

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE
DIOS**

FACULTAD DE ECOTURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE ECOTURISMO



TÍTULO:

**“INFLUENCIA DEL USO DE UN SISTEMA HOTELERO EN
LA GESTION DEL HOTEL JOSE ANTONIO’S INN –
TAMBOPATA –MADRE DE DIOS, 2020”**

Proyecto de tesis presentado por:

Bachiller. GRIFA CALDERON,

Jorge Lider

**Para optar el título profesional de
Licenciado**

Asesor: Dr. AGUILAR PEREZ, Carlo

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE
DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
CARRERA PROFESIONAL DE ECOTURISMO**



TÍTULO:

**“INFLUENCIA DEL USO DE UN SISTEMA HOTELERO EN
LA GESTION DEL HOTEL JOSE ANTONIO’S INN –
TAMBOPATA –MADRE DE DIOS, 2020”**

Proyecto de Tesis presentada por:

Bachiller. GRIFA CALDERON,

Jorge Líder

Para optar el título profesional de

Licenciado

Asesor: Dr. AGUILAR PEREZ, Carlo

TURNITIN_JORGE GRIFA CALDERON

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	pdfdokument.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%

PRESENTACIÓN

Para obtener el título profesional en Ecoturismo, se realizó este proyecto de investigación de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. El objetivo principal fue analizar el impacto de la implementación de un sistema de gestión hotelera en las operaciones de "José Antonio's Inn", un hotel de 3 estrellas ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado durante el año 2020..

La dirección de la Tesis será evaluar los elementos de la gestión hotelera en el Hotel José Antonio's Inn y determinar la influencia del uso de un sistema hotelero, para la optimización de sus procesos administrativos.

Mediante este estudio, se determinará cuáles son los problemas más comunes de gestión en el hotel y de qué forma un sistema pueden influenciar positivamente para alcanzar mayor eficiencia y productividad en la producción de servicios hoteleros, redundando en la satisfacción de los huéspedes y la mejor organización de sus trabajadores.

INTRODUCCIÓN

Muchos estudios han demostrado que los sistemas hoteleros influyen directamente en el éxito o el fracaso de las empresas hoteleras, así Como también la identificación y el compromiso de los trabajadores con la empresa a la que pertenecen. (Ortíz, Daza, & Labarcés, 2014). Por lo tanto, las empresas tienen que tener en cuenta que el uso de un sistema hotelero desarrollado a la medida de sus necesidades empresariales puede generar cambios positivos que se evidencien en la eficiencia y la productividad de su organización a fin lograr ser competitivos en el mercado turístico y a la vez lograr los objetivos y metas como institución prestadora de servicios. (Ortíz et al., 2014).

El tema de investigación se refiere a Gestión Hotelera y su Influencia en la eficiencia y productividad del hotel José Antonio's Inn, es así que, se plantea como objetivo conocer y determinar si existe un Sistema Hotelero de forma implícita o sistematizada y como influencia la gestión del Hotel, para el aseguramiento del éxito del mismo. Se escogió como título, del presente proyecto de Tesis: "Influencia del uso de un sistema hotelero en la gestión del hotel José Antonio's Inn – Tambopata – Madre de Dios, 2020", ya que nos planteamos poder llegar a conocer la realidad operativa del hotel José Antonio's Inn, con el objetivo de poder determinar el nivel de eficiencia en su sistema de gestión y de esta manera alcanzar las sugerencias necesarias para optimizarlo, según lleguen a ser lo resultados a que arribaremos al finalizar el desarrollo de esta investigación.

El presente perfil de tesis, está estructurado en los siguientes capítulos:

Capítulo I.- Que se ocupa de:

Problema de investigación, que contiene descripción del problema, formulación del problema, objetivos, variables, operacionalización de las variables, hipótesis, justificación y consideraciones éticas.

Capitulo II.- Que comprende el marco teórico, el mismo que contiene antecedentes de estudios, nacionales e internacionales, marco teórico en sí mismo y definición de términos.

