

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

Debido a que se considera de gran importancia la comunicación en las relaciones humanas, se desea tomar como estudio el enfoque de la misma en las empresas de servicios. En el caso específico de los hoteles, se piensa que existe una estrecha relación entre la buena comunicación entre los empleados de diferentes niveles y departamentos y el desempeño de los mismos al otorgar un servicio.



---

## **1.1 PLANTEAMIENTO GENERAL DEL PROBLEMA**

Tomando en cuenta la importancia de la relación entre una eficiente comunicación organizacional y un buen desempeño por parte de los empleados al otorgar un servicio, se pretende evaluar la eficiencia de la comunicación organizacional dentro del Hotel Camino Real, Puebla.

## **1.2 OBJETIVO GENERAL**

Realizar una evaluación del flujo de comunicación organizacional, tomando como base de estudio al Hotel Camino Real, Puebla.

## **1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar la comunicación organizacional del hotel.
- Reportar el estado actual de la eficiencia en la comunicación en el hotel, basándose en los resultados obtenidos en el estudio.



- Proponer alternativas y soluciones para mejorar la eficiencia del flujo de comunicación organizacional del hotel, con el objeto de evitar que afecte de manera negativa el servicio ofrecido.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

La realización de este estudio, pretende analizar la comunicación entre el personal de los diferentes departamentos de un hotel y cómo puede influenciar el desempeño de los empleados al ofrecer un servicio.

#### **1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES**

Este estudio se enfocará únicamente al caso específico del Hotel Camino Real de la Ciudad de Puebla y se realizará en sus principales departamentos.