



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Tesis para Optar el Título Profesional de Contador
Público; denominada:

**ESTRATEGIAS PARA BRINDAR SERVICIOS DE
CALIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN
EL COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA
DEL DISTRITO DE BAÑOS DEL INCA
CAJAMARCA - 2009**

AUTORES:

Bach. LEONCIO FERNÁNDEZ JIMÉNEZ
Bach. JOSÉ ENRIQUE FLORES PISFIL

PIMENTEL - PERÚ
2010

RESUMEN

En la presente investigación se parte del problema de los bajos niveles de ingresos financieros al Centro Turístico Baños del Inca, debido a la falta de una diversificación de servicios, reinversión en infraestructura y a la falta de capacitación del personal administrativo y de servicio. Frente a esta problemática se planeo el objeto de analizar y elaborar estrategias para poder superar el problema de bajos niveles de calidad y satisfacción del usuario y lograr mejorar la reinversión y rentabilidad. Se tomó como universo muestra a 57 usuarios del complejo turístico, a dos administrativos y se tuvo como hipótesis que el análisis estratégico y la elaboración de estrategias permitiría no sólo detectar los problemas y revelar el estado financiero del Centro Turístico Baños del Inca, sino poner en práctica esta recomendaciones para logra superar esta deficiencia e incrementar la rentabilidad. Los resultados de investigación arrojan que los usuarios muestran un elevado nivel de insatisfacción por la calidad del servicio y demanda mejores ofertas y diversificación de productos para poder elevar su deseo de retornar pronto. Los administrativos por su parte son conscientes que existen problemas de rentabilidad, por lo que es necesario inyectarle más dinero para poder hacer remodelaciones, diversificación de servicio, mejorar la calidad de vida de los trabajadores y potenciar así la imagen del Centro Turístico de Baño del Inca.

ABSTRACT

In the present investigation part of the problem of the low levels of financial income to the Tourist Center Baths of the Inca, due to the lack of a diversification of services, reinvestment in infrastructure and to the lack of qualification of the administrative personnel and on watch. As opposed to this problematic planning the object to analyze and to elaborate strategies to be able to surpass the problem of low quality levels and satisfaction of the user and to manage to improve the reinvestment and yield. It was taken like universal sample to 57 workers, to two administrative ones and it had like hypothesis that the strategic analysis and the elaboration of strategies would not only allow to detect the problems and to reveal the financial statement of the Tourist Center Baths of the Inca, but to put in practice this recommendations for managers to overcome this deficiency and to increase the yield. The investigation results throw that the usuary ones show a high one makes level and dissatisfaction by the quality of the service and demands better supplies and diversification of products to be able to elevate its desire to return soon. The administrative ones on the other hand are conscious that yield problems exist, worse than it is necessary to inject him more money to him to be able to make remodelings, diversification on watch, to improve the quality of life of the workers and to harness therefore the image of the Tourist Center of Bath of the Inca.