Capitulo III.- Que abarca metodología de la investigación, que contiene tipos de estudio, diseño de estudio, población y muestra, métodos y técnicas, empleados en el desarrollo del proyecto y tratamiento de datos.

Por lo cual el nivel de investigación será de tipo cualitativo y exploratorio, descriptivo y transversal. Expresando que en esta investigación no existe mucha información a nivel local, así mismo se analizara la cultura organizacional como un factor influyente en la gestión hotelera y el rendimiento laboral, y la toma de datos se realizara en un tiempo determinado, durante el año 2020.

INDICE

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.3 OBJETIVOS.....	12
1.4 VARIABLES.....	12
1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	15
1.6 HIPÓTESIS.....	16
1.7 JUSTIFICACIÓN	17
1.8 CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	19
2.2 MARCO CONCEPTUAL	29
2.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS.....	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.1 TIPO DE ESTUDIO	38
3.2 DISEÑO DE ESTUDIO.....	38
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS	41
3.5 TRATAMIENTO DE DATOS	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	42
4.1 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	42
4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	44
4.3 CONCLUSIONES	54
4.4 RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA.....	57
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. ¿El trabajador del Hotel si presta ayuda sincera en caso de un problema o requerimiento?.....	41
Gráfico N° 2. ¿Cuándo el trabajador promete hacer algo en cierto tiempo si lo cumple?.....	42
Gráfico N° 3. ¿El Hotel si se preocupa por brindar un servicio exento de errores?	43
Gráfico N° 4. El grado en que mantiene Ud. informados a los huéspedes respecto a los servicios que brinda y cuando se ejecutarán.	44
Gráfico N° 5. El servicio rápido que ofrece a los huéspedes.....	45
Gráfico N° 6. La disposición de Ud. Para ayudar los huéspedes.....	46
Gráfico N° 7. La atención individualizada que brinda a los huéspedes.....	47
Gráfico N° 8. Los horarios de trabajo que tiene el Hotel para dar servicio a todos sus huéspedes.....	48
Gráfico N° 9. En qué grado comprende Ud. Las necesidades específicas de todos sus huéspedes.....	49
Gráfico N° 10. La seguridad y tranquilidad que Ud. Siente en el hotel.....	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable.....	15
Tabla 2. Numero total de trabajadores por área de trabajo.....	36
Tabla 3. Relación de trabajadores.....	36
Tabla 4. Cronograma de actividades.....	37
Tabla 5. Prueba de Chi-cuadrado.....	39

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El éxito de una empresa o institución no está determinado únicamente por los sistemas que se utilizan para su administración hotelera, sino también por las personas que la lideran y trabajan en ella. Tanto los gerentes como los trabajadores son igualmente esenciales para alcanzar los objetivos establecidos. En el caso de las empresas hoteleras, el éxito dependerá de la eficacia de los sistemas de gestión y de la labor de sus empleados. Además, el entorno organizacional en el que operan también resulta crítico, ya que la cultura y los valores de la empresa influyen en el desempeño y la motivación de los trabajadores. En conclusión, los logros de una empresa se basan en una serie de factores que incluyen los sistemas, el equipo humano y la cultura organizacional.

Numerosos estudios han evidenciado que los sistemas hoteleros tienen una influencia directa en la eficiencia y productividad de los hoteles, así como en el rendimiento laboral, la dedicación y el grado de satisfacción de los trabajadores que laboran en dicha industria. (Ortíz, Daza, & Labarcés, 2014). Por consiguiente, es esencial que las organizaciones consideren lo mencionado anteriormente, dado que cualquier cambio que se realice en la estructura organizativa del hotel tendrá como finalidad lograr una posición competitiva en el mercado turístico, así como alcanzar los objetivos y metas de la organización. (Ortiz et al., 2014).

