



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS,  
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
MARKETING ESTRATÉGICO.**

**T E S I S**

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN, DE LOS HOTELES DE 3  
ESTRELLAS, DE LA CIUDAD DE ABANCAY, PERÍODO 2016.**

**PRESENTADO POR**

**BACH. ROSSMERY GUILLEN CHACÓN**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE**

**ADMNISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2018**

## Índice de contenido.

Carátula.....	.
Portada.....	.
Carátula interna de la tesis.....	.
Página del jurado.....	<i>i</i>
Dedicatoria.....	<i>ii</i>
Agradecimiento.....	<i>ii</i>
Índice de contenido.....	<i>iv</i>
Índice de tablas.....	<i>vi</i>
Índice de figuras.....	<i>viii</i>
Índice de imágenes.....	<i>ix</i>
Resumen.....	<i>x</i>
Abstract.....	<i>xi</i>
Introducción.....	<i>xii</i>

### **Capítulo I. Marco metodológico**

1.1 El problema de investigación.....	1
1.1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.2 Definición del problema.....	2
1.2 Objetivos de la investigación.....	2
1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	3
1.4 Alcance y limitaciones.....	3
1.5 Variables y operacionalización.....	4
1.6 Hipótesis de la investigación.....	5
1.7 Tipo de investigación.....	5
1.8 Diseño de investigación.....	5
1.9 Nivel de investigación.....	5
1.10 Población muestra.....	6
1.11 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.....	25
1.12 Instrumentos de recopilación de datos.....	27
1.13 Procesamiento y análisis de la información.....	27

<b>Capítulo II. Marco teórico</b>	
1.2 Antecedentes.....	28
1.3 Bases teóricas.....	30
1.4 Marco conceptual.....	34
<b>Capítulo III. Resultados</b>	
3.1 Presentación de resultados.....	37
3.2 Contrastación de hipótesis.....	56
<b>Capítulo IV. Discusión</b>	59
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	62
Bibliografía.....	63
Anexos.....	65

## Índice de tablas.

<b>Tabla</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1:	Población y muestra de estudio. ....	6
Tabla 2:	Información de los hoteles. ....	7
Tabla 3:	Alfa de Cronbach para la validación interna de variable sistemas de información. ....	26
Tabla 4:	Alfa de Cronbach para la validación interna de la variable gestión de hoteles. ....	26
Tabla 5:	Clasificación de hospedajes. ....	34
Tabla 6:	Cuadro estadístico de datos de género. ....	37
Tabla 7:	Cuadro estadístico de datos de cargo de responsabilidad. ....	38
Tabla 8:	Cuadro estadístico de datos de modalidad de promoción de servicios. ....	39
Tabla 9:	Cuadro estadístico de datos de conocimiento del tema de estudio	40
Tabla 10:	Cuadro Estadístico de Datos de Satisfacción de Servicio. ....	41
Tabla 11:	Cuadro estadístico de datos de seguridad de usar el método correcto. ....	42
Tabla 12:	Cuadro estadístico de mejorar servicios o implementar algún sistema de información. ....	43
Tabla 13:	Cuadro Estadístico de Datos de promedio de huéspedes. ....	44
Tabla 14:	Cuadro estadístico de visitantes. ....	45
Tabla 15:	Cuadro estadístico de capacitación sobre Sistemas de Información de alguna entidad u otros. ....	46
Tabla 16:	Cuadro Estadístico de edad. ....	47
Tabla 17:	Cuadro Estadístico de Datos de Género. ....	48
Tabla 18:	Cuadro estadístico como conoció el hotel. ....	49
Tabla 19:	Cuadro estadístico de satisfacción del cliente. ....	50
Tabla 20:	Cuadro estadístico de datos: volvería a solicitar los servicios del hotel. ....	51
Tabla 21:	Datos de volvería a solicitar los servicios. ....	52
Tabla 22:	Acceso a servicios de un hotel, desde las comodidades de su hogar	53
Tabla 23:	Cuadro Estadístico de Datos: reservas. ....	54

Tabla 24:	Modelo de regresión Logit y nivel de significancia para determinar influencia de los sistemas de información en la calidad del servicio. ....	55
Tabla 25:	Modelo de regresión Logit y nivel de significancia para determinar influencia de los sistemas de información en la calidad del servicio. ....	56
Tabla 26:	Modelo de regresión Logit y nivel de significancia para determinar influencia de los sistemas de información en las ventas. ....	57

## Índice de figuras.

<b>Figura</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1:	Datos de Género. ....	37
Figura 2:	Datos de Cargo en Hoteles. ....	38
Figura 3:	Datos de marketing. ....	39
Figura 4:	Datos de Conocimiento sobre Sistema de información. ....	40
Figura 5:	Datos de Satisfacción de con el sistema de servicio. ....	41
Figura 6:	Datos de seguridad de usar el método correcto. ....	42
Figura 7:	Mejorar los servicios o implementar algún sistema de información	43
Figura 8:	Datos de promedio de huéspedes. ....	44
Figura 9:	Datos de visitantes. ....	45
Figura 10:	Datos de capacitación. ....	46
Figura 11:	Datos de género. ....	47
Figura 12:	Datos de edad. ....	48
Figura 13:	Métodos de marketing. ....	49
Figura 14:	Porqué medio se enteró del Hotel. ....	50
Figura 15:	Datos de Satisfacción del cliente. ....	51
Figura 16:	Datos de volvería a solicitar los servicios. ....	52
Figura 17:	Datos de acceso a los sistemas de un hotel. ....	53
Figura 18:	Datos de Reservas. ....	54

## Índice de Imágenes.

<b>Imagen</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
Imagen 1:	Frontis del hotel de turistas ABANCAY. ....	10
Imagen 2:	Frontis del hotel Siball. ....	12
Imagen 3:	Frontis del hotel SAYWA. ....	15
Imagen 4:	Frontis del hotel ABMALE. ....	17
Imagen 5:	Frontis del hotel EL PEREGRINO. ....	20
Imagen 6:	Frontis del hotel Sumay Wasy. ....	23
Imagen 7:	Interior del hotel Ozy Wasy. ....	25

## **Resumen.**

El presente estudio, intitulado: “*Sistemas de información en la gestión, de los hoteles de 3 estrellas, de la ciudad de Abancay, período 2016*” tuvo como *Objetivo*. Determinar la influencia de los sistemas de información, en la gestión de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Abancay – 2016. *Métodos*. El método de investigación utilizado, fue el tipo de investigación aplicada, cuyo diseño de investigación es no experimental, respecto a la población y muestra, fueron considerados todo el personal de planta de los hoteles 3 estrellas, determinándose una población muestra de 75 trabajadores, a quienes se aplicó el instrumento estructurado. *Resultados*. En cuanto al Sistemas de información en la gestión de hoteles se tiene los siguientes resultados: Existencia de influencia significativa en cuanto a los sistemas de información en la satisfacción del cliente; en la calidad del servicio; y en las ventas. *Conclusiones*. Se logró determinar la existencia de influencia significativa de los sistemas de información, en la gestión de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Abancay – 2016, tal afirmación se basa en un margen de error del 5%, para ellos se han planteado tres hipótesis específicas en las cuales fueron contrastadas y consecuentemente demostrados los objetivos establecidos, aplicando para ello la regresión Logit por tratarse de un estudio explicativo.

**Palabras Claves:** Sistemas de información, gestión, calidad de servicio, clientes, y ventas.



## **Abstract.**

The present study, entitled: “*Information systems in the management of hotels from 3 star, of the city of Abancay, 2016 period*” aimed. Determine the influence of the information systems, the management of the three star hotels in the city of Abancay - 2016. *Methods.* The research method used, was the type of applied research, whose research design was non-experimental, with respect to the population and sample, they were considered the plant staff hotels 3 stars, determining a sample 75 workers who applied the formal instrument. *Results.* With regard to the hotel management information systems has the following results: existence of significant information systems influences customer satisfaction; quality of the service; and on sales. *Conclusions.* It was possible to determine the existence of influence significantly the information systems, the management of the three star hotels in the city of Abancay - 2016, this assertion is based on a margin of error of 5%, they would have raised three specific hypotheses which were contrasted and consequently demonstrated objectives, applying to do so because it is an explanatory study Logit regression.

**Key words:** Information systems, management, quality of service, customers, and sales.

## **Introducción.**

El presente estudio intitulado “SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN, DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS, DE LA CIUDAD DE ABANCAY, PERÍODO 2016”, provincia de Abancay, región Abancay.

La razón que motivó desarrollar el presente estudio de investigación, fue despejar la siguiente interrogante ¿Existe influencia de los sistemas de información, en la gestión de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Abancay - 2016? por la cual, se consideró su tratamiento, para cuyo efecto se planteó como objetivo, lo siguiente: Determinar la influencia de los sistemas de información, en la gestión de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Abancay – 2016. Permitiendo plantear la siguiente hipótesis: Existe influencia significativa de los sistemas de información, en la gestión de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Abancay – 2016

A continuación, presentamos la descripción capítulo por capítulo, con el siguiente detalle:

*Marco metodológico*, en este capítulo se aborda desde la descripción de la realidad problemática, donde se hace referencia a la problemática que actualmente viene los hoteles de 3 estrellas en la ciudad de Abancay. En cuanto a *Método*, utilizado fue: tipo de investigación, aplicada - descriptiva, diseño no experimental, nivel de investigación *explicativo*, *Población y muestra* fue de forma intencionada, *Variables*, Sistemas de información y gestión de hoteles.

*Marco teórico*, aquí se presenta entre varios puntos, los antecedentes de la investigación, en donde considera trabajos de investigación similares y/o relacionados al presente, tanto de nivel internacional y nacional, bases teóricas sistemas de información y gestión de hoteles, terminando con el marco conceptual, en donde se presente términos vinculados al tema para su mejor entendimiento.

*Resultados*, en esta sección, podemos advertir en cuanto al Sistemas de información en la gestión de hoteles se tiene los siguientes resultados: Existencia de influencia significativa en cuanto a los sistemas de información en la satisfacción del cliente; en la calidad del servicio; y en las ventas.

*Discusión*, A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que señala

lo siguiente: Existe influencia significativa de los sistemas de información, en la gestión de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Abancay - 2016. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Alvear, T. & Ronda, C. (2005) quienes señalan que los progresos de nivel local y la llegada de productos importados, exige a la pyme estar en constante proceso de profesionalizar su gestión, modernizar su tecnología e incremento de la productividad y redefinir la estrategia del negocio y posicionarse en un determinado nicho en el mercado. Similar acepción refiere Martínez, J. (2013) Al señalar que las tecnologías de la información, TI, se han convertido en una fuente principal de ventaja competitiva y en un arma estratégica.

También se tiene coincidencia a lo arribado por Hurtado, M. (2013) al señalar que el sistema obtuvo respuesta positiva respecto a pruebas de entrada/salida, lo cual representa una herramienta de apoyo para los entes, respecto al manejo de documentación en procesos administrativos, y el logro de sus objetivos y metas organizacionales.

Finalmente, también existe similitud a lo señalado por Cornejo, H. (2016) quien abordó el *Sistema online como ventaja competitiva en hoteles de tres estrellas*, al indicar que, El uso sistema online representa hoy en día estar en una clara ventaja de competencia en el servicio hotelero (...) El sistema online representa una ventaja competitiva en toda organización empresarial, optimizando el servicio de atención a los clientes, y accesoriamente trae consigo beneficios significativos en las utilidades de la empresa. Además de incrementarse en las ventas, construcción de marca, fidelidad de clientes, promoción del servicio, crecimiento del servicio, así como la posibilidad de ser reconocido y prestigiado socialmente. Conllevando dicha situación a estar siempre alertas en el posicionamiento calculable mediante reservas y ventas online, y de esta manera estar con una calificación admisible en Trip Advisor, Booking y Venere, siendo estos portales que sitúan a los hoteles en un ranking general de acuerdo a su ubicación geográfica.

*Conclusiones.* Se logró determinar la existencia de influencia significativa de los sistemas de información, en la gestión de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Abancay – 2016, tal afirmación se basa en un margen de error del 5%, para ellos se han planteado tres hipótesis específicas en las cuales fueron contrastadas y consecuentemente demostrados los objetivos establecidos, aplicando para ello la regresión Logit por tratarse de un estudio explicativo.

*Recomendación,* se permite en plantear lo siguiente: a) Al propietario o administrador, que capacite al personal que labora en su establecimiento de hoteles en los sistemas de

información de los hoteles de esa manera se logrará implementar y mejorar la calidad de atención al cliente. b) Mejorar y/o implementar los sistemas de información de sus establecimientos de hospedajes para mejorar y dinamizar la atención de los huéspedes, y c) Que, los huéspedes efectúen sus reservas y otros trámites desde la comodidad de sus hogares.

## **Capítulo I**

### **Marco metodológico**

#### **1.1 El problema de investigación**

##### **1.1.1 Descripción de la realidad problemática**

En el mundo competitivo que vivimos, es necesario el uso de diversos sistemas de información para poder optimizar la rentabilidad de la empresa, además la toma de mayor relevancia en las empresas hace que crezca en el mercado. Sin embargo, todavía hay mucho por comprender en este mercado que avanza mucho más rápido de la mano con la tecnología. (Magdits, 2014)

De acuerdo a lo que explica Magdits, algunas veces los sistemas de implementación no logran mantener los objetivos iniciales, “pero la implementación en sí no es el único fin del sistema, sino su uso. Para que un sistema sea realmente aprovechado tiene que ser asimilado y en ello no solo cuenta la capacitación, sino que va por el lado de que entienden que invertir tiene una oferta estratégica en la compañía” (Magdits, 2014)

Un estudio realizado por EY indica que las empresas peruanas invierten entre 3 y 8% de sus ingresos anuales en el sistema de información y proyectos relacionados. “Algunos más que otros, pero dependen del tamaño de la compañía y qué dependen de la necesidad de la informática para su operación” (Magdits, 2014)

Pero en el caso de la ciudad de Abancay, hay mucho desconocimiento y despreocupación generalizada por parte de los empresarios de hoteles de tres estrellas para implantar su propio sistema de gestión, y mejor aún un sistema de información único para todos los hoteles.

