo, generando en el trabajador una baja motivación e interés que provocan un alejamiento de su trabajo y de la organización. Por último, la insatisfacción salarial

y, sobre todo, la sensación de injusticia que proviene de la brecha salarial dentro de la organización, puede generar desarraigo y como consecuencia bajos niveles de compromiso organizacional.

La formación del compromiso organizacional está relacionada con los inputs que el trabajador recibe de la organización e íntimamente ligado a los resultados de la relación entre ambas partes, así como, sobre la vinculación afectiva entre las metas y valores de la organización y el empleado afectando al incremento del desempeño laboral, al ausentismo y a la rotación laboral. El compromiso organizacional como un proceso participativo, resultado de combinar información e influencia y/o incentivos, donde se usan todas las capacidades personales para estimular el apego de los empleados hacia el éxito institucional. (Herrera & Roman, 2019)

Puesto de trabajo

Identificar el talento de cada posible empleado y sus habilidades es básico para una correcta gestión posterior de los recursos humanos. Del mismo modo, la detección de un liderazgo nato de cada empleado es vital para poder desempeñar diferentes funciones dentro de tu hotel.

A continuación, es importante hacer un control y seguimiento de las habilidades de estos empleados y de cómo van evolucionando, esto te ayudará a elaborar políticas de motivación. De esta forma tendrás mejores pautas, que marcarán el camino a seguir a la hora de desarrollar u optimizar tu gestión del personal. (avirato, 2020)

Puesto de trabajo es el cúmulo de tareas y responsabilidades que asume un trabajador dentro de una empresa. Su cumplimiento se recompensará por medio de un salario. (Galan, 2021);escases de personal un problema que presenta el hotel, por ejemplo: hoy en día nadie esta ileso a sufrir algún accidente o tener un percance familiar para esto es importante tener un personal que puedan cubrir y así evitar que el funcionamiento del lugar se vea afectado.

Comunicación en un ambiente laboral

La comunicación es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. En este proceso intervienen un emisor y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto. (Piero, 2021); una información clara es primordial para que la comunicación sea la base de llegar a un acuerdo el lugar carece de comunicación entre los empleados, así como de ellos con el dueño del hotel.

(Agenda, 2019) Afirma que una mala comunicación puede, más allá de crear un mal entorno laboral, dañar la productividad; esto como consecuencia de resentimientos o frustraciones generadas por el estrés o el trato recibido entre los miembros internos, La ruptura de estos patrones de conducta a nivel interno es esencial si se quiere optimizar los resultados de la empresa, teniendo en cuenta que, el mal funcionamiento interno también puede afectar a los clientes.

Cientes insatisfechos se da cuando existen deficiencias en la comunicación de una empresa, los clientes pueden notarlo, especialmente cuando estos reciben un pedido duplicado o una orden parcial o totalmente incorrecta. Cometer este tipo de errores puede traer desventajas a cualquier empresa, sobre todo porque los clientes son quienes definen tu reputación en el mercado y al igual que un cliente satisfecho puede recomendar la contratación de un servicio, un cliente insatisfecho podría sugerir la no contratación del mismo. (Agenda, 2019)

Eficacia

Eficacia es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos hacer las cosas correctas, es decir, llevar a cabo tareas de la mejor manera, que conduzcan a la consecución de los resultados. Tiene que ver con «qué» cosas se hacen. Dicho de otro modo, busca encontrar el mejor «qué» sin preocuparse por «cómo» se llevarán a cabo las

tareas ni su impacto en los recursos. Podría ser el camino seguro a un derroche extremo que convierta la consecución del resultado en algo muy difícil de justificar. (Rizo Rivas, 2019)

Ambiente laboral

En el clima laboral intervienen algunos factores considerados importantes dentro de cualquier organización, la percepción que tengan los trabajadores del ambiente donde laboran, indudablemente tendrá relación con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia total entre sus empleados, donde por su puesto, este resultado positivo o negativo influirá en la productividad de la empresa. (Pilligua & Arteaga, 2019)

El clima laboral es el medio en el que se desarrolla un trabajo. Dependiendo de la organización, así como la calidad de dicho ambiente, este puede ser más o menos bueno. (Morales, 2020); tener un ambiente en muy buenas condiciones hace que el trabajador fluya de manera positiva el hotel tiene mucho desorden, áreas en mal estado haciendo que el entorno se torne tenso y esto perjudique el trabajo.

