

“Año del buen servicio al ciudadano”

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y
HOTELERÍA**

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

TESINA

**TÍTULO: “CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO DEL PERSONAL DEL ÁREA
DE BANQUETES EN EL SHERATON LIMA HOTEL & CONVENTION CENTER”**

AUTOR: BACHILLER BRENDA CASTILLO RAMOS

Lima - Perú

2017

Resumen

Sheraton Lima abrió sus puertas el 1 de marzo de 1973, una de las principales marcas de una famosa cadena internacional. Veinte pisos, 431 habitaciones, piscina y un gran salón lleno de espejos, alfombras rojas y fuentes de aguas cristalinas, dejaron atónitos a los limeños a principios de los 70, fue el primer hotel de una cadena extranjera en el país y cinco estrellas.

Debido a su proximidad al estadio nacional, el hotel se convirtió en un punto estratégico para albergar delegaciones deportivas, así como equipos de fútbol o equipos nacionales que ya no viajaban a Miraflores o San Isidro.

Actualmente, Sheraton Lima cuenta con 10 salas de reuniones modernas y espaciales con una capacidad máxima de 1600 personas y pertenece a la cadena internacional más grande, Marriot International, que se fusionó el 23 de septiembre de 2016 con Starwood y reúne a más de 6000 hoteles en cinco continentes.

Esta investigación está relacionada con el servicio interno de calidad del personal de banquetes del Sheraton Lima Hotel & Convention Center, que es considerado uno de los más importantes dentro de su estructura, debido al alto nivel de ingresos económicos que reciben todos los días por la realización de sus eventos, donde el objetivo principal es medir la calidad del servicio al cliente interno en el área del banquete y sus objetivos específicos son evaluar los incentivos brindados

al cliente interno en el área y también evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para llevar a cabo sus eventos.

Se realizó una encuesta con 11 preguntas relacionadas con el tema de investigación: Calidad del servicio interno del personal del área de banquetes del Sheraton Lima Hotel & Convention Center.

Se creó un enlace a través de Formularios de Google y se envió por correo electrónico a todo el personal en el área del banquete, el instrumento fue el cuestionario elaborado mediante preguntas cerradas entre 10 dicotómicas y 1 politómica.

Según la investigación, se concluye que la motivación y la capacitación son fundamentales para el desarrollo del asociado no solo en el lugar de trabajo sino también en la vida personal de cada uno, se recomienda llevar a cabo actividades de recreación y capacitación, en orden para mejorar la actitud que reflejan en el servicio que brindan a sus clientes.

Palabras clave: servicio de calidad, motivación, capacitación, logística y servicio.