Para que las empresas hoteleras de Abancay crezcan como empresas serias, debería apropiarse de los adelantos tecnológicos, y así poder entrar en un mercado más competitivo. Pero lo que hoy en día hacen las empresas abanquinas, es trabajar de manera artesanal.

Si bien la ciudad de Abancay es visitada por pocos turistas extranjeros y nacionales; esto hace que los establecimientos de alojamiento y hospedaje sean los más cotizados por un clientes más locales y regionales, por lo tanto estas empresas deben ser puestas al servicio del público con la atención adecuada y el personal idóneo, sin embargo, el sistema de información de estos establecimientos de hospedaje de tres estrellas no están con la tecnología de punta, lo que dificulta la óptima comercialización de sus servicios.

### **1.1.2 Definición del problema**

#### **1.1.2.1 Problema general**

¿Existe influencia de los sistemas de información, en la gestión de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Abancay - 2016?

#### **1.1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Existe influencia de los sistemas de información en la satisfacción del cliente?
- b) ¿Existe influencia de los sistemas de información en la calidad del servicio?
- c) ¿Existe influencia de los sistemas de información en las ventas?

### **1.2 Objetivos de la investigación**

#### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la influencia de los sistemas de información, en la gestión de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Abancay – 2016

#### **1.2.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar la influencia de los sistemas de información en la satisfacción del cliente
- b) Determinar la influencia de los sistemas de información en la calidad del servicio
- c) Determinar la influencia de los sistemas de información en las ventas

### **1.3 Justificación e importancia de la investigación**

#### **1.3.1 Justificación**

El presente trabajo de investigación debe, ser puesta al servicio de la solución de algún problema, de allí que, con nuestra investigación, queremos mostrar que los sistemas de información y gestión, posibilitan el crecimiento de las empresas hoteleras en la ciudad de Abancay.

Hasta la fecha estos establecimientos, viene trabajando de manera manual, pues no cuentan con la ayuda de la tecnología moderna, y eso genera un retraso en la atención y servicio a los clientes.

Los hoteles de 3 estrellas que tenemos en la ciudad de Abancay, deberían mejorar su sistema publicitario y la calidad de servicios en las áreas de recepción, sólo así podrán dinamizar y brindar un servicio de buena calidad.

A lo largo de nuestro trabajo de investigación, destacamos la importancia que tienen los sistemas de información y gestión, en la labor que cumplen los establecimientos hoteleros, teniendo como base el marco teórico que sustenta la propuesta de nuestros problemas de investigación.

En ese sentido, esperemos que nuestro trabajo contribuya en el desarrollo de la empresa hotelera en nuestra querida ciudad de Abancay.

### **1.4 Alcance y limitaciones**

#### **1.4.1 Alcance**

El presente trabajo de investigación se desarrolló de acuerdo al Reglamento de grados y títulos, aprobados mediante Resolución de Concejo Universitario Nro. 1690-2017-CU-UJCM, de fecha 19 de julio del 2017, vigente en la – UJCM. Señalando que el mismo se realizó bajo los estándares y parámetros contenidos en el referido documento y sobre todo *la información del sistema de información, en la gestión de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Abancay – 2016*, asimismo se contó con el apoyo del personal de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Abancay.

## 1.4.2 Limitaciones

En el proceso de desarrollo de actividades de ejecución del presente trabajo de investigación, no se presentaron limitaciones de consideración que puedan afectar el desarrollo de la misma.

## 1.5 Variables y operacionalización

### 1.5.1 Variables

- Variable Indep.: Sistemas de Información

#### **Definición conceptual.**

Conjunto de componentes que interactúan entre sí para alcanzar un fin determinado, el cual tiene como propósito satisfacer las necesidades de información de dicha organización. Estos elementos pueden ser personas, datos, actividades o recursos materiales en general, los cuales procesan la información y la distribuyen de manera adecuada, intentando satisfacer los requerimientos de la empresa. (...) busca racionalizar la administración de la tecnología dentro de las organizaciones. (<https://definicion.de/sistema-de-informacion/>, 2018)

- Variable Dep.: Gestión Hotelera

#### **Definición conceptual.**

Conjunto de acciones, o diligencias que permite realizar cualquier actividad o deseo. Asimismo, se refiere también a todos aquellos trámites realizados con el propósito de solucionar una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial y/o hotelero, la gestión es asociada con la administración de la organización. (<http://conceptodefinicion.de/gestion/>, 2018)

### 1.5.2 Operacionalización.

VARIABLE	Def. Operacional	Dimensión	Indicador	Tipo de variable
V.I. Sistemas de Información	Se consideró la información recabada mediante la aplicación del cuestionario para un adecuado análisis de la información, respecto a los sistemas de información manejado por los hoteles 3	Satisfacción del cliente	Satisfacción con el servicio	Categórico nominal
			Grado de satisfacción Acceso al servicio desde su hogar	Categórico nominal
		Información en las	Turistas nacionales y	Categórico



	estrellas.	ventas	extranjeros	nominal
<b>V.D. Gestión hotelera</b>	Se consideró la información recabada mediante la aplicación del cuestionario para un adecuado análisis de la información, respecto a la gestión hotelera.	Gestión hotelera	Gestión	Categorico Nominal

## 1.6 Hipótesis de la investigación

### 1.6.1 Hipótesis general

Existe influencia significativa de los sistemas de información, en la gestión de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Abancay - 2016

### 1.6.2 Hipótesis específicas

- a) Existe influencia significativa de los sistemas de información en la satisfacción del cliente
- b) Existe influencia significativa de los sistemas de información en la calidad del servicio
- c) Existe influencia significativa de los sistemas de información en las ventas

## 1.7 Tipo de investigación

Por las características peculiares de presente Estudio, este se ubica en el tipo de investigación analítico de datos transversales.

## 1.8 Diseño de investigación

No experimental.

Para el presente trabajo, hemos optado el tipo descriptivo, porque nos permitió recoger información respecto al objeto de estudio. El esquema es el siguiente:

M ..... O

Donde M, es la muestra de trabajo y O, el conjunto de datos seleccionados. El diagnóstico situacional utiliza este tipo de diseño.

## 1.9 Nivel de investigación

Explicativo.

## 1.10 Población muestra

### 1.10.1. Población

El trabajo de recolección de datos se realiza con dos tipos de cuestionarios, uno dirigido a los visitantes o usuarios que toman el servicio de hospedaje (sistemas de información) y un segundo cuestionario dirigido al personal de los Hoteles, para la parte de gestión

La población o universo para esta investigación son huéspedes, que en promedio son 100 (Reporte de todos los hoteles juntos, en forma diaria) y Hoteles de tres estrellas de la ciudad de Abancay, que en su totalidad son siete, y se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 1

*Población y muestra de estudio*

Nº	REPRESENTANTE LEGAL Y/O RAZÓN SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DOMICILIO
1	CRISTIAN GAMARRA CAMPANA	H. DE TURISTAS ABANCAY	AV. DÍAS BÁRCENAS Nº 500
2	ROMULO SIERRA BALLON	HOTEL SIBALL	AV. ARENAS Nº161
3	ABDIANA M. ALEJANDRA INVERSIONES SRLTDA	HOTEL ABMALE	AV. CENTENARIO ENTRE JR. LIMA
4	HILDA FELICITAS PEREYRA VDA.DE CANCHASTO	HOTEL SAYWA	AV. ARENAS Nº132
5	HOTEL EL PEREGRINO S.A.C	HOTEL EL PEREGRINO	AV. ANDRES AVELINO CACERES Nº390
6	VARGAS DE LA CRUZ CARLOS	HOTEL SAMAY WASI	AV. SIMÓN BOLÍVAR Nº 324
7	OZI WASI S.C.R.L	HOTEL OZI WASI	JR. AREQUIPA Nº 144

Fuente: DIRCETUR

### 1.10.2 Muestra

Debido a que la población es pequeña, la muestra estuvo constituida por los 7 hoteles existentes de acuerdo a la lista proporcionada por la Dirección de Turismo de la DIRCETUR Apurímac. No utilizamos técnica de muestreo alguno, pero implícitamente por tener un diseño descriptivo subyace un muestreo no probabilístico.

Muestra de huéspedes encuestados = 100 huéspedes

Muestra de personal encuestados = 75 trabajadores (siete hoteles)

Tabla 2

*Información de los hoteles.*

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	NOMBRE COMERCIAL	FECHA DE FUNCIONAMIENTO COMO HOTEL DE TRES ESTRELLAS	NUMERO DE HABITACIONES	CANTIDAD DE VISITANTES QUE RESIVE AL MES
CRISTIAN GAMARRA CAMPANA	HOTEL DE TURISTAS ABANCAY	06/07/2009	42	825
ROMULO SIERRA BALLON	HOTEL SIBALL	04/06/2017	32	790
HILDA FELICITAS PEREYRA VDA.DE CANCHASTO	HOTEL SAYWA	08/10/2007	76	840
ABDIANA MAISAGA ALEJANDRA INVERSIONES SRLTDA	HOTEL ADMALE	10/09/2013	31	762
HOTEL EL PEREGRINO S.A.C	HOTEL EL PEREGRINO	07/10/2014	28	750
VARGAS DE LA CRUZ CARLOS	HOTEL SAMAY WASI	11/10/2015	48	900
OZI WASI S.C.R.L	HOTEL OZI WASI	16/07/2013	45	700

**Fuente:** Según encuesta realizadas propios.

## Diagnóstico de los hoteles

### *Hotel de turistas de Abancay*

**Introducción.-** El Hotel de Turistas de Abancay es uno de los hoteles más antiguos y representativos de la ciudad de Abancay ubicado en la Av. Días Bárcenas en pleno centro de la ciudad de Abancay, su construcción todavía es a base de adobe kinkong y tiene adornos como reliquias antiguas de la época republicana en la que imperaba el dominio de los hacendados. También posee otro tipo de adornos que le dan una característica única a la vez.

Posee un área verde interesante, además cuenta con salones de eventos con nombres característicos de la ciudad, como por ejemplo el salón Micaela Bastidas o Flor de Amancaes; de la misma manera se pudo constatar que tiene una buena administración a la fecha cuenta con personal capacitado en el área de turismo y hotelería, de la misma manera trabaja con un personal que entre 10 a 15 que cubren toda la planta Hotelera.

Cabe precisar que dicho hotel a la actualidad maneja un filtro trabajado en Excel, lo que le permite tener un control de reservas y registro de huéspedes manual. A la fecha

aún no cuenta con ningún sistema informático.

***Servicios que presta el hotel de turistas de Abancay***

**Nombre** : hotel de turistas de Abancay  
**Categoría oficial** : 3 estrellas  
**Dirección** : Av. días Bárcenas n° 500  
**Estilo de la casa** : republicano  
**Gerente general** : Cristian Gamarra Campana  
**Central de reservas** : 321618  
**Número de niveles** : 2 pisos

**1. Teléfono**

Habitación a habitación	No
Llamadas fuera del hotel	No
Recepción	SI
Room service	Si
Gubernatura	Si

**2. Precio por habitación ( en soles)**

Habitación simple	120
Habitación doble	150
Habitación matrimonial	150
Habitación triple	220

**3. Incluye impuesto, desayuno buffet**

**Habitaciones**

Simples	20
Dobles	7
Triples	6
Matrimoniales	15
Total de habitaciones	48

#### **4. las habitaciones tienen**

Teléfono privado.

Tv. Cable.

Baño privado.

Pisos de madera.

Caja de seguridad.

#### **5. Los baños tienen**

Ducha / Agua caliente / Jabón de tocador

Papel de servicio.

Toallas de cuerpo.

#### **6. En recepción:**

Check out (9:00 am )

Check in:11:00 am

Idiomas hablados: español e ingles

Cambio de moneda: soles

Tarjetas de crédito aceptados: VISA

Situado de lobby.

Servicios de wifi gratuito.

#### **7. Facilidades del hotel**

Almacén de equipaje.

Caja de seguridad.

#### **8. Servicios extras**

Lavandería.

Cafetería.

Sala de internet.



**Imagen 1.** *Guillen, R.* (2017, 12 de Noviembre) Frontis del hotel de turistas ABANCAY  
**Fuente:** Fotografía tomada por *Rosmery Guillen Chacón*, Abancay (2017)

### ***Hotel Siball***

**Introducción.-** El Hotel Siball, es uno de los hoteles más emblemáticos de la ciudad de Abancay se ubica en la Av. Arenas, pleno centro de la ciudad de Abancay. Este hotel, está diseñado conforme al reglamento de hoteles y es Administrado por el mismo empresario, actualmente vienen trabajando en el hotel 12 personas, los mismos que vienen capacitándose.

Las habitaciones están decoradas con estilo moderno y elegante, de la misma manera se pudo investigar que este hotel si está en proceso de implementación de un sistema de publicidad llamado BOOKING.COM.