La Motivación

La motivación en la mayoría de los entornos es un elemento muy complicado de manejar, si un empleado no tiene capacidad para realizar sus tareas, puede ser enviado a capacitarse para instruirse y conocer nuevas habilidades laborales si esta persona no puede aprender estas habilidades pasaría a labores más simples, siendo reemplazado por un empleado más efectivo, concediéndole obviamente las herramientas necesaria para realizar su trabajo; esto permitiría que el empleado se sienta motivado y trabaje en forma más eficiente. (Manjarrez, Boza , & Mendoza, 2020)

Los factores internos de la motivación están relacionados con la búsqueda de la realización personal y la fidelidad con los propósitos procuran placer en el trabajo: estimulan la pasión, la

paciencia y la perseverancia, imprescindibles para crecer como persona y en el ámbito de la organización. Con el estímulo de estas aptitudes, la producción y la calidad de los bienes y servicios se convierte en un factor influyente para alcanzar mayor rendimiento en el mercado donde se encuentre la organización. Lo que es posible gracias al enriquecimiento de trabajo a través de una eficaz utilización del talento humano son factores que motivan al individuo a emplear su propio potencial y a desarrollarse a lo largo de su vida. (Manjarrez, Boza , & Mendoza, 2020)

Marco Metodológico

El método que se utilizó en el presente estudio de caso es el de causa raíz puesto que mediante a ello se identificaron y analizaron las causas de la deficiencia en los servicios del hotel Bello Sueños esto para encontrar y recomendar soluciones adecuadas además que se logre tener una amplia comprensión del tema que posteriormente sirvió para argumentar las conclusiones del estudio.

La Técnica aplicada en este estudio de caso fue una entrevista al propietario del hotel por otro lado una encuesta dirigida al cliente para evaluar la calidad de servicios que el hotel oferta y conocer el punto de vista exterior además de otra encuesta realizada al personal que labora dentro del hotel para tener una idea interna de lo que sucede y cómo funciona la organización puesto que son los conocedores y conduce a las razones principales de la investigación.

El instrumento utilizado fueron unos cuestionarios para los empleados y otra para los clientes del Hotel Bello Sueños de la parroquia San Juan, que está estructurado con preguntas específicas que ayuden a obtener información respecto a trabajo en equipo, Capacitación, Motivación, satisfacción al cliente entre otras todo este cuestionario está netamente relacionado con el tema del estudio de caso para lograr tener una idea del estado en el que se encuentra el hotel y plantear los resultados y la discusión de los mismos.

La muestra objetiva serán los 5 empleados actuales que tiene el hotel bello Sueños, además se ha aplicado una fórmula de muestra finita para determinar el tamaño de la muestra para la realización de la encuesta a los clientes se consideran con un total de 42 clientes que visitan el hotel semanalmente dando como resultado un 40,45 los mismo que fueron encuestados esto con la finalidad de obtener información necesaria para el estudio de caso.

FÓRMULA

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

CÁLCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA

Parámetro	Insertar Valor
N	42
Z	1,960
P	50,00%
Q	50,00%
e	3,00%

Tamaño de
muestra

"n"

=

40,

45

Resultados

Entrevista

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada al propietario del Hotel

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Por qué se decidió por implementar un hotel en la parroquia San Juan?	Porque San Juan se ha convertido en un mercado en crecimiento además que en el 2009 tuve el capital el cual decidí invertir.
2	¿Cree que es fundamental brindar una buena atención al cliente?	Claro que es fundamental, para lograr un servicio de calidad, y para que el cliente se sienta complacido con la atención ofrecida.
3	¿Cuál es la visión del hotel?	El hotel bello sueños busca liderar el sector hotelero de la parroquia.
4	¿Por qué es importante que el personal tenga conocimiento del servicio que está ofreciendo?	Es importante, para que el personal pueda difundir de mejor manera su conocimiento y así llegar con más eficacia al cliente.
5	¿Qué estrategias ha implementado en su negocio para su mejora?	He implementado muchas cosas a lo largo de mi cargo como dueño, entre ellas ofrecer servicios de arriendo de departamentos y alquiler de la buseta del hotel.
6	¿Qué método utiliza para motivar a su personal?	Pues yo trato de respetar sus horarios, pero reconozco que no premié su compromiso.
7	¿Por qué no capacitan al personal?	Tal vez por falta de tiempo pero es algo en lo que trabajaré.
8	¿Cómo se encuentran sus redes sociales?	Las redes sociales son un tema del cual no se mucho pero cada que se puede se comparte imágenes del hotel o los cambios que se realizan.

Fuente: Entrevista aplicada al propietario del Hotel.

Elaborado por: Tania Maribel Lema Pilco

Encuesta dirigida a los empleados del hotel bello sueños

A continuación, se muestran 2 cuadros con las preguntas más relevantes de la encuesta.