Podemos afirmar que los sistemas hoteleros, han ido cambiando a lo largo del tiempo, poseyendo como principal herramienta de gestión los manuales de organización y la distribución de sus áreas operativas, desde las formas básicas no estructuradas es decir aquellas marcadas por la experiencia de quienes dirigen estas instituciones o las que se operan bajo el uso de

sistemas estructurados que implican el uso inclusive de software hotelero y al trabajador, así como la cultura organizacional.

Entonces la sistematización del manejo Hotelero, bajo el uso de un sistema estructurado es un nuevo enfoque de administración, donde cada proceso esta normalizado y estandarizado, y de esto depende en gran medida el éxito de la organización.

No cabe duda de que las tecnologías de la información (TI) han transformado el panorama empresarial global, y la industria del turismo no ha sido una excepción a esta revolución. La industria hotelera, de restaurantes y de servicios de viaje se han visto transformadas por las TI, las cuales tienen una función crucial en las normativas que rigen el mundo empresarial y en la forma de interactuar con los clientes. Su impacto se extiende desde el marketing y la publicidad hasta la gestión de reservas y la experiencia del cliente. Resulta indudable que las TI presentan beneficios claros en cuanto a incrementar la competitividad, reducir errores y crear nuevas funcionalidades en todos los sectores, incluyendo el turismo. Las tecnologías han transformado el funcionamiento y la relación de la industria turística con los clientes, desde la automatización de sistemas hasta la gestión de datos en la nube. (Valles, 1999).

Valles (1999) afirma que la industria del turismo podría ser un buen lugar para el desarrollo de las tecnologías de la información por dos razones principales: en primer lugar, el turismo es una actividad interterritorial que promueve la comercialización de actividades que tienen lugar lejos de donde vive el cliente; y en segundo lugar, como industria del ocio y el entretenimiento, necesita formas de comercializarse que utilicen medios audiovisuales atractivos.

A fin de comprender mejor la forma en que las TI han evolucionado en la industria turística, es importante centrar nuestra atención en sus primeras aplicaciones. Según Heintzeman (1994), las compañías aéreas desarrollaron en 1960 los primeros sistemas de información para reservar pasajes de avión. Una década más tarde, estos sistemas se implantaron en las agencias de viajes, lo que permitió a los clientes reservar vuelos a través de una agencia de viajes en lugar de hacerlo directamente a través de la compañía aérea. Según Chervenak (1997), durante la década de 1970, la única interacción que tenían las compañías hoteleras con los sistemas de información era a través de un sistema de reservas centralizado e informatizado. Sin embargo, la aparición de nuevas tecnologías y el uso generalizado de ordenadores personales transformaron la forma en que los hoteles gestionaban sus operaciones e interactuaban con los clientes. En aquel momento, sólo dos cadenas hoteleras - Holiday Inn y Sheraton- y otros cinco establecimientos independientes disponían de sistemas de reserva informatizados.

En 1980, las compañías aéreas desarrollaron los Sistemas Informatizados de Reservas (SIR), capaces de realizar reservas hoteleras. Más tarde se introdujeron los Sistemas de Distribución Global (GDS), que desde entonces han sido utilizados como una eficaz herramienta de marketing por empresas de alojamiento de casi 125 países para promocionar sus productos. Esta base de datos proporciona a las agencias de viajes información actualizada y precisa sobre diversas aerolíneas y hoteles. Entre los principales GDS del mundo figuran Galileo, Sabre, Amadeus, Worldspan, System One y Book Hotel.

Los hoteles pueden conseguir una amplia publicidad utilizando sistemas de información, ya que sistemas como Jaguar permiten a los agentes de viajes acceder a fotos electrónicas del hotel, mientras que el sistema Spectrum permite resaltar zonas concretas en un mapa y ofrecer una visión detallada de la zona seleccionada mediante zoom.