### **Servicios que presta el hotel Siball**

<b>Nombre</b>	: hotel Siball
<b>Categoría oficial</b>	: 3 estrellas
<b>Dirección</b>	: Av. arenas n° 161
<b>Estilo de la casa</b>	: Moderno
<b>Gerente general</b>	: Rómulo Sierra Ballón
<b>Central de reservas</b>	: 503128
<b>Número de niveles</b>	: 4

### **1. Teléfono**

Habitación a habitación	Si
Llamadas fuera del hotel	No
Recepción	SI
Room service	SI
Gubernatura	SI

### **2. Precio por habitación (en soles)**

Habitación simple	60
Habitación doble	130
Habitación matrimonial	100
Habitación triple	160

### **3. Incluye impuesto, desayuno buffet**

#### **Habitaciones**

Simples	13
Dobles	07
Triples	04
Matrimoniales	02
Total de habitaciones	26

### **4. las habitaciones tienen**

Teléfono privado.  
Tv. Cable.  
Baño privado.  
Pisos de concreto  
Calefacción.  
Caja de seguridad.

### **5. los baños tienen**

Ducha.  
Agua caliente.  
Jabón de tocador.  
Papel de servicio.

Toallas de cuerpo.

## **6. En recepción**

Check out (9:30) / Check in: 12:00

Idiomas hablados (ESPAÑOL - INGLES)

Tarjetas de crédito aceptados VISA

Situado de lobby

Caja de seguridad.

Servicios de Wifi gratuito.

## **7. Facilidades del hotel**

Almacén de equipaje.

Caja de seguridad / Recojo o traslado ida y vuelta a los terminales

## **8. servicios extras**

Lavandería / Cafetería / Sala de internet.



**Imagen 2.** *Guillen, R.* (2017, 12 de Noviembre) Frontis del hotel Siball

**Fuente:** Fotografía tomada por *Rosmery Guillen Chacón*, Abancay (2017)

## ***Hotel Saywa***

**Introducción.-** Es uno de los hoteles más antiguos de la Ciudad de Abancay, cuenta



con una vista panorámica al Parque Micaela Bastidas, trabaja con un personal idóneo y capacitado en el tema hotelero y con intenciones de mejoras continuas en sus servicios.

A la fecha viene cuenta con un personal de 14 trabajadores en la planta hotelera, de la misma manera se pudo verificar que este hotel actualmente no tiene implementado ningún sistema de reservas ni publicidad, pero sin embargo utilizan las boletas y facturas electrónicas; según manifestaciones de la administradora desean implementar algún sistema de publicidad y reservas para su establecimiento hotelero.

### **Servicios que presta el hotel Saywa**

<b>Nombre</b>	: hotel Saywa
<b>Categoría oficial</b>	: tres estrellas
<b>Dirección</b>	: av. arenas n°132
<b>Estilo de la casa</b>	: moderno
<b>Gerente general</b>	: Hilda felicitas Pereyra vda. de Canchasto
<b>Central de reservas</b>	: 324876

#### **1. Teléfono**

Habitación a habitación	Si
Llamadas fuera del hotel	No
Recepción	Si
Room service	Si
Gubernatura	Si

#### **2. Precio por habitación (en soles)**

Habitación simple	65
Habitación doble	100
Habitación matrimonial	90
Habitación triple	145

#### **3. Incluye impuesto, desayuno bufett**

##### **Habitaciones**

Simples	40
---------	----

Dobles	11
Cuadriples	2
Matrimoniales	7
Total de habitaciones	60

#### **4. Las habitaciones tienen**

Teléfono privado.

Tv. Cable.

Baño privado.

Pisos de mayólica.

Calefacción.

Caja de seguridad.

#### **5. Los baños tienen**

Ducha.

Agua caliente.

Jabón de tocador.

Papel de servicio.

Toallas de cuerpo.

#### **6. En recepción**

Check out (9:00am)

Check in: 11:00 am

Idiomas hablados (español - inglés)

Caja de seguridad.

Servicios de wifi gratuito.

#### **7. Facilidades del hotel**

Almacén de equipaje.

Caja de seguridad.

## 8. Servicios extras

Lavandería.

Cafetería.

Sala de internet.



**Imagen 3.** Guillen, R. (2017, 12 de Noviembre) Frontis del hotel SAYWA

**Fuente:** Fotografía tomada por Rosmery Guillen Chacón, Abancay (2017)

### *Hotel Admale*

**Introducción.-** El hotel Admale es uno de los hoteles más característicos de la ciudad, está ubicado en Av. Centenario y el Jr. Lima con una vista panorámica y lugar estratégico de comercio propiamente en el parque Centenario y Ocampo.

El indicado hotel está implementado con un moderno mobiliario, además se halla en proceso de implementación de un sistema de información de publicidad y de reservas. Actualmente en dicho hotel se encuentran trabajando 10 personas todos ellos en la planta hotelera. Las reservas que utilizan son filtros Excel y manual en proceso de implementación de sistemas para emisión de facturas y boletas electrónicas.

### **Servicios que presta el hotel Admale**

<b>Nombre</b>	: hotel Admale
<b>Categoría oficial</b>	: tres estrellas
<b>Dirección</b>	: av. centenario entre Jr. Lima
<b>Estilo de la casa</b>	: moderno

**Gerente general** : Alejandra Abdiana Maisaga

**Central de reservas** : 635623

### **1. Teléfono**

Habitación a habitación	No
Llamadas fuera del hotel	No
Recepción	Si
Room service	Si
Gubernatura	Si

### **2. Precio por habitación**

Habitación simple	110
Habitación doble	120
Habitación matrimonial	140
Habitación triple	150

### **3. Incluye impuesto, desayuno bufett**

#### **Habitaciones**

Simples	10
Dobles	6
Triples	5
Matrimoniales	4
Total de habitaciones	25

### **4. Las habitaciones tienen**

Teléfono privado  
Tv. Cable  
Baño privado  
Pisos de mayólica  
Calefacción  
Caja de seguridad

### **5. Los baños tienen**

Ducha  
Agua caliente

Jabón de tocador  
Papel de servicio  
Toallas de cuerpo.

## **6. En recepción**

Check out (8:00 am) / Check in: 12:00  
Idiomas hablados (español - inglés)  
Tarjetas de crédito aceptados: VISA  
Situado de lobby  
Caja de seguridad  
Servicios de wifi gratuito

## **7. Facilidades del hotel**

Almacén de equipaje  
Caja de seguridad  
Recojo o traslado ida y vuelta a los terminales

## **8. Servicios extras**

Asistencia médica  
Lavandería  
Cafetería  
Sala de internet



**Imagen 4.** *Guillen, R.* (2017, 12 de Noviembre) Frontis del hotel ABMALE

**Fuente:** Fotografía tomada por *Rosmery Guillen Chacón*, Abancay (2017)

### ***Hotel el Peregrino***

**Introducción.-** El Hotel Peregrino es uno de los hoteles con una implementación moderna y con características únicas ubicado en la Av. Andrés Avelino Cáceres de la ciudad de Abancay, actualmente cuenta con una administración debidamente capacitada en el área de turismo y hotelería dicho hotel a la fecha viene trabajando con 12 empleados, de los cuales la mayor cantidad son personal capacitado e idóneo en manejo del establecimientos de hoteles. También pudimos verificar que dicho hotel se encuentra en proceso de implementación del sistema electrónico de girado de facturas y boletas, a la fecha tan solo manejan un filtro Excel de reservas y según manifestaciones del Administrador con visión de mejoras de algún sistema de información.

#### **Servicios que presta el hotel el peregrino**

<b>Nombre</b>	: hotel peregrino
<b>Categoría oficial</b>	: tres estrellas
<b>Dirección</b>	: Av. Andrés Avelino Cáceres
<b>Estilo de la casa</b>	: Moderno
<b>Gerente general</b>	: Abdiel Pereyra Rojas
<b>Central de reservas</b>	: 502610

#### **1. Teléfono**

Habitación a habitación	Si
Llamadas fuera del hotel	Si
Recepción	Si
Room service	Si
Gubernatura	Si

#### **2. Precio por habitación**

Habitación simple	130
Habitación doble	170
Habitación matrimonial	150
Habitación triple	170

### **3. Incluye impuesto, desayuno bufett**

#### **Habitaciones**

Simples	16
Dobles	6
Triples	1
Matrimoniales	3
Total de habitaciones	26

### **4. Las habitaciones tienen**

Teléfono privado

Tv. Cable

Baño privado

Pisos de cerámica

Calefacción

Caja de seguridad

### **5. Los baños tienen**

Ducha / Agua caliente / Jabón de tocado

Papel de servicio - Toallas de cuerpo

### **6. En recepción**

Check out (9:00 am) / Check in: 12:00 Medio día

Idiomas hablados: español - Ingles

Tarjetas de crédito aceptados: Visa

Situado de lobby

Caja de seguridad

Servicios de wifi gratuito

### **7. Facilidades del hotel**

Almacén de equipaje

Caja de seguridad

Recojo o traslado ida y vuelta a los terminales

### **8. Servicios extras**

Asistencia médica

Cafetería

Sala de internet



**Imagen 5.** *Guillen, R.* (2017, 12 de noviembre) Frontis del hotel EL PEREGRINO

**Fuente:** Fotografía tomada por *Rosmery Guillen Chacón*, Abancay (2017)

### ***Hotel Samay Wasi***

**Introducción.-** El Hotel Samay Wasi es uno de los hoteles emblemáticos y modernos de la ciudad además es uno de los pocos hoteles que tiene una implementación moderna con un área de piscina, área de gastronomía y otros servicios adicionales.

Actualmente posee una buena administración y a la fecha viene trabajando con personal idóneo y capacitado con experiencia en el rubro de hoteles y turismo cuenta con 15 trabajadores.

Pose un sistema electrónico de girado de boletas y facturas electrónicas. Según manifestaciones del propietario tienen visión de implementar otros sistemas de información de publicidad y reservas y otros.

### **Servicios que presta el hotel Samay Wasi**

**Nombre** : hotel Samay Wasi

**Categoría oficial** : tres estrellas

**Dirección** : Av. Simón Bolívar n°324



**Estilo de la casa** : moderno  
**Gerente general** : Carlos Vargas de la cruz  
**Central de reservas** : 631723  
**Número de niveles** : 5

### **1. Teléfono**

Habitación a habitación	Si
Llamadas fuera del hotel	Si
Recepción	Si
Room service	Si
Gubernatura	Si

### **2. Precio por habitación**

Habitación simple	100
Habitación doble	140
Habitación matrimonial	120
Habitación triple	130

### **3. Incluye impuesto, desayuno bufett**

#### **Habitaciones**

Simples	8
Dobles	4
Triple	3
Matrimoniales	16
Total de habitaciones	31

### **4. Las habitaciones tienen**

Teléfono privado  
Tv. Cable  
Baño privado  
Pisos de madera u otro material  
Calefacción  
Caja de seguridad

## **5. Los baños tienen**

Ducha

Agua caliente

Jabón de tocador

Papel de servicio

Toallas de cuerpo

## **6. En recepción**

Check out (8:00 am)

Check in: 12:00

Idiomas hablados: español - inglés

Cambio de moneda: dólar

Tarjetas de crédito aceptados

Situado de lobby

Cambio de moneda

Caja de seguridad

Servicios de wifi gratuito

## **7. Facilidades del hotel**

Almacén de equipaje

Caja de seguridad

## **8. Servicios extras**

Lavandería

Cafetería

Sala de internet



**Imagen 6.** *Guillen, R.* (2017, 12 de noviembre) Frontis del hotel Sumay Wasy

**Fuente:** Fotografía tomada por *Rossmery Guillen Chacón*, Abancay (2017)

### ***Hotel Ozi Wasi***

**Introducción.-** el hotel Ozi Wasi ubicado en el jr. Arequipa de la ciudad de Abancay es un hotel con una buena implementación moderna y acogedor a la vez implementado con un salón de conferencias cuenta con una administración de la misma propietaria que con experiencia en el rubro de hotelería, atención al cliente y turismo a la fecha viene trabajando con 8 trabajadores. También se pudo verificar que actualmente viene trabajando con un filtro excel y reservaciones manuales y con una visión de implementar algún sistema de información a futuro.

**Nombre** : Ozi Wasi  
**Categoría oficial** : tres estrellas  
**Dirección** : jr. Arequipa n°144  
**Estilo de la casa** : moderno

**Gerente General** : Victoria Baca De Rios

**Central de reservas** : 324567

### **1. Teléfono**

Habitación a habitación	Si
Llamadas fuera del hotel	Si
Recepción	Si
Room service	Si
Gubernatura	Si

### **2. Precio por habitación**

Habitación simple	75
Habitación doble	80
Habitación matrimonial	100
Habitación triple	120

### **3. Incluye impuesto, desayuno bufett**

#### **Habitaciones**

Simples	10
Dobles	5
Triples	4
Matrimoniales	5
Total de habitaciones	24

### **4. Las habitaciones tienen**

Teléfono privado  
Tv. Cable  
Baño privado  
Pisos de concreto  
Caja de seguridad

### **5. Los baños tienen**

Ducha  
Agua caliente  
Jabón de tocador

Papel de servicio

Toallas de cuerpo

## 6. En Recepción

Check out (8:30) / Check in: 11:30

Idiomas hablados: español - inglés

Situado de lobby

Caja de seguridad

Servicios de wifi gratuito

## 7. Facilidades del hotel

Almacén de equipaje

Caja de seguridad

## 8. Servicios extras

Cafetería



**Imagen 7.** *Guillen, R.* (2017, 12 de noviembre) Frontis del hotel Ozy Wasy

**Fuente:** Fotografía tomada por *Rosmery Guillen Chacón*, Abancay (2017)

### 1.11 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

El presente capítulo comprende la descripción o diagnóstico de las variables en estudio, como sistemas de información y gestión de hoteles, se realizó las respectivas contrastaciones a través de las pruebas de hipótesis estadísticas

**Tabla 3**

*Alfa de Cronbach para la validación interna de variable sistemas de información*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0,845	10

**Fuente:** Elaboración propia y SPSS

Respecto a la validación interna del instrumento utilizado, que es la encuesta; en la tabla 3 muestra el alfa de Cronbach; tal coeficiente nos demuestra la validez que tiene el instrumento (la encuesta) aplicado en la realización del levantamiento de la información, según el alfa de Cronbach, muestra un valor de 0.845, esto demuestra que el instrumento por el cual se trabajó es altamente aceptable y por tanto, la confiabilidad que hay respecto a tal instrumento referido a la variable en estudio cual es sistemas de información, además si es muy aceptable.