Tabla 2

La administración que se implementa en el hotel

Opciones	Frecuencia	%
Excelente		
Muy buena		
Buena	1	20%
Regular	2	40%
Deficiente	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del hotel

Elaborado por: Tania Maribel Lema Pilco

Tabla 3

Entrenamiento adecuado para el puesto de trabajo

Opciones	Frecuencia	%
Siempre		
Casi siempre		
Algunas veces	3	40%
Casi nunca	2	60%
Nunca		
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del hotel

Elaborado por: Tania Maribel Lema Pilco

Encuesta dirigida a los clientes del hotel bello sueños

A continuación, se muestran 2 cuadros con las preguntas más relevantes de la encuesta.

Tabla 4

la atención brindada por el hotel

Opciones	Frecuencia	%
Excelente		
Muy buena	6	15%
Buena	8	20%
Regular	5	12%
Deficiente	21	53%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del hotel

Elaborado por: Tania Maribel Lema Pilco

Tabla 5

comodidad y aseo de las habitaciones

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	5	11%
Muy buena	2	4%
Buena	8	18%
Regular	5	11%
Deficiente	25	56%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del hotel

Elaborado por: Tania Maribel Lema Pilco

Discusión De Resultados

Al realizar el análisis de la Tabla 1 de las respuestas proporcionadas por el propietario se puede determinar que él decidió en implementar un hotel debido al crecimiento económico de San Juan y porque tenía el capital para hacerlo, además indica que la atención al cliente si es una herramienta fundamental para el hotel, afirma que se encarga en mejorar las capacitaciones del personal y motivar a sus empleados puesto que tiene claro que su visión es llegar a ser un referente líder del sector hotelero de la parroquia, entre otras cosas no conoce mucho de las redes sociales pero cuenta que le gusta compartir fotografías de los cambios de su hotel.

La administración que se implementa de acuerdo a la tabla 2 se puede observar en los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los empleados se obtiene como respuesta que la administración que se implementa dentro del hotel es buena, regular y deficiente dando lugar a que se pueda evidenciar que no se llega a una administración de excelencia lo cual produce un problema en planificar, organizar, dirigir, y controlar es importante resaltar que estos aspectos facilitan los procesos que se ejecutan en el funcionamiento del hotel Bello Sueños.

Al analizar los resultados de la Tabla 3 del tema la capacitación al personal, los empleados coinciden en respuestas como que algunas veces y casi nunca los capacitan es por ello que a la hora de desenvolverse en sus puestos de trabajo se encuentra un poco desorientados sin saber qué hacer luego cuando atienden a un cliente no tienen idea cómo tratarlos, no saben cómo manejar situaciones incómodas como molestias por parte de los hospedantes, siendo así que un entrenamiento adecuado es un punto muy esencial para conocer y enfrentar cualquier inconveniente que se presente en el hotel Bello Sueños.

La tabla 4 se habla de la atención brindada por el hotel se puede analizar que aunque hay usuarios que señala de acuerdo a su experiencia de los encuestados coincidieron que la atención que han tenido es muy buena , mientras que otro porcentaje dice que es buena pero existe un porcentaje mayor del 53% que afirma haber recibido una atención muy deficiente esto evidencia que existen falencias al momento de atender a un huésped no se lo hace de la manera correcta esto llegando a provocar que los cliente no vuelvan a regresar.

Finalmente en la Tabla 5 una de la preguntas más relevantes de la encuestas es saber la comodidad y aseo de las habitaciones, se preguntó a los clientes como califican este aspecto por lo que se obtuvieron respuestas en la que un grupo señaló con el 11% el servicio es excelente un 4% opto por que es muy buena al igual que se encontraron respuestas negativas como que el servicio es regular finalizando que el 56% de los encuestados finalizó que es deficiente, prolongado que en cuestión de comodidad y limpieza está en categoría muy baja interpretándose que estos factores lleguen afectar la estancia del huésped en el hotel.

Conclusiones

Las causas que influyen en el hotel Bello Sueño se encontró que no se cuenta con una buena administración siendo está muy deficiente es por ello que no se cuenta con un orden para que se puedan llegar a cabo las tareas, hecho que provoca que el grupo se vea desenfocado afectando a la imagen de hotel obteniendo así muy malas referencias por parte de los clientes ya que el servicio brindado no es organizado ni se lleva una planificación que indique una forma adecuada para laborar en el hotel.