En la actualidad, este tipo de sistemas aportan importantes beneficios tanto a las empresas de hostelería como a las agencias de viajes, por lo que aproximadamente el 80% de las reservas hoteleras se realizan a través de ellos. Los GDS ofrecen a los hoteles grandes oportunidades de marketing, mientras que las agencias de viajes pueden beneficiarse de ellos como una valiosa herramienta que proporciona información en tiempo real sobre los hoteles y las operaciones del sistema. Con una base de datos unificada para hoteles, tarifas aéreas y alquiler de coches, las agencias de viajes pueden generar informes con información relevante para apoyar sus operaciones comerciales.

Por ello, esta investigación pretende estudiar nuestras variables que son: Gestión Hotelera y eficiencia organizacional, para definir la influencia en la gestión del Hotel José Antonio's Inn, de un sistema hotelero.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo influye el uso de un Sistema Hotelero en la gestión del Hotel José Antonio's Inn, Tambopata- Madre de Dios- 2019”?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

Las preguntas que plantean el presente perfil de tesis son las siguientes:

- ¿De qué forma contribuye el uso de un Sistema Hotelero en la gestión del Hotel José Antonio's Inn Tambopata – Madre de Dios – 2020”
- ¿Se orientan políticas de gestión de personal a través de un sistema hotelero en el Hotel José Antonio's Inn- Tambopata- Madre de Dios - 2020?

- ¿Se puede realizar una adecuada gestión de clientes a través del sistema hotelero para el Hotel José Antonio's Inn- Tambopata – Madre de Dios – 2020”?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de un Sistema de Gestión Hotelera en el Hotel José Antonio's Inn – Tambopata – Madre de Dios – 2019

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar los elementos del sistema de gestión hotelera del Hotel José Antonio's Inn
- Determinar y evaluar la eficiencia del sistema hotelero del hotel José Antonio's Inn.
- Determinar si existe una adecuada gestión de clientes a través del sistema hotelero del Hotel José Antonio's Inn.

1.4 VARIABLES

1.4.1 VARIABLE DEPENDIENTE

CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE:

Sistema Hotelero. - Un sistema hotelero, se define como:

Un software diseñado para hoteles, un sistema hotelero permite administrar, llevar un control y optimizar eficazmente los procesos internos, garantizando que se cumplan los factores esenciales y que las operaciones se desarrollen sin problemas. Hoy en día, este tipo de software suele estar basado en la nube, lo que facilita el acceso a la información desde cualquier lugar y permite actualizaciones en tiempo real.

Analicemos y esclarezcamos la utilidad y la importancia de los distintos factores esenciales de un sistema hotelero que garantizan un control total de las operaciones diarias del establecimiento.

- Control de ocupación: La posibilidad de acceder a una única pantalla que muestra el estado actual y los tipos de habitación de un hotel es una ventaja significativa a la hora de atender a nuevos huéspedes que buscan alojamiento. Este enfoque eficiente ahorra tiempo y permite prestar un servicio eficaz al cliente.
- Manejo de inventario: Los directores de hotel suelen enfrentarse a retos a la hora de gestionar el inventario, las ventas y el consumo, ya que la rotación del inventario puede ser elevada y el uso de hojas de cálculo puede ser propenso a errores. Aquí es donde interviene un sistema hotelero, que proporciona ayuda para controlar las ventas y las compras y reducir la incidencia de errores.
- Gestionar las reservas: Por lo general, recibimos reservas de habitaciones de particulares que desean reservar en una fecha concreta. Un sistema hotelero debe permitirnos hacer estas reservas y organizarlas en un calendario, proporcionándonos una visión clara y concisa de las fechas disponibles.
- Informes: Es crucial tener claros los puntos fuertes y débiles del hotel a fin de poder controlar eficazmente los asuntos más importantes. Utilizar informes que ofrezcan información sobre beneficios, gastos, ventas de productos, etc., le proporcionará una visión global y esencial para tomar decisiones con conocimiento de causa.