**Tabla 4**

*Alfa de Cronbach para la validación interna de la variable gestión de hoteles*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0,812	7

**Fuente:** Elaboración propia y SPSS

Respecto a la validación interna de la variable gestión de hoteles, del instrumento utilizado; en la tabla 4 muestra el alfa de Cronbach; el cual nos demuestra la validez que tiene el instrumento aplicado en la realización del levantamiento de la información, según el alfa de Cronbach, muestra un valor de 0.812, ello significa que el instrumento por el cual se trabajó para la recolección de la información es altamente aceptable y por tanto la confiabilidad que hay respecto a tal instrumento referido a la variable en estudio, por tanto si es muy aceptable.

## **1.12 Instrumentos de recolección de datos**

### **1.12.1 Técnicas**

- a. Recopilación de Contenidos
- b. Observación directa.

c. La Entrevista.

### **1.12.2 Instrumentos de recopilación de datos**

El instrumento que se utilizó en el presente estudio, que permitió medir las variables de interés son:

- a) **Encuesta:** Consistente en un acumulado de interrogantes respecto a las variables sujetas a medición. En este presente caso para el presente estudio y para mejor codificación de datos se utilizó principalmente preguntas anticipadamente delimitadas que han sido dirigidos con exclusividad al personal que labora en cada hotel.

## **1.13 Procesamiento y análisis de la información**

### **1.13.1 Procesamientos de datos**

En el procesamiento de información acopiada se utilizó básicamente el análisis y evaluación de documentación, y en el procesamiento de información se realizó el siguiente proceso:

- Ordenamiento de datos
- Clasificación de datos
- Tabulación de datos
- Análisis e interpretación de datos

### **1.13.2 Análisis de Datos**

El análisis de datos se realizó por medio de equipo computador, efectuándose sobre la matriz de datos, utilizando para ello un programa computacional; posterior a la descripción se analizó los datos para relacionar sus variables. O sea se realizó el análisis Estadístico para cada una de sus variables y inmediatamente describir la relación entre estas.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Antecedentes**

Realizada la búsqueda de aquellos trabajos de investigación relacionados al presente tema, se logró encontrar los siguientes:

*De nivel internacional.*

Alvear, T. & Ronda, C. (2005, p. 157-159) *Sistemas de Información para el Control de Gestión (Tesis de Licenciatura) Universidad de Chile. Santiago Chile.* Quienes concluyen lo que sigue: (...) Los progresos de nivel local y la llegada de productos importados, exige a la pyme estar en constante proceso de profesionalizar su gestión, modernizar su tecnología e incremento de la productividad y redefinir la estrategia del negocio y posicionarse en un determinado nicho en el mercado. Notándose un alto porcentaje, que todavía no iniciaron aún este proceso o sencillamente presentan problemas en su adecuación por diversos factores. (...) Los sistemas de control de gestión en nuestro país, se hallan en franco proceso de desarrollo temprano, máxime en organizaciones empresariales pequeño y mediano tamaño. Ausencia en conocer por los dueños de empresas de la rentabilidad que significa contar del proceso de un sistema de gestión en sus organizaciones empresariales.

Y en el ámbito de grandes empresas, están ubicadas aún en franco proceso de iniciación, respecto de las bondades y potenciales de la herramienta de gestión, por encontrarse fuertemente prendido en las personas y organizaciones, no existiendo una generación de puesta en valor y buscar la transformación permanente de estos procesos de mercado en esta búsqueda.



Martínez, J. (2013) “*Sistemas de información en el sector hotelero: un modelo de éxito – Girona, diciembre 2013*”, (Tesis de Doctorado) Universidad de Girona. Cataluña España. Quien concluye lo siguiente: Las tecnologías de la información, TI, son hoy en día una fuente primordial de ventaja competitiva y en un arma estratégica. Algunos de estos beneficios son mejorar la eficiencia de los procesos internos, reducir costes, e incrementar la productividad y la competitividad, mejorar los servicios que se ofrecen al cliente, valor agregado a estos servicios y productos, mejoras en el marketing, nuevas oportunidades de expansión, mayor capacidad de adaptarse a los mercados y a la competencia o la posibilidad de crear coaliciones estratégicas (...). En un sector donde la información cumple un papel primordial en la descripción, promoción y distribución de sus servicios, capacidad de recopilar, tratar y transmitir información que se dispone, son fundamentales. Dada la estrecha relación entre el cliente y el hotel, poder compendiar y almacenar datos del cliente desde todos los ángulos de contacto permite brindar un mejor y más personalismo servicio, aumentando la satisfacción, fidelización y el beneficio obtenido de cada cliente durante toda la relación comercial. (...)

Hurtado, M. (2013, p. 82) *Sistema de información gerencial para la gestión documental* (Tesis de Licenciatura) Universidad de Cartagena. Cartagena de Indias Colombia. Quien concluye, lo siguiente: El sistema obtuvo respuesta positiva respecto a pruebas de entrada/salida, lo cual representa una herramienta de apoyo para los entes, respecto al manejo de documentación en procesos administrativos, y el logro de sus objetivos y metas organizacionales. También muestra la posibilidad de mejorar en los procesos documentales, que permite presentar informe e identificar la situación de cierto documento en su línea de vida.

Se diseñó, desarrolló, e implementó el sistema en el tiempo establecido, de tal forma que garantice la calidad del mismo. Evidenciándose en realizar pruebas de entrada y salida, además de completarse el sistema con su respectiva documentación.

Finalmente, permitió a los desarrolladores ahondar y obtener nuevos saberes y habilidades en la disciplina de la ingeniería del software, con el modelado y diseño del sistema, y en el campo de la programación web, entre otros, lográndose poner en práctica los conocimientos alcanzados en el proceso de formación profesional de los investigadores.

*De nivel nacional.*

Cornejo, H. (2016, p. 138-140) *Sistema online como ventaja competitiva en hoteles de tres estrellas de la ciudad de puno-2015* (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional del Altiplano. Puno Perú. Quien concluye, lo siguiente: El uso sistema online representa hoy en día estar en una clara ventaja de competencia en el servicio hotelero de tres estrellas de la ciudad de Puno; ya que la empresas hoteleras que tengan implementado sus sistemas de información supone mejora en la atención que se brinde al cliente y consiguientemente genera valor agregado en el servicio, aspecto que hace la diferencia de la atención convencional; representando el personal directivo las personas clave para que la herramienta online genere los resultados esperados.

El sistema online representa una ventaja competitiva en toda organización empresarial, optimizando el servicio de atención a los clientes, y accesoriamente trae consigo beneficios significativos en las utilidades de la empresa. Además de incrementarse en las ventas, construcción de marca, fidelidad de clientes, promoción del servicio, crecimiento del servicio, así como la posibilidad de ser reconocido y prestigiado socialmente. Conllevando dicha situación a estar siempre alertas en el posicionamiento calculable mediante reservas y ventas online, y de esta manera estar con una calificación admisible en Trip Advisor, Booking y Venere, siendo estos portales que sitúan a los hoteles en un ranking general de acuerdo a su ubicación geográfica.

Concluyéndose que, lo principal del giro hotelero es la atención con calidad al público usuario, asegurar su retorno y lograr su recomendación. Por tanto, se debe considerar el establecer una dinámica de ventas online que represente una ventaja competencia al rubro hotelero de la ciudad de Puno.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Sistema de información**

**Un sistema de información** (SI) es un conjunto organizado de elementos, estos elementos son de cuatro tipos entre ellos: Personas, Datos, actividades o técnicas de trabajo, recursos materiales en general, Recursos materiales en general.

Todo este conjunto de elementos interactúa entre sí para procesar los datos y la información (incluyendo procesos manuales y automáticos) y distribuirla de la manera

más adecuada posible en una determinada organización en función de sus objetivos. Normalmente el término es usado de manera errónea como sinónimo de sistema de información informático, estos son el campo de estudio de la tecnología de la información (IT), y aunque puedan formar parte de un sistema de información (como recurso material), por sí solos no se pueden considerar como sistemas de información, este concepto es más amplio que el de sistema de información informático. No obstante, un sistema de información está basado en el uso de computadoras. (Langefors, 1992)

### **Calidad del servicio**

La calidad es un conjunto de herramientas básicas con propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, siempre encaminadas al logro de resultados. La calidad de un servicio, es la percepción que el cliente tiene del mismo, para satisfacer sus necesidades. El modelo de calidad es muy útil hoy en día, ya que posee la capacidad empresarial para plantear, organizar y formalizar procesos, lo cual permite que los directivos se vean obligados al estudio permanente de su negocio, tanto interno como externo, de tal manera que se puedan definir los planes de acción que conduzcan al logro de los objetivos. Los procesos de calidad son muy importantes, debido a que se pueden implementar en cualquier momento del ciclo de vida del negocio; este proceso se puede reevaluar año tras año, de acuerdo a las necesidades que tenga la empresa, esto en la búsqueda del mejoramiento constante de las organizaciones, permitiendo también mantener un control de las diferentes actividades planificadas en el período, de tal forma que puedan proporcionar un mejoramiento continuo. Si tenemos presente que la búsqueda de la calidad plantea la necesidad de cambio y por ende se debe hacer un esfuerzo inmenso por parte de los directivos para que ese cambio sea evidente y redunde en el alcance de las metas, para lograrlo se debe tener conocimiento de la organización y específicamente ejercer la autoridad cuando sea necesario, como también lograr la integración de los miembros de la misma; esta combinación es indispensable para encaminarnos a prestar un servicio de calidad óptimo y por ende, ser competitivos. 24 „Buena calidad quiere decir la mejor calidad que una empresa puede producir con su tecnología de producción y capacidades de proceso actuales, y que satisfará las necesidades de los clientes, en funciones tales como el coste y el uso previo. (López, 2009)

## **Principios del servicio**

Para llevar a cabo un servicio, son necesarios las bases fundamentales, es decir, los principios del servicio, los cuales pueden servir de guía para adiestrar o capacitar a los empleados encargados de esta vital actividad económica etc. así como proporcionar orientación de cómo mejorar. Estas bases son los principios del servicio, los cuales se dividen en principios básicos del servicio y principios del servicio al cliente, los cuales se detallan a continuación. (Perú, 2006)

### **Principios básicos del servicio**

Los principios básicos del servicio son la subyacente de éste, que sirven para entenderlo y a su vez aplicarlo de la mejor manera para el aprovechamiento de sus beneficios por la empresa.

- ✓ Actitud de servicio: Convicción íntima de que es un honor servir
- ✓ Satisfacción del usuario: Es la intención de vender satisfacción más que productos.
- ✓ Dado el carácter transitorio y variable de los servicios, se requiere una actitud positiva, dinámica y abierta: esto es, la filosofía de “todo problema tiene una solución”, si se sabe buscar.
- ✓ Toda la actividad se sustenta sobre bases éticas: es inmoral cobrar cuando no se ha dado nada ni se va a dar.
- ✓ El buen servidor es quien dentro de la empresa se encuentra satisfecho, situación que los estimula a servir con gusto a los clientes, pedir buenos servicios a quien se siente esclavizado, frustrado, explotado y respira hostilidad contra la propia empresa, es pedir lo imposible.
- ✓ Tratando de instituciones de autoridad, se plantea una continuidad que va desde el polo autoritario (el poder) hacia el polo democrático (el servicio); en el polo autoritario hay siempre el riesgo de la prepotencia y del mal servicio. Cuando más nos alejamos del primer polo mejor estaremos.

### **Competitividad**

Esta se refiere a la capacidad que tienen las organizaciones de producir bienes y servicios de una forma eficiente, con costos decrecientes y calidad creciente, haciendo que su producto o servicio sea atractivo dentro y fuera del país. Se puede decir que la competitividad, es la capacidad que se tiene para afrontar las diferentes adversidades que se presentan en una organización, especialmente la competencia abierta, y para

que esto se lleve a cabo la organización debe crear una cultura corporativa sobre los productos o servicios que ofrece a sus clientes, teniendo presente que siempre debe involucrar la calidad como el resultado deseado. “La competencia determina el éxito o fracaso de las empresas. También establece la conveniencia de las actividades que pueden favorecer su desempeño como innovaciones, una cultura cohesiva o una adecuada implementación. La estrategia competitiva es la búsqueda de una posición favorable dentro de una industria, escenario fundamental donde se lleva a cabo la competencia. Su finalidad es establecer una posición rentable frente a las fuerzas que rigen la competencia en la industria. (Porter, 2017)

### **Mejora continua**

Este concepto es muy utilizado para indicar la mejora en productos o servicios; esta mejora continua puede ser llevada a cabo como resultado de un escalamiento en los servicios o como una actividad proactiva por parte de la persona que lleve el proceso. La mejora continua requiere apoyo en la gestión, retroalimentación y revisión de los pasos en cada proceso, claridad en la responsabilidad de cada acto realizado, poder para el trabajador, forma tangible de realizar mediciones de los resultados. “Los mejoramientos pequeños en muchos procesos, que día a día y semana tras semana se realizan en la empresa, se acumulan en forma gradual, llevando a un mejoramiento significativo de la calidad, beneficios de costos y mejoramiento en la productividad. (Garza, 2005)

### **Gestión**

El concepto de gestión se refiere a la acción y efecto de gestionar o administrar bienes o servicios; gestionar es realizar diligencias que conduzcan al logro de metas u objetivos; por otra parte, administrar consiste en dirigir, disponer, gobernar, organizar cualquier tipo de actividad. La gestión es entonces, la dirección o administración de un negocio o empresa, este término implica un conjunto de trámites que se llevan a cabo para dar solución a las diferentes problemáticas que puedan surgir en una organización; esta llega a todos los espacios de la organización adaptándose a sus modelos y al medio en el cual se prestan los servicios.