El servicio que se ofrece no es de calidad esto haciendo referencia a la comodidad y aseo de las habitaciones que son factores que estos momentos causan molestias en los huéspedes además de que la atención no es muy agradable al momento de la presentación del servicio, por lo que no se dialoga con claridad llegando a dar un mensaje incorrecto seguido de que no existe un servicio de desayunos provocando que no se cumpla un buen servicio al cliente.

La gerencia de este hotel no capacita a sus colaboradores con respecto en materia de servicio hotelero y atención al cliente lo que ocasiona que el servicio brindado sea poco favorable ya que se comenten errores en la ejecución del funcionamiento del hotel además esto involucra a que se vea afectado el ambiente laboral ya sea por faltas de respetos o peleas que se creen por parte del personal, acto que perjudica a la reputación e impide que el hotel tenga más reconocimiento y que sea un sitio más confiable a la hora de elegir un lugar para descansar.

El dueño no conoce y no se vincula con los empleados causando que estos no se sientan motivados ni comprometidos con la empresa por la cual trabajan, porque no han recibido ningún tipo de incentivos o beneficios que les permitan mejorar su desempeño laboral y que esto no afecte el rendimiento y falta de compromiso por parte de los empleados, al igual que se puede evidenciar que no existe compañerismo esto hace que no colaboren ni compartan ideas evitando que se logre que dentro el hotel todo fluya de la manera más eficiente e impida satisfacer al cliente y crecer como profesionales.

Recomendaciones

El hotel Bello Sueños debe tener en cuenta siempre que la satisfacción es importante para fidelizar al cliente, ya que cualquier negocio depende de las exigencias del huésped por lo que es necesario inculcar temas básicos de cómo tratar al cliente a esto sumándole que se debe aplicar una buena área administrativa que lleve un registro y control de las operaciones del hotel además de que ayuden en medir los gastos y así mismo moderar las deudas.

Por otro lado, es importante aplicar un modelo de gestión de calidad de servicio de manera efectiva y completa, al ser una actividad sistemática puesto que es una herramienta de autoevaluación empresarial diseñada para analizar de forma cuidadosa y objetiva la calidad de los servicios que presta el hotel con el fin de detectar fallos y desviaciones e implementar posibles soluciones para llegar a ofrecer un servicio de excelencia.

Entrenar y capacitar a los empleados no sólo en atención al cliente si no que invertir en el desarrollo del talento humano para que esto les permita asegurar que puedan resolver los problemas a medida que se presenten y así mejorar las habilidades de comunicación del personal se traducirá en un mejor trato con el cliente y alimentar conocimientos en el área hotelero.

Aplicar una guía de motivación necesaria para aumentar la eficiencia de trabajo e incentivando al personal con premios que realcen la voluntad y el compromiso que tiene el empleado además que el ambiente laboral debe ser adecuado de acuerdo a las necesidades del personal promoviendo así que actúen y trabajen con la mejor actitud.

Referencias

- Agenda. (16 de julio de 2019). *agenda Profesionales & Negocios*. Obtenido de agenda Profesionales & Negocios: <https://n9.cl/3cky8>
- Arenal Laza, C. (2019). *Gestion de la atencion al cliente* . LOGROÑO: TUTOR FORMACION.
- avirato. (1 de 09 de 2020). *Avirato*. Obtenido de Avirato: <https://avirato.com/la-importancia-para-tu-hotel-de-una-buena-gestion-de-personal/>
- Barcelona, R. (11 de 06 de 2018). *LA VANGUARDIA* . Obtenido de LA VANGUARDIA : <https://www.lavanguardia.com/ocio/viajes/20180611/444210410149/servicios-hotel-hacer-felices-clientes.html>
- Blog turismo. (04 de 05 de 2021). *OSTELEA*. Obtenido de OSTELEA: <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hoteleria/las-principales-tareas-de-atencion-al-cliente-en-un-hotel>
- Boza, A., Mendoza, E., Escobar, H., & Moncayo, O. (2020). Infraestructura de los emprendimientos hoteleros en el Cantón Quevedo respecto a su demanda. *Revista Universidad y Sociedad*, 6.
- Galan, J. (02 de 09 de 2021). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/puesto-de-trabajo.html>
- Hanco, M. S., Carpio Maraza, A., & Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 2.
- Herrera, J., & Roman, A. (2019). Compromiso organizacional en entornos laborales con factores motivacionales extrínsecos. *Espacios*, 27.
- Insignia . (13 de 06 de 2018). *El Insignia* . Obtenido de El Insignia : <https://elinsignia.com/2018/06/13/la-importancia-de-la-administracion-en-un-hotel/>
- Larraiza, L. (16 de 05 de 2018). *LEIRE LARRAIZA tendencia sobre hoteleria y turismo*. Obtenido de LEIRE LARRAIZA tendencia sobre hoteleria y turismo: <https://leirelarraiza.com/calidad/percepcion-de-valor-servicio-hotel/>
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el canton quevedo. *Universidad y Sociedad*, 7.
- Monsalve, C., & Hernandez, S. I. (2017). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *REVISTA EAN*, 4.
- Morales, F. C. (12 de 05 de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- Piero, R. (08 de 04 de 2021). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 25.

