



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN
SERVICIOS HOTELEROS PARA
INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN EL
HOSTAL EL RECUERDO, CHEPÉN 2015**

AUTOR:

EDUARDO DE LAS ROSAS CUEVA MENDOZA

Chepén, 20 de Diciembre del 2015

El primer paso para poder mejorar la calidad del servicio es hacer un diagnóstico o evaluación que permita determinar cuáles son los aspectos que están fallando en la organización, para a partir de ahí desarrollar propuestas que incidan directamente en los aspectos que limitan el buen desempeño empresarial; dicha evaluación no sólo debe centrarse en los elementos y procesos de la empresa, sino también incluir la percepción que tienen los clientes al respecto.

En nuestro país, el Estado y ciertas organizaciones vinculadas al sector han llevado a cabo algunas intervenciones tendientes a mejorar la calidad de los servicios turísticos hoteleros, las que se han concentrado en zonas determinadas como prioritarias para la actividad turística, lo que si bien es cierto es de suma importancia, sin embargo no es suficiente debido al limitado número de empresas al que se han dirigido.

En tal sentido, la capacitación en servicios hoteleros se justifica por tratar la problemática de los Servicios Hoteleros y establecer una estrategia de evaluación con el empleo de estándares derivados de las buenas prácticas del Sector Hotelero, para contribuir al mejoramiento y aseguramiento de la calidad en distintas ciudades de nuestro país, con lo que se pretende generar una mayor satisfacción de la demanda, crecimiento del empresariado y contribuir al desarrollo sostenible del sector turismo.

El desarrollo de esta línea de investigación permitirá conocer la realidad de la empresa Hotelera, las capacidades del propietario y administrador, así como de los colaboradores, además de las características de la demanda y su satisfacción con el servicio, para a partir de ello implementar una propuesta de mejora que incluye trabajar en el fortalecimiento de las capacidades del personal tanto de gerencia como el operativo y como consecuencia mejorar la satisfacción de la demanda con el servicio percibido.

Por otro lado, los resultados obtenidos en la investigación pueden servir de punto de partida para intervenciones en el sector empresarial turístico, que tanto empresas e instituciones deseen realizar; además de constituirse en un apoyo a la gestión que viene llevando a cabo el Estado en materia de promoción turística del Perú como destino turístico competitivo.

Entre los beneficiarios directos del desarrollo de esta línea de investigación tenemos a los propietarios y colaboradores de la Empresa Hotelera, puesto que en este proceso de evaluación e implementación de las propuestas de mejora de la calidad, se requerirá su participación implicando la adquisición de nuevos saberes y el manejo de herramientas que después de la intervención podrán emplear en sus empresas de forma autónoma.

Los beneficiarios indirectos serán los usuarios del servicio, las organizaciones estatales y privadas vinculadas con el sector y el destino turístico, puesto que los usuarios podrán acceder a servicios de calidad a la altura de sus expectativas, producto del conocimiento de la percepción de los usuarios con el servicio ofrecido por la empresa y la implementación de técnicas que permitan evaluar constantemente las necesidades y satisfacción de la demanda, la información obtenida en el marco del desarrollo de la línea de investigación se constituirá en una fuente de consulta para el desarrollo de propuestas efectivas y gozar de un mejor prestigio.