## **Comunicación**

Se entiende la comunicación como el proceso mediante el cual se puede transmitir información importante de una entidad a otra, los procesos de comunicación se consideran interacciones medidas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos. “Frente a las características sobre las naturalezas comunicativas defendidas por Canale, (1995), podemos reflexionar y trasladarlas al contexto específico de la comunicación organizacional. La forma de interacción social que se adquiere y se usa normalmente puede insertarse en la perspectiva de que la comunicación organización es parte del proceso de construcción social de la realidad en el cotidiano de la vida organizacional.” (Brönstrup, et al. 2007, p. 33).

## **Clasificación de los establecimientos de hospedaje**

Según el DECRETO SUPREMO N° 029-2004 - MINCETUR, Los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan en la siguiente forma:

**Tabla 5**

*Clasificación de hospedajes*

<b>CLASE</b>	<b>CATEGORÍA</b>
Hotel	Una a Cinco estrellas
Apart – Hotel	Tres a Cinco Estrellas
Hostal	Una a Tres estrellas
Albergue	---

**Fuente:** MINCETUR

## **2.3 Marco conceptual**

### **Sistema**

Conjunto de elementos, axiomas y reglas; ordenadamente relacionadas entre sí que determinan un desarrollo de funciones y contribuyen a un fin determinado. En turismo tiene como eje al producto turístico. Langefors, (1982).

### **Información**

Es aquel conjunto de datos escritos y hablados transmitidos mediante algún medio de comunicación en particular.

### **Sistema de información**

Conjunto de elementos que contribuyen a que sea viable la información que mediante medios de comunicación lleguen a los que la requieren. Langefors, (1982).

### **Sistemas informatizados de reservas**

(Llamados CRS) Son procedimientos informáticos similares a los controles de reservas, que se crearon para facilitar el proceso de información, reserva, programación y gestión de cualquier empresa o producto turístico. Kohen, P. (2005)

### **Central de reservas**

(CRS) Integradas o independientes de los sistemas de distribución, existen centrales de reservas que por lo general pertenecen a los productores o prestadores de servicios turísticos, principalmente a cadenas hoteleras, compañías de alquiler de automóviles o bien de destinos turísticos. Kohen, P. (2005)

### **Sistemas de distribución global**

(GDS) Ofrecen un sistema neutral de distribución mundial para los agentes de viaje que abarca: líneas aéreas, hoteles, compañías de alquiler de automóviles y otros proveedores de servicios de viaje. También ofrecen a sus usuarios capacidad para reservar ampliando la información sobre los servicios de viajes mundiales, además de poderosas herramientas para la gestión de viajes. Kohen, P. (2005)

### **Gestión**

Es la dirección de todos los elementos que participan y/o intervienen en el sistema debidamente organizados para el cumplimiento de objetivos y metas preestablecidos por las organizaciones.

### **Gestión hotelera**

Es la dirección de todos los elementos que participan y/o intervienen en el sistema hotelero debidamente organizados para el cumplimiento de objetivos y metas preestablecidos por los servicios hoteleros.

### ***Gestión estratégica de calidad***

Implica que la empresa ha logrado calidad en su producto y servicio, la calidad ya es entendida como una oportunidad de ventaja competitiva. Dorado, J. (s.a.)

### **Programa de gestión**

Al igual que una base de datos, almacena y procesa los datos que son introducidos para transformarlos en información asimilable por el usuario. A cada nivel de información corresponde una gestión y aplicación de herramientas informáticas. Kohen, P. (200



## Capítulo III

### Resultados

#### 3.1 Presentación de resultados

El presente capítulo comprende la descripción o diagnóstico de las variables en estudio, *sistemas de información y gestión de hoteles*, se realizó las respectivas contrastaciones a través de las pruebas de hipótesis estadísticas

#### A. Entrevistas realizadas al personal de los Hoteles en referencia

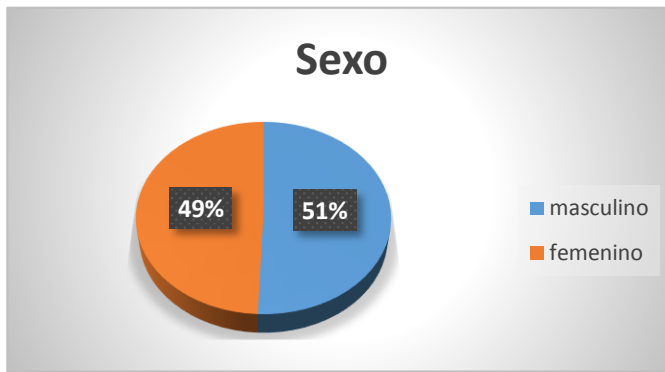
##### Pregunta N° 1: Género

Tabla 6

*Cuadro estadístico de datos de género*

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	38	51%
Femenino	37	49%
TOTAL	75	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base a encuestas realizadas.



**Figura 1:** Datos de Género

**Fuente:** Tabla 6.

**Elaborado por:** La ejecutora

Tal como se observa en la tabla 6 y figura 1. Se aprecia que, de acuerdo a las encuestas realizadas el Género femenino representa un 49%, sin embargo, no hay mucha diferencia con el género masculino cuyo porcentaje es el 51%. Lo que implica que son los varones trabajadores de establecimientos hoteleros en la ciudad de Abancay, aunque la diferencia en porcentaje es mínima frente al de las mujeres.

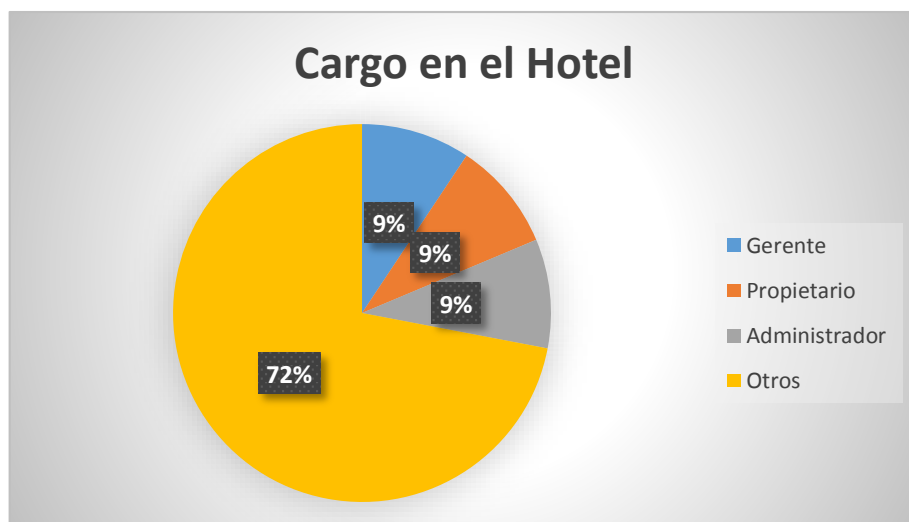
**Pregunta N° 2:** Cargo en el hotel

Tabla 7

*Cuadro estadístico de datos de cargo de responsabilidad.*

CARGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente	7	9%
Propietario	7	9%
Administrador	7	9%
Otros	54	72%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.



**Figura 2:** Datos de Cargo en Hoteles.

**Fuente:** Tabla 7.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 7 y figura 2. De acuerdo a las encuestas realizadas a los Gerentes, Administradores y personal que labora en los hoteles el Gerente representa un 9%, el propietario representa un 9%, el administrador representa un 9%, y otros representa un 72%, por lo que se pudo entrevistar a todo el personal de los hoteles mencionados líneas anterior. La lectura del cuadro, nos indica que una sola persona realiza tres actividades, lo cual demuestra el poco conocimiento empresarial de los propietarios de los establecimientos hoteleros.

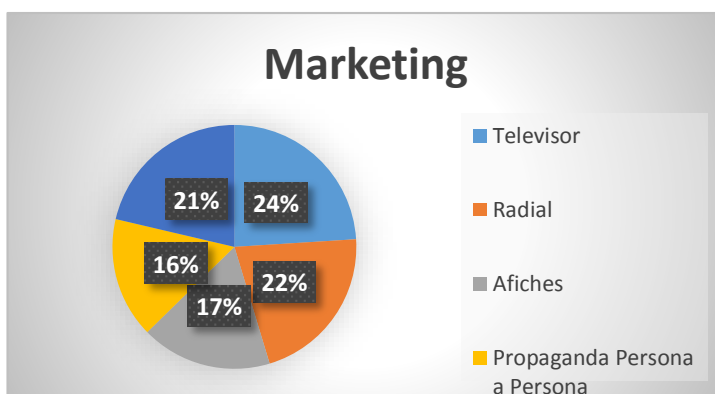
**Pregunta 3:** Qué método de marketing usa usted?

Tabla 8

*Cuadro estadístico de datos de modalidad de promoción de servicios*

MODALIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Televisión	18	24%
Radial	16	22%
Afiches	13	17%
Propaganda boca a boca	12	16%
Otros	16	21%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.



**Figura 3:** Datos de marketing.

**Fuente:** Tabla 8.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 8 y figura 3. Y de acuerdo a las encuestas realizadas las modalidades de promoción de servicios son relativamente equivalentes por Radio, Televisión y hasta afiches, sin embargo, está dirigido a una población local ya que la difusión por televisión solo es local al igual que los demás medios de difusión.

Lamentablemente como no hay un buen sistema de marketing, los propietarios de los establecimientos hoteleros, utilizan como medio de difusión la radio y televisión local, además demostrando el poco conocimiento del avance del marketing, aún en nuestra ciudad se utiliza los afiches propagandísticos, cuando estos en otras ciudades ya pasaron de moda.

Hay que notar que ni siquiera los establecimientos hoteleros de la ciudad de Abancay utilizan el Facebook como medio de difusión.

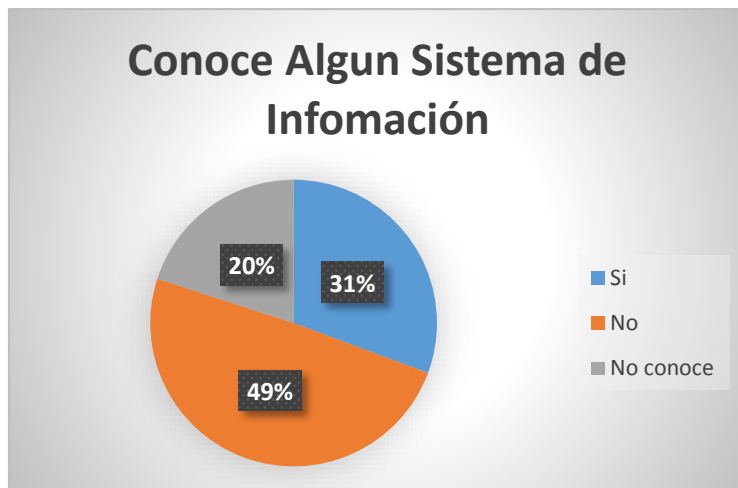
**Pregunta 4:** ¿Conoce algún sistema de información en hoteles?

Tabla 9

*Cuadro estadístico de datos de conocimiento del tema de estudio.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	31%
NO	37	49%
NO CONOCE	15	30%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.



**Figura 4:** Datos de Conocimiento sobre Sistema de información.

**Fuente:** Tabla 9.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 9 y figura 4. Y de acuerdo a las encuestas realizadas el 49% de personal entrevistado no tiene el más mínimo conocimiento sobre Sistemas de información. Teniendo en cuenta que los sistemas de información son elementos importantes dentro del manejo de una empresa hotelera, lamentablemente la mayoría de los trabajadores no conocen estos sistemas de información.

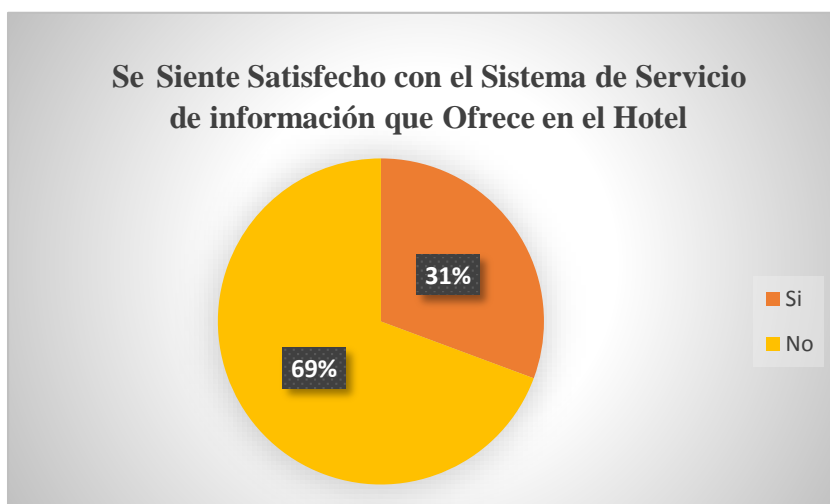
**Pregunta 5:** ¿Se siente satisfecho con el sistema de servicio de información que ofrece en el hotel?