Rizo Rivas, M. (2019). Eficiencia, eficacia, efectividad: ¿son lo mismo? *Red Forbes* , 1-4.

Servicio De Acreditacion Ecuatoriano. (22 de AGOSTO de 2018). *Servicio de Acreditación Ecuatoriano*. Obtenido de Servicio de Acreditación Ecuatoriano: <https://www.acreditacion.gob.ec/hoteles-con-estandares-de-calidad/>

Treviño, R., & Treviño , E. (2021). Análisis entre imagen de la tienda y satisfacción del cliente en tiendas minoristas transaccional en el sector autoservicio. *Sistema de Información Científica Redalyc*, 11.

Vazquez, D. (03 de 09 de 2021). *EMPRESARIAL & LABORAL*. Obtenido de *EMPRESARIAL & LABORAL*: <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/capacitacion/capacitacion-empresarial/>

Anexos

Babahoyo, 15 de marzo del 2022

Sr:

Segundo Gilberto Chimbo Pacheco

PROPIETARIO DEL HOTEL BELLO SUEÑOS

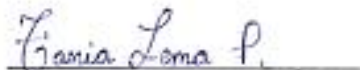
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **Lema Pilco Tania Maribel**, con cédula de identidad **125017179-8**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Comercio, matriculada en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, 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 **Gestión de Servicios en el hotel Bello Sueños de la parroquia San Juan** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente



Tania Maribel Lema Pilco

C.I. 125017179-8

Autorizado



17. marzo - 2022

0986471792

0602576928



Document Information

Analyzed document	ESTUDIO DE CASO 19.docx (D130891095)
Submitted	2022-03-20T00:33:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	tiema798@fafi.utb.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	wocampo.utb@analysis.unkund.com

Sources included in the report

SA	Proyecto de TQM DEL HOTEL Emperador.pdf		2
	Document Proyecto de TQM DEL HOTEL Emperador.pdf (D111180072)		



Encuesta dirigida al personal del Hotel

1. Cree usted que la administración que se implementa en el hotel es:

- Excelente
- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Deficiente

2. Considera usted que tener una red social bien estructurada y muy bien optimizada ayudara al reconocimiento del hotel

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

3. Siendo el trabajo en equipo un acto fundamental para el hotel, considera usted que:

Que tan importante es para usted Conocer y entender correctamente las metas de su equipo de trabajo

- Muy importante

- Importante
- Algo importante
- Poco importante
- No es importante

4. con qué frecuencia usted colabora con sus compañeros en sus labores.

- Todos los días
- Casi todos los días
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

5. Dentro de su puesto de trabajo tiene la libertad de tomar decisiones

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

6. Dentro el hotel la comunicación es clara y oportuna con sus compañeros y con su jefe

- Siempre
- Casi siempre

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

7. Cree usted que el bajo rendimiento perjudica económicamente al hotel

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

8. La capacitación es la pieza fundamental para conocer el manejo del puesto que se desempeña

ha recibido el entrenamiento adecuado para desempeñar tu puesto de trabajo

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Casi nunca

Nunca



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



Encuesta Dirigida A Los Clientes Del Hotel Bello Sueños

1. ¿Con que frecuencia usted se ha hospedado en este Hotel?

- Semanalmente
- Quincenalmente
- Mensualmente
- Anualmente

2.- Considera que la atención brindada por el hotel fue:

- Excelente
- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Deficiente

3.- ¿Cómo estuvo la comodidad y el aseo de las habitaciones?

- Excelente
- Muy Buena
- Buena
- Regular

Deficiente

4.- ¿Qué es lo que más le ha gustado de la estancia en el hotel?

Limpieza

Infraestructura

Comodidad

Rapidez en el servicio

Atención al cliente

Precio

¿Cómo califica usted los servicios brindados en el hotel?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Deficiente

5.- ¿Usted cuánto tiempo ha esperado por un reclamo en cuanto al servicio del hotel?

De 5 a 10 minutos

De 11 a 20 minutos

De 21 a 30 minutos

Más de 31

6.- ¿Cómo se enteró de la existencia de este Hotel?

- Radio
- Redes sociales
- Amigos

7.- ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención brindada?

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