Un sistema hotelero puede ofrecer numerosos parámetros y funcionalidades adicionales para ayudar a mejorar los procesos internos del hotel. (Maxwell, R., 2017).

Dimensiones

- Productividad hotelera
- Eficiencia Hotelera

- Organización Hotelera
- Eficiencia organizacional

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE:

La variable dependiente SISTEMA HOTELERO, se define operacionalmente, como la observación de los procesos mediante los cuales, se genera data del funcionamiento del hotel y se emplea la misma para poder tomar decisiones referidas a la gestión del establecimiento.

Esto quiere decir que, por cada departamento, por ejemplo, se generan reportes de producción o funcionamiento y son estos mismos los que sirven para monitorear la eficiencia con la que se están llevando a cabo en el quehacer diario de la organización hotelera.

1.4.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE:

Gestión Hotelera. – La gestión hotelera se refiere a las acciones que implican la aplicación de las políticas generales de una compañía y la toma de decisiones encaminadas a lograr objetivos predeterminados. (Jordán, H, 1999). Para cualquier empresa hotelera, gestionar un hotel supone un reto, ya que debe desarrollar un sistema de gestión que garantice que todos los clientes perciben los servicios prestados de forma satisfactoria. El análisis de la demanda de suministros es uno de los elementos fundamentales de la gestión hotelera. Su objetivo primordial es determinar las cantidades necesarias de cada artículo en el hotel para garantizar un servicio eficiente al cliente. (Subauste, Z, 2017).

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

La definición operacional de la variable independiente: Gestión Hotelera, debe entenderse como: El conjunto de actividades encaminadas a garantizar la marcha funcional y operativa de un establecimiento de hospedaje, contemplando para ello la observación de cada uno de los procesos de producción de servicios dentro de la unidad hotelera y de ser el caso la medición de tiempos e insumos consumidos en su preparación y puesta a punto, antes de presentarse a los huéspedes o clientes hoteleros.

Dimensiones

- Políticas empresariales.
- Sistema Hotelero
- Tecnologías de Información Hotelera.

1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	SUBINDICADORES
Variable Dependiente: Sistema Hotelero	Productividad Hotelera Eficiencia hotelera Organización Hotelera Eficiencia Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Manejo de RRHH. • Uso de Sistema Hotelero. • Escalas de medición de la productividad en el Hotel. • Políticas de control ambiental de insumos usados en el Hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama • Formatos de cotizaciones para adquisiciones. • Manual de Organización y Funciones. • Reglamento de uso de servicios para huéspedes. • Software Hotelero. • Control Contable y financiero. • Auditorias contables. • Auditorias de gestión.

<p>Variable independiente:</p> <p>Gestión Hotelera</p>	<p>Políticas empresariales</p> <p>Sistema Hotelero</p> <p>Tecnologías de Información Hotelera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de servicio. • Políticas de gestión de clientes y proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de gestión. • Filosofía institucional. • Liderazgo • Uso de software hotelero. • Página web. • Capacitaciones • Comunicación
--	--	---	---

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL

El uso de un sistema hotelero influye en la gestión del Hotel José Antonio's Inn Tambopata – Madre de Dios- 2019.

1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- El uso de un sistema hotelero influye en la gestión de clientes del Hotel José Antonio's Inn – Tambopata- Madre de Dios -2019.
- El uso de un sistema hotelero influye en la eficiencia y productividad del Hotel José Antonio's Inn- Tambopata- Madre de Dios – 20'19.
- El uso de un sistema hotelero influye en la gestión de RRHH del Hotel José Antonio's Inn- Tambopata- Madre de Dios - 2019.

1.7 JUSTIFICACIÓN

El propósito de la investigación es poder entender la importancia de aplicar un sistema hotelero en la gestión de una empresa de servicios turísticos de este tipo y su impacto en la eficiencia de la administración de recursos del mismo a través de cada uno de sus elementos y procesos ligados al desarrollo de las políticas de la organización que maneja el hotel José Antonio's Inn, además de ayudar a la organización a alcanzar sus metas y objetivos. Hay que tomar muy en cuenta que el hotel es de 3 estrellas, clasificado por la DIRCETUR a través de una resolución y se encuentra entre los hoteles más distinguidos de la ciudad de Puerto Maldonado.