Tabla 10

*Cuadro estadístico de datos de Satisfacción de Servicio.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	31%
NO	52	69%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.



**Figura 5:** Datos de Satisfacción de con el sistema de servicio.

**Fuente:** Tabla 10.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 10 y figura 5. Y de acuerdo a las encuestas realizadas el 31% está satisfecho con el sistema brindado y el 69% no se sienten satisfechos con el servicio de información que brinda. Pese a que las personas encuestadas saben que no tienen un sistema de información, y no se preocupan por modernizar, ellos sienten que no están satisfechos con el sistema de información. Obvio que la mayoría del personal de trabajadores no se siente satisfechos con el sistema tradicional de información que operan las empresas hoteleras.

**Pregunta 6:** ¿Cree usted que se utiliza el método correcto de publicidad en el Hotel?

Tabla 11

*Cuadro estadístico de datos de seguridad de usar el método correcto.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	37%
NO	47	63%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.



**Figura 6:** Datos de seguridad de usar el método correcto.

**Fuente:** Tabla 11.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 11 y figura 6. Y de acuerdo a las encuestas realizadas el 37% de la población encuestada está seguro de contar con el método correcto de publicidad y el 63% no está conforme con la publicidad correcta que utiliza en su hotel. Las personas que fueron encuestadas son conscientes que no están satisfechos con los métodos de publicidad, pero no hacen nada por mejorar. Las respuestas son lógicas, por cuanto no pueden estar satisfechos teniendo en cuenta que no manejan los modernos sistemas de información.

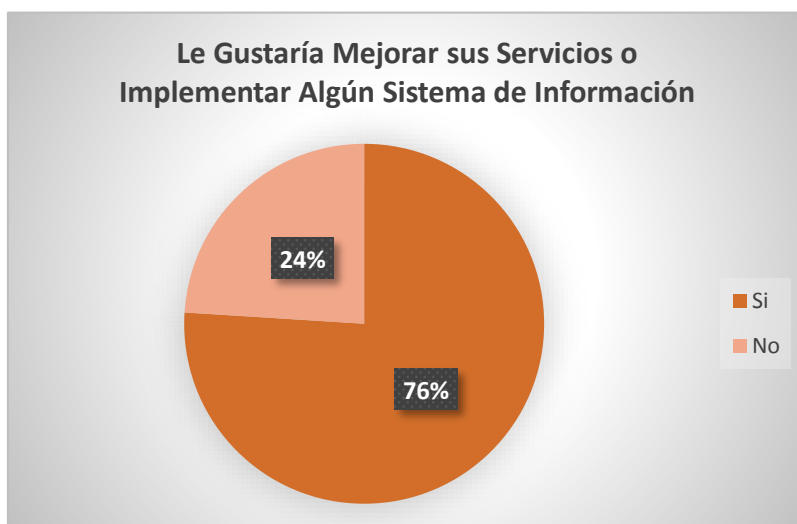
**Pregunta 7:** ¿Le gustaría mejorar sus servicios o implementar algún sistema de información?

Tabla 12

*Cuadro estadístico de mejorar servicios o implementar algún sistema de información*

MEJORAR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	57	76%
NO	18	24%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.



**Figura 6:** Mejorar los servicios o implementar algún sistema de información.

**Fuente:** Tabla 12.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 12 y figura 7. Y de acuerdo a las encuestas realizadas el sí representa en un 76% y el no representa un 24%, por lo que se puede determinar que la mayoría de los propietarios y/o gerentes desean mejorar sus sistemas de información. La idea es de mejorar los sistemas de información, por lo menos así lo desean las personas encuestadas. Efectivamente más del 70% de la población encuestada desean mejorar el sistema de información, por cuanto esto elevaría el servicio en beneficio de los turistas.

**Pregunta 8:** ¿Cuántos huéspedes reciben al promedio de un día?

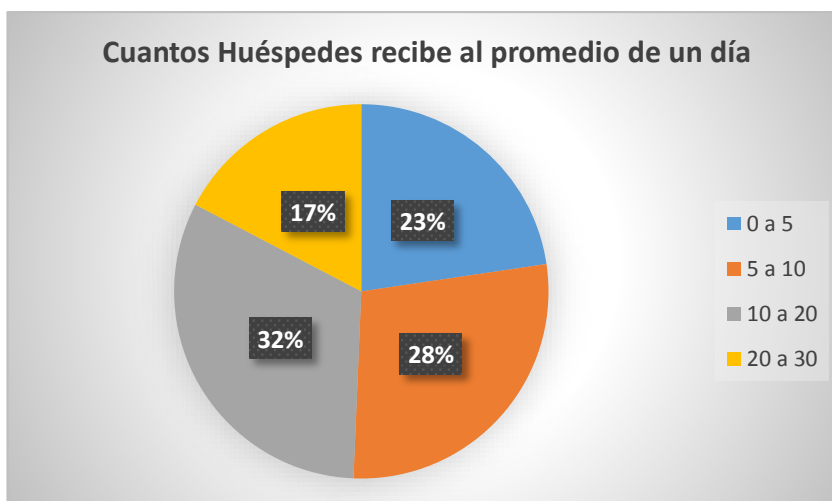
Tabla 13

*Cuadro Estadístico de Datos de promedio de huéspedes*

HUESPEDES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0-5	17	23%
5-10	21	28%
10-20	24	32%
20 a más	13	17%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.





**Figura 8:** Datos de promedio de huéspedes.

**Fuente:** Tabla 13.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 13 y figura 8. Y de acuerdo a las encuestas realizadas la mayoría de hoteles de tres estrellas perciben de 5 a 20 turistas o visitantes al día. Este número de visitantes es relativamente bueno, lo que hace que se impulse el mejoramiento de los sistemas de información. Pese a que no cuentan con un óptimo servicio de información, los hoteles reciben un buen porcentaje de huéspedes, lo que se incrementaría si se pusieran a tono con la modernidad.

**Pregunta 9.** ¿Los visitantes en mayor cantidad son nacionales y/o extranjeros?

Tabla 14

*Cuadro estadístico de visitantes*

VISITANTES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nacional	63	63%
Extranjero	37	37%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.



**Figura 9:** Datos de visitantes.

**Fuente:** Tabla 14.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 14 y figura 9. Y de acuerdo a las encuestas realizadas los visitantes nacionales representan en 63 %, los visitantes extranjeros representan en un 37%, por lo que se puede determinar que los visitantes nacionales son en mayor cantidad por diferentes motivos de viajes sea por conocer lugares turístico comercio u otros mientras tanto los extranjeros igualmente por conocer nuevos lugares, vacaciones etc. si los hoteles mejoran, entonces se incrementaría la cantidad de visitantes extranjeros, pero mientras eso no ocurra, entonces el turismo va a ser más local y/o nacional. El tema del origen de los visitantes, no solo depende de la modernización del establecimiento de hospedaje, sino también de los atractivos turísticos que puedan brindar la región, pero eso depende de entidades gubernamentales, y del gobierno regional que se haga una campaña de promoción de los atractivos turísticos.

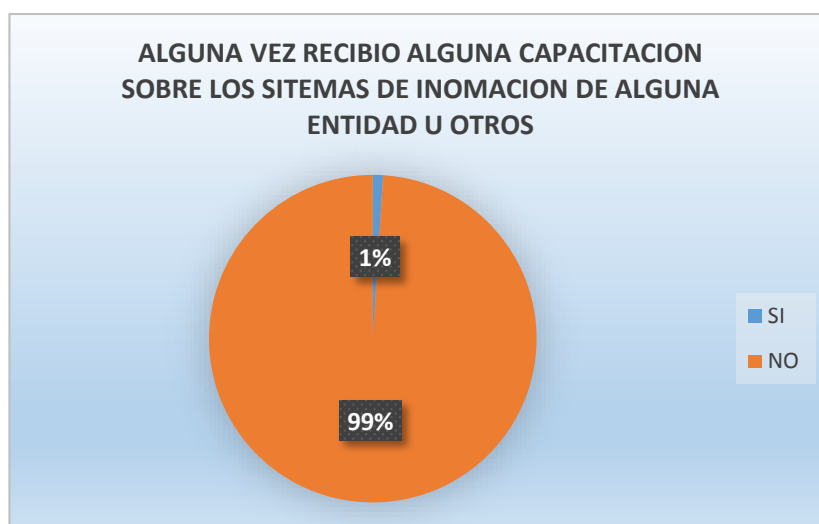
**Pregunta 10.** ¿Alguna vez recibió alguna capacitación sobre los Sistemas de Información de alguna entidad u otros?

Tabla 15

*Cuadro estadístico de capacitación sobre Sistemas de Información de alguna entidad u otros*

CAPACITACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	1 %
NO	99	99%
TOTAL	100	100%

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.



**Figura 10:** Datos de capacitación.

**Fuente:** Tabla 15.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 15 y figura 10. Y de acuerdo a las encuestas realizadas el 99 % de los propietarios y personal que trabaja en los establecimientos de los hoteles no han recibido ninguna capacitación sobre los sistemas de información y el 1% de los propietarios si se capacitaron de alguna manera. Si e 99 por ciento de los encuestados dicen que no son capacitados, entonces el sistema hotelero en la ciudad de Abancay está completamente abandonado. Lamentablemente no se capacita al personal, lo que va en perjuicio de la empresa hotelera, esto es producto del desconocimiento de los empresarios, ellos deberían buscar la forma de capacitar a su personal, lo que redundaría en beneficio de la propia empresa y por ende de los turistas.

## B. Entrevistas realizada a los Huéspedes.

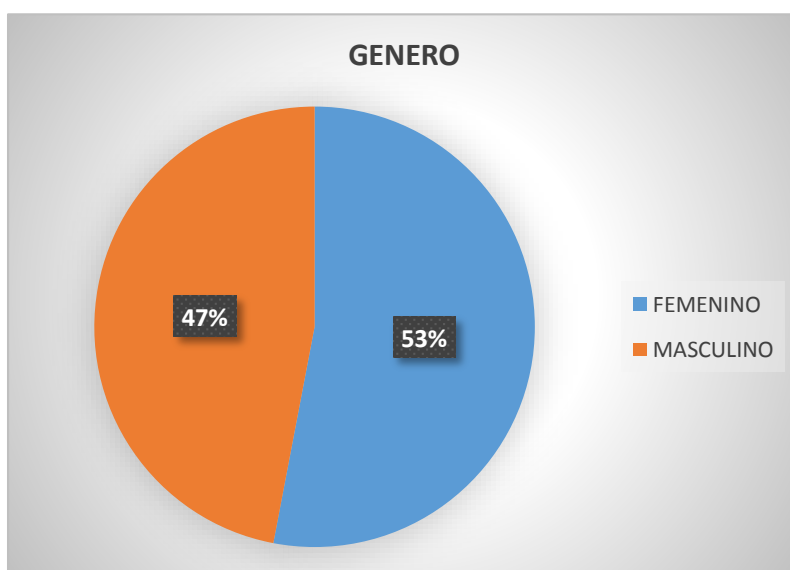
**Pregunta.** ¿Genero?

Tabla 16

*Cuadro estadístico de datos de género*

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	53	53%
Masculino	47	47%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.



**Figura 11:** Datos de genero.

**Fuente:** Tabla 16.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 16 y figura 11. Y de acuerdo a las encuestas realizadas el Género femenino representa un 53%, sin embargo, no hay mucha diferencia con el género masculino cuyo porcentaje es el 47%, debido a que la mayoría de turistas visitan en parejas o familias y grandes grupos de estudiantes, solo una minoría lo hace individualmente.

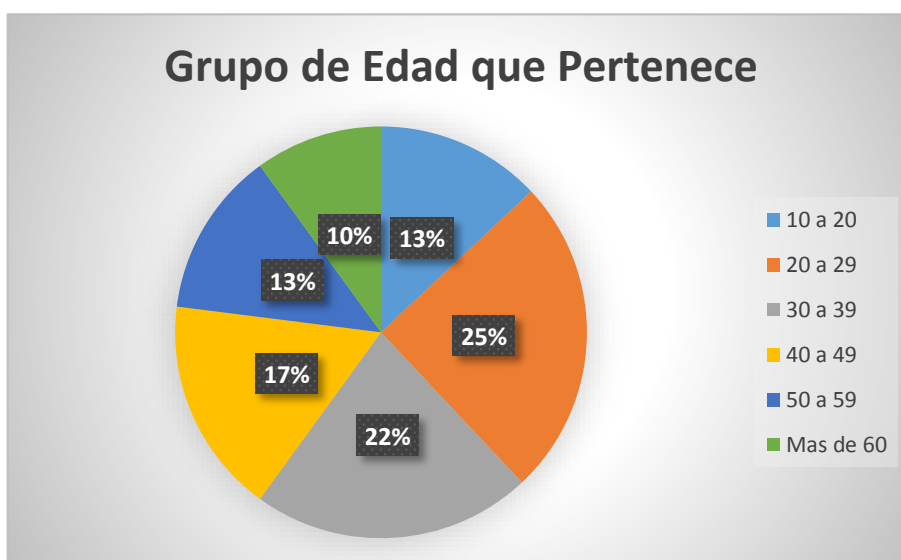
**Pregunta 1:** ¿A qué grupo de edad pertenece Usted?

Tabla 17

*Cuadro Estadístico de edad.*

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10 a 20	13	13%
20 a 29	25	25%
30 a 39	22	22%
40 a 49	17	17%
50 a 59	13	13%
Mas de 60	10	10%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.



