



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Tesis para optar el título profesional Contador
Público; denominada:**

**ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA
MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL HOTEL
IMPERIAL PALACE JAÉN, REGIÓN CAJAMARCA - 2014**

AUTORES:

Bach. MIGUEL ANGEL ADRIANZEN LLACSAHUANGA

Bach. LUIS FERNANDO MEGO VÁSQUEZ

ASESOR METROLÓGICO:

Dr. URBINA CARDENAS MAX FERNANDO

PIMENTEL- PERÚ

2014

RESUMEN

La presente investigación se hizo con el objeto de formular el plan estratégico para el “Hotel Imperial Palace S.A.C.”; empresa que en la actualidad se desenvuelve en el mercado hotelero, ofreciendo el servicio de alquiler de habitaciones Individual, Habitación doble, Junior Suites y suite en la ciudad de Jaén. A pesar de contar con 7 años de experiencia, hasta hoy no contó con un plan estratégico que describiera los principales lineamientos de su política empresarial que direccionara su crecimiento sostenido y el logro de un mejor posicionamiento en el mercado local. Es por ello que para revertir tal situación adversa para la empresa, se propuso la metodología del Sistema de Gestión Empresarial, que consistió en la utilización de técnicas como entrevista y la observación, para ello se elaboraron 2 instrumentos: El cuestionario y la encuesta. El cuestionario fue para el gerente y la encuesta fue para los clientes. El objetivo general es la “Elaborar un plan estratégico para mejorar la atención al cliente en el Hotel Imperial Palace Jaén, región Cajamarca-2014” y los Objetivos Específicos son: Analizar e identificar los principales problemas del entorno interno de la empresa para realización de un plan estratégico, Determinar la atención al cliente en el Hotel Imperial Palace Jaén, Diseñar el plan estratégico para mejorar la atención al cliente y Validar el plan| estratégico, mediante un plan estratégico, utilizando la técnica Delphi. Es así que se formuló el plan estratégico para el año 2014, que en adelante establecerá los pilares de desarrollo de la empresa.

ABSTRACT

This's present research done with the aim of formulating a strategic plan for the "Imperial Palace Hotel SAC"; company that currently operates in the hotel market, offering rental services Single rooms, Double rooms, Junior Suites and suite in the city of Jaen. Despite having 7 experience years, until now not had a strategic plan that describes the main lines of its business policy that will direct their sustainable growth and achieving a better position in the local market. That is why to reverse this adverse situation for the company, the methodology of the Business Management System, consisting of the use of techniques such as interviews and observation, for these 2 instruments were developed was proposed: The questionnaire and survey. The questionnaire was for the manager and the survey was for customers. The overall objective will is "Develop a strategic plan to improve customer service in the Imperial Hotel Palace Jaén, Cajamarca region-2014" and the specific objectives are: Analyze and identify the major problems of the internal environment of the company for conducting a strategic plan, determine the customer at the Imperial Palace Hotel Jaen, Designing strategic plan to improve customer service and validate the strategic plan through a strategic plan, using the Delphi technique. Thus, the strategic plan for 2014, which set forth the pillars of development of the company was made.