El objetivo de este estudio es establecer una base de referencia sobre la importancia de implantar sistemas de gestión hotelera y su repercusión en la satisfacción de los clientes externos e internos, lo que en última instancia conduce a la prosperidad de la empresa.

La presente investigación tiene por objeto aportar una valiosa contribución social poniendo de relieve la importancia de la implantación de un sistema hotelero a fin de optimizar la gestión de las empresas hoteleras. De esta forma la empresa en su conjunto mejore su performance en cuanto a la prestación de los servicios hoteleros para los que ha sido concebida.

Por consiguiente, es crucial determinar la influencia del uso de un sistema hotelero y su impacto en la organización en su conjunto en el caso del Hotel de tres estrellas José Antonio's Inn

1.8 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Durante la realización de la investigación no existirán riesgos ni sospechas para el Tesisista ni para las personas involucradas en el proyecto de Tesis. La información recopilada se utilizará exclusivamente para esta investigación, y también se ha compartido con la administración del Hotel José Antonio's Inn.

Durante la encuesta, no se pedirá a los empleados que revelen su nombre para garantizar la confidencialidad y proteger su imagen.

Se utilizará papel reciclado para imprimir las encuestas durante las fases de escritorio y de campo, y los instrumentos y materiales utilizados no supondrán ningún daño para los participantes.

Los conceptos se atribuyen con precisión a sus respectivos autores y se citan adecuadamente en la bibliografía.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Cevallos Rendón, Winston Renato (2016), en su tesis titulada, “Diseño de un sistema informático para el control de reservación y hospedaje en el Hotel Majestic de la ciudad de Esmeraldas- Ecuador”. Se llegó a la conclusión:

Establecer el marco teórico y conceptual de esta investigación ayudó a identificar el funcionamiento de los servicios y procesos de reserva y alojamiento en hoteles, lo que ayudó enormemente a realizar este estudio de caso.

El actual proceso manual de registro y reserva de huéspedes del hotel Majestic carece del control y la eficacia adecuados, ya que no está automatizado dentro del hotel. Esto da lugar a un procesamiento lento de las reservas y a información redundante o incoherente en los alojamientos de los huéspedes.

El Hotel Majestic dispone de las herramientas y la infraestructura tecnológica necesarias para crear y ejecutar un sistema de gestión de reservas y alojamiento.

Debido a su adaptabilidad a los requisitos del cliente y a su condición de metodología estandarizada habitualmente empleada para analizar, diseñar, implantar y documentar sistemas basados en web, se seleccionó la metodología de desarrollo de software RUP a fin de definir los requisitos del sistema y modelar el diseño.

Para describir cómo interactúa el sistema con los actores implicados en los procesos de reserva y alojamiento, se crearon diagramas de casos de uso,

diagramas de secuencia y diagramas de despliegue utilizando el Lenguaje Unificado de Modelado (UML) para visualizarlos, especificarlos y construirlos.

Debido a su idoneidad para pequeños equipos de programación y a su capacidad para adaptarse al tamaño del proyecto, se utilizó el modelo orgánico básico COCOMO para estimar el coste del proyecto.

García-Santillán y otros (2011) en la investigación “Los sistemas informáticos de gestión hotelera y los beneficios de su implementación” (Caso de estudio de los hoteles de 4 y 5 estrellas que se encuentran en la Zona Conurbada Veracruz - Boca del Río. México)

Encuestado a 28 hoteles, de las cuales se determinó, que el 75% de los hoteles posee un sistema de gestión con una funcionalidad básica de recepción, la mayoría de los hoteles su sistema permite realizar reservaciones de manera básica, el 