**Figura 12:** Datos de edad.

**Fuente:** Tabla 17.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 17 y figura 12. Y de acuerdo a las encuestas realizadas los huéspedes que se hospedan de 10 a 20 años representa en un 13%, de edad 20 a 29 representan en 25%, de edad 30 a 39 representan en un 22%, de edad 40 a 49 representan en un 17%, de edad 50 a 59 representan en un 13%, más de 60 años representa en un 10%, por lo que se puede determinar que la mayor cantidad de huéspedes son personas que viajan con una edad aproximada desde los 20 años a 49 años. Las repuestas que dieron los visitantes, indican que mayoritariamente la

población que llega a la región es una población joven que desea conocer atractivos turísticos, es decir hacer un turismo cultural, quizás se podría promover un turismo rural comunitario, teniendo en cuenta la edad de los visitantes.

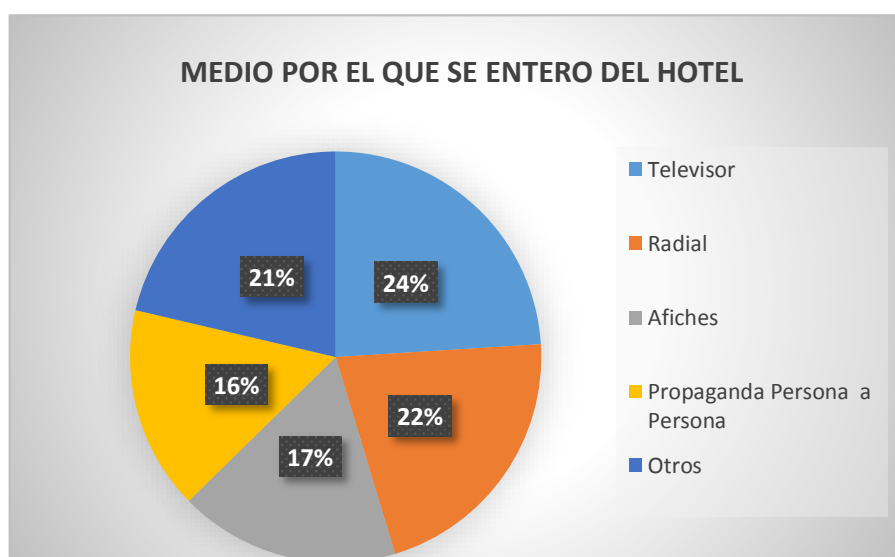
**Pregunta 2:** ¿Por qué medio se enteró Usted de este Hotel?

Tabla 18

*Cuadro Estadístico de Datos de Género*

MARKETING	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Televisor	13	13%
Radial	32	32 %
Afiches	25	25%
Propaganda boca a boca	17	17%
Otros	13	13%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.



**Figura 13:** Métodos de marketing.

**Fuente:** Tabla 18.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 18 y figura 13. Y de acuerdo a las encuestas realizadas el método de marketing que se utiliza televisor representa en un 13 %, radial en un 32 %, afiches en un 25%, propagan boca de boca en un 25%, otros 13%,

cabe mencionar que en dicho diagnostico se puede determinar el porcentaje total. Las emisoras radiales son los mejores vehículos de marketing, pues la mayoría de los turistas se enteran por este medio, aunque se debería promover el internet, pudiendo explotarse las redes sociales.

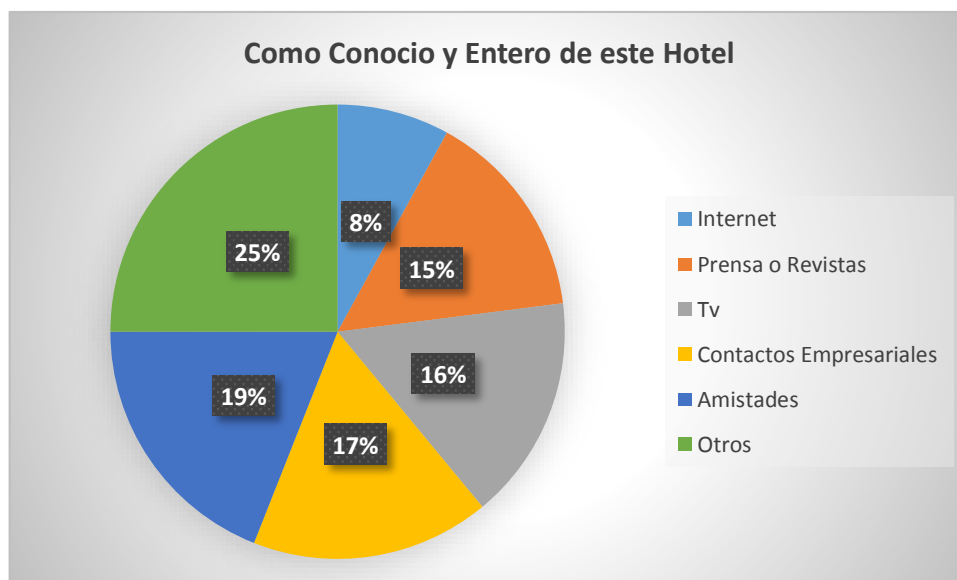
**Pregunta 3:** ¿Cómo se enteró y conoció este Hotel?

Tabla 19

*Cuadro estadístico como conoció el hotel*

COMO CONOCIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Internet	8	8%
Prensa o Revista	15	15%
TV	16	16 %
Contactos empresariales	17	17%
Amistades	19	19%
Otros	25	25%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.



**Figura 14:** Por qué medio se enteró del Hotel.

**Fuente:** Tabla 19.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 19 y figura 14. Y de acuerdo a las encuestas realizadas por el cual se enteraron del hotel fue por internet que representa un 10 %,

prensa o revistas representa en un 18%, tv representa en un 19%, por contactos empresariales representa en un 20%, amistades en 15%, otros representan un 18%.

**Pregunta 4:** ¿Cuál es su grado de satisfacción de los servicios del hotel en la atención al cliente?

Tabla 20

*Cuadro estadístico de satisfacción del cliente*

SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	10	10%
Muy Bueno	15	15%
Bueno	28	28%
Regular	27	27%
Malo	20	20%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.



**Figura 15:** Datos de Satisfacción del cliente

**Fuente:** Tabla 20.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 20 y figura 15. Y de acuerdo a las encuestas realizadas la satisfacción de los servicios en el hotel a los huéspedes se pudo verificar excelente representa en un 10%, muy bueno representa en 15%, bueno representa en un 28%, regular representa en un 27%, malo representa en un 20 % por lo que se puede verificar que el servicio prestado en los hoteles no es tan excelente ni muy



bueno. De los resultados, tenemos que un porcentaje medio, solo siente una satisfacción regular, y estas cifras debería revestirse, si se modernizan las empresas, para eso deben tener capacitaciones permanentes, desde los propietarios hasta el último personal.

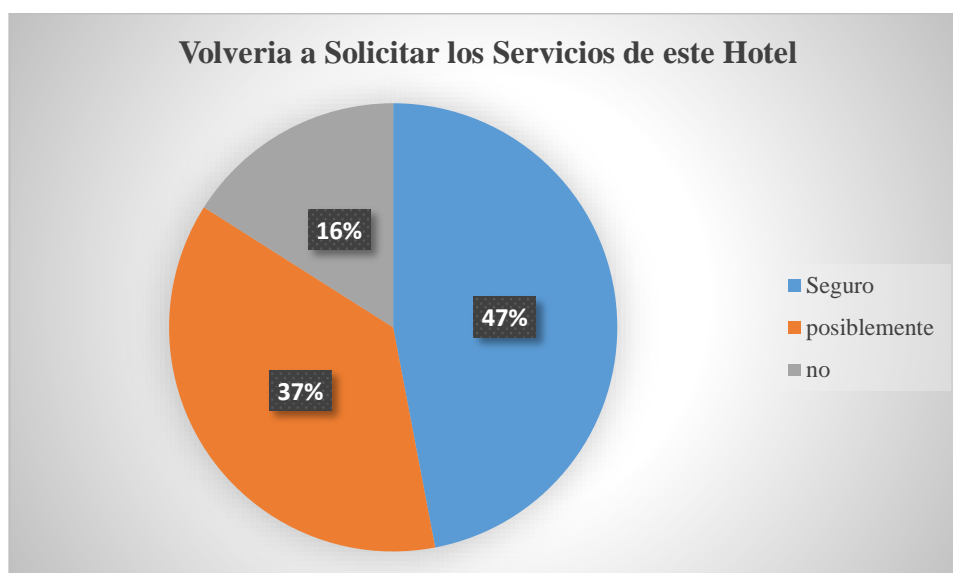
**Pregunta 5:** ¿Volvería a solicitar los servicios del hotel?

Tabla 21

*Cuadro estadístico de datos: volvería a solicitar los servicios del hotel*

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Seguro	47	47%
Posiblemente	37	37%
No	16	16%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.



**Figura 16:** Datos de volvería a solicitar los servicios

**Fuente:** Tabla 21.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 21 y figura 16. Y de acuerdo a las encuestas realizadas a los huéspedes si volverían a tomar los servicios del hotel seguro representa en un 47%, posiblemente en un 37%, no representa en un 16%. Pese a los problemas que puedan tener los hoteles de la región, podemos afirmar que los visitantes estarían volviendo a solicitar los servicios de los hoteles encuestados.

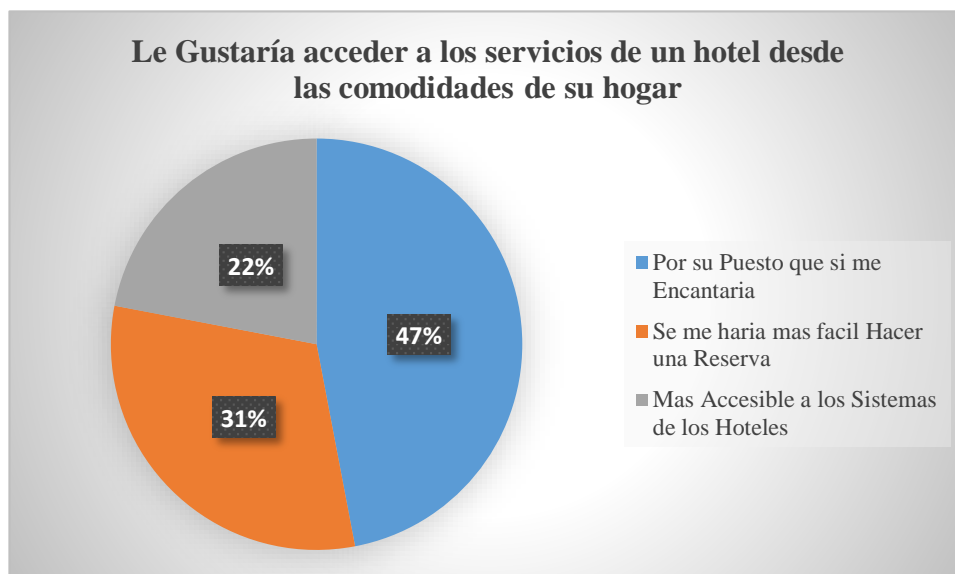
**Pregunta 6:** ¿Le Gustaría acceder a los servicios de un hotel desde las comodidades de su hogar?

Tabla 22

*Acceso a servicios de un hotel, desde las comodidades de su hogar*

COMODIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por su puesto que si me encantaría	31	31%
Se me haría más fácil acceder a una reserva	47	47%
Más accesibilidad a los sistemas de los hoteles	22	22%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.



**Figura 17:** Datos de acceso a los sistemas de un hotel

**Fuente:** Tabla 22.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 22 y figura 17. Y de acuerdo a las encuestas realizadas a los huéspedes sobre si les gustaría acceder a los servicios de un Hotel desde las comodidades de su Hogar que si aceptan representan en un 47 %, se me aria más fácil hacer una reserva representa en un 31%, accesibilidad a los sistemas de hoteles representa en un 22%. Para eso sirven los sistemas de información, si los hoteles tendrían estos servicios, entonces los pasajeros podrían hacer las reservas de sus domicilios o lugares de origen.

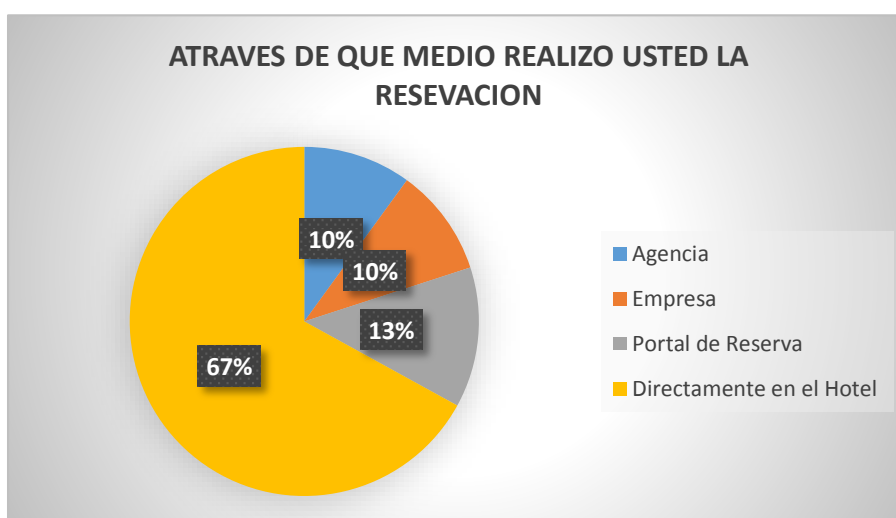
**Pregunta 7:** ¿A través de que medio Realizo Usted la Reservación?

Tabla 23

*Cuadro Estadístico de Datos: reservas*

RESERVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agencia	10	10%
Empresa	10	10%
Portal de Reservas	13	13%
Directamente en el Hotel	67	67%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada a personal de los hoteles.



**Figura 18:** Datos de Reservas

**Fuente:** Tabla 23.

**Elaborado por:** La ejecutora.

Tal como se observa en la tabla 23 y figura 18. Y de acuerdo a las encuestas realizadas el medio por el cual reservan en los hoteles por medio de una agencia representa en un 10%, por medio de una empresa representa en un 10%, por medio de portal de reservas en un 13% directamente en el hotel representa en un 67% por lo que se puede determinar que la mayoría de los huéspedes efectúan sus reservas directamente en el mismo lugar del hotel quizá por falta de un sistema de información en los hoteles. Es lógico que los visitantes tengan que solicitar los servicios de hospedaje directamente en el establecimiento, porque no cuentan con sistemas de información.

### 3.2 Contrastación de hipótesis

- **Contrastación de la primera hipótesis específica:** Sea planteado como primera hipótesis específica lo siguiente:

*“Existe influencia significativa de los sistemas de información en la satisfacción del cliente”*

Tabla 24

*Modelo de regresión Logit y nivel de significancia para determinar influencia de los sistemas de información en la calidad del servicio.*

Variable	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Sistemas de Información	8,201	0,579	0,120	1	0,018	0,818
Constante	0,401	0,970	0,171	1	0,079	1,494

**Fuente:** Elaboración propia y SPSS

Planteamiento hipótesis estadística, al 5% de error:

- **Hipótesis Nula:** No existe influencia significativa de los sistemas de información en la satisfacción del cliente
- **Hipótesis Alternativa:** Existe influencia significativa de los sistemas de información en la satisfacción del cliente

#### **Regla de decisión:**

Si el Sig.  $\leq 0.05$ , entonces rechazo la hipótesis nula y confirmo la hipótesis alterna  
Si el Sig.  $> 0.05$ , entonces no rechazo la hipótesis nula y rechazo la hipótesis alterna

Según la tabla 24, nos muestra que el sig. o significancia, es de 0.018, por tanto, es menor al 5%, consecuentemente rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, en la cual podemos afirmar con un margen de error del 5%, que: *Existe influencia significativa de los sistemas de información en la satisfacción del cliente.*

- **Contrastación de la segunda hipótesis específica:** Sea planteado como segunda hipótesis específica lo siguiente:

*“Existe influencia significativa de los sistemas de información en la calidad del*

servicio”

Tabla 25

*Modelo de regresión Logit y nivel de significancia para determinar influencia de los sistemas de información en la calidad del servicio*

Variable	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Sistemas de Información	12,20	1,499	0,220	1	0,009	2,918
Constante	2,401	0,780	0,241	1	0,129	3,324

**Fuente:** Elaboración propia y SPSS

Planteamiento hipótesis estadística, al 5% de error:

- **Hipótesis Nula:** No existe influencia significativa de los sistemas de información en la calidad del servicio
- **Hipótesis Alternativa:** Existe influencia significativa de los sistemas de información en la calidad del servicio

**Regla de decisión:**

Si el Sig.  $\leq 0.05$ , entonces rechazo la hipótesis nula y confirmo la hipótesis alternativa  
Si el Sig.  $> 0.05$ , entonces no rechazo la hipótesis nula y rechazo la hipótesis alternativa

Según la tabla 25, nos muestra que el sig. o significancia, es de 0.009, por tanto, es menor al 5%, consecuentemente rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, en la cual podemos afirmar con un margen de error del 5%, que: *Existe influencia significativa de los sistemas de información en la calidad del servicio.*

- **Contrastación de la tercera hipótesis específica:** Sea planteado como tercera hipótesis específica lo siguiente:

*“Existe influencia significativa de los sistemas de información en las ventas”*

Tabla 26

*Modelo de regresión Logit y nivel de significancia para determinar influencia de los*

Variable	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Sistemas de Información	4,201	1,326	2,367	1	0,029	2,432
Constante	5,401	1,350	1,143	1	0,091	2,548

sistemas de información en las ventas.

**Fuente:** Elaboración propia y SPSS.

Planteamiento hipótesis estadística, al 5% de error:

- **Hipótesis Nula:** No Existe influencia significativa de los sistemas de información en las ventas
- **Hipótesis Alternativa:** Existe influencia significativa de los sistemas de información en las ventas

**Regla de decisión:**

Si el Sig.  $\leq$  0.05, entonces rechazo la hipótesis nula y confirmo la hipótesis alterna  
 Si el Sig.  $>$  0.05, entonces no rechazo la hipótesis nula y rechazo la hipótesis alterna

Según la tabla 26, nos muestra que el sig. o significancia, es de 0.029, por tanto, es menor al 5%, consecuentemente rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, en la cual podemos afirmar con un margen de error del 5%, que: *Existe influencia significativa de los sistemas de información en las ventas*

## Capítulo IV

### Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que señala lo siguiente: Existe influencia significativa de los sistemas de información, en la gestión de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Abancay - 2016. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Alvear, T. & Ronda, C. (2005) quienes señalan que los progresos de nivel local y la llegada de productos importados, exige a la pyme estar en constante proceso de profesionalizar su gestión, modernizar su tecnología e incremento de la productividad y redefinir la estrategia del negocio y posicionarse en un determinado nicho en el mercado. Notándose un alto porcentaje, que todavía no iniciaron aún este proceso o sencillamente presentan problemas en su adecuación por diversos factores. (...). Similar acepción refiere Martínez, J. (2013) Al señalar que las tecnologías de la información, TI, se han convertido en una fuente principal de ventaja competitiva y en un arma estratégica. Algunos de los principales beneficios que comporta el uso de las TI son la mejora de la eficiencia de los procesos internos, la reducción de costes, el incremento de la productividad y la competitividad, la mejora de los servicios ofrecidos al cliente, valor añadido a estos servicios y productos, mejoras en el marketing, nuevas oportunidades de expansión, mayor rapidez de adaptación a los mercados y a la competencia o la posibilidad de crear alianzas (...).

En cuanto a las hipótesis específicas planteadas, que a continuación se describe: a) Existe influencia significativa de los sistemas de información en la satisfacción del cliente, b) Existe influencia significativa de los sistemas de información en la calidad del servicio y c) Existe influencia significativa de los sistemas de información en las ventas. Se puede señalar que se tiene coincidencia con lo señalado por los investigadores citados. Pero se tiene cierta coincidencia a lo arribado por Hurtado, M. (2013) al señalar que el sistema obtuvo respuesta positiva respecto a pruebas de entrada/salida, lo cual representa una herramienta de apoyo para los entes, respecto al manejo de documentación en procesos administrativos, y el logro de sus objetivos y metas organizacionales. También muestra la posibilidad de mejorar en los procesos documentales, que permite presentar informe e identificar la situación de cierto documento en su línea de vida. Ello es coherente con lo que en este estudio se halla.

Finalmente, también existe similitud a lo señalado por Cornejo, H. (2016) quien abordó el *Sistema online como ventaja competitiva en hoteles de tres estrellas*, al indicar que, El uso

sistema online representa hoy en día estar en una clara ventaja de competencia en el servicio hotelero de tres estrellas de la ciudad de Puno; ya que la empresas hoteleras que tengan implementado sus sistemas de información supone mejora en la atención que se brinde al cliente y consiguientemente genera valor agregado en el servicio, aspecto que hace la diferencia de la atención convencional; representando el personal directivo las personas clave para que la herramienta online genere los resultados esperados.

El sistema online representa una ventaja competitiva en toda organización empresarial, optimizando el servicio de atención a los clientes, y accesoriamente trae consigo beneficios significativos en las utilidades de la empresa. Además de incrementarse en las ventas, construcción de marca, fidelidad de clientes, promoción del servicio, crecimiento del servicio, así como la posibilidad de ser reconocido y prestigiado socialmente. Conllevando dicha situación a estar siempre alertas en el posicionamiento calculable mediante reservas y ventas online, y de esta manera estar con una calificación admisible en Trip Advisor, Booking y Venere, siendo estos portales que sitúan a los hoteles en un ranking general de acuerdo a su ubicación geográfica.

Concluyéndose que, lo principal del giro hotelero es la atención con calidad al público usuario, asegurar su retorno y lograr su recomendación. Por tanto, se debe considerar el establecer una dinámica de ventas online que represente una ventaja en el rubro hotelero.

Se puede señalar sin temor a equívoco que futuros estudios, son necesarios para asegurar y ratificar la importancia y utilidad de esta herramienta de los sistemas de información en la gestión hotelera.

Como hemos visto en este estudio, los sistemas de información tienen repercusión en la gestión de hoteles, y en toda organizacional.



## **Conclusiones.**

Luego de realizar el presente trabajo de investigación, se llegan a las siguientes conclusiones:

Existe influencia significativa de los sistemas de información, en la gestión de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Abancay – 2016, tal afirmación se basa en un margen de error del 5% y para ellos se han planteado tres hipótesis específicas en las cuales fueron contrastadas y consecuentemente demostrados los objetivos establecidos, aplicando la regresión Logit por tratarse de un estudio explicativo en la cual la variable dependiente es representado por la gestión de los hoteles y la variable independiente por los sistemas de información:

**Primero:** Existe influencia significativa de los sistemas de información en la satisfacción del cliente, ya que según la tabla 24, nos muestra un valor de significancia de 0.018.

**Segundo:** Existe influencia significativa de los sistemas de información en la calidad del servicio, al demostrar la tabla 25 un valor sig. de 0.009 confirmando la segunda hipótesis y por tanto demostrando el segundo objetivo.

**Tercero:** Existe influencia significativa de los sistemas de información en las ventas, ya que según la tabla 26, muestra un valor sig. de 0.029.

## **Recomendaciones.**

En mérito y observancia a los resultados, y sobre todo a las conclusiones, a continuación, se presentan las recomendaciones a los hoteles 3 estrellas de la ciudad de Abancay, en los términos siguientes:

- Se recomienda al propietario o administrador, que capacite al personal que labora en su establecimiento de hoteles en los sistemas de información de los hoteles de esa manera se logrará implementar y mejorar la calidad de atención al cliente. *(Conclusión primera)*
- Se recomienda, al titular de los hoteles mejorar y/o implementar los sistemas de información de sus establecimientos de hospedajes para mejorar y dinamizar la atención de los huéspedes. *(Conclusión segunda)*
- Implementar Sistemas de información, que permitan que los huéspedes efectúen sus reservas y otros trámites desde la comodidad de sus hogares. *(Conclusión tercera)*

## **Bibliografía.**

- Alvear, T. & Ronda, C. (2005, p. 157-159) *Sistemas de Información para el Control de Gestión (Tesis de Licenciatura) Universidad de Chile. Santiago Chile.*
- Brönstrup, et al. (2007). *Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional Signo y Pensamiento*, vol. XXVI, núm. 51, julio-diciembre, 2007, pp. 26-37 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia
- Caballero, A. (2004) *Guías Metodológicas para los planes y tesis de Maestría y Doctorado.* Lima Perú. Editorial Ugraph S.A.C.
- Carrasco, S. (2005) *Metodología de la investigación científica.* Lima Perú. Editorial San Marcos.
- Chaiña, E. (2000) *Sistemas De Información Gerencial Y Su Influencia En La Administración Publicitaria De La Empresa Hotelera De Tres Estrellas En La Ciudad De Puno* (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional del Altiplano. Puno Perú.
- Ciborra, C. (2002) *Laberintos de la Información.* Oxford. University Press.
- Cornejo, H. (2016, p. 138-140) *Sistema online como ventaja competitiva en hoteles de tres estrellas de la ciudad de puno-2015* (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional del Altiplano. Puno Perú.
- Decreto Supremo N° 029-2004 – MINCETUR, *Norma que clasifica los hospedajes.*
- Dorado, J. (2003) *Organización y Control de Empresas en Hotelería y Turismo.* (s.e.)
- Garza, (2005) *KAISEN, UNA MEJORA CONTINUA.* Ciencia UANL, julio septiembre, año/vol. VII, número 003. Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey México.
- Guillen, R.* (2017 f. 12 de noviembre) Álbum de fotografías de la ciudad de Abancay.
- Hurtado, M. (2013, p. 82) *Sistema de información gerencial para la gestión documental* (Tesis de Licenciatura) Universidad de Cartagena. Cartagena de Indias Colombia.
- Kohen, P. (2005) *Tecnología y Gestión de Agencias de viaje.* Córdoba, Argentina. (s.e.)
- Langefors, (1982) *Tecnología Informática – VOL. 1 N° 5*, mayo 1982 | temas de sistemas de información
- López, (2009) *Cultura organizacional. - kaoru ishikawa y la gestion de la calidad total.* Valparaíso Chile. (s.e.)
- Magdits, A. (2014) *Socio de consultoría.* Lima Perú. EY Perú.

Martínez, J. (2013) “*Sistemas de información en el sector hotelero: un modelo de éxito – Girona, diciembre 2013*”, (Tesis de Doctorado) Universidad de Girona. Cataluña España.

Perú, (2007) *Todo Huésped es Vip*. Editorial: Ediciones Turísticas. Buenos Aires Argentina.

Porter, (2017) *Ser competitivo*. Madrid España. Ediciones Deusto

Reglamento de establecimientos de Hospedaje Perú – DIRCETUR Apurímac.

Resolución de Concejo Universitario Nro. 1690-2017-CU-UJCM, de fecha 19 de julio del 2017, Reglamento de grados y títulos – UJCM

Tafur, R. (1995) *La Tesis Universitaria*. Lima Perú. Editorial MANTARO.

## **RECURSOS ELECTRÓNICOS**

<https://definicion.de/sistema-de-informacion/>, 2018

<http://conceptodefinicion.de/gestion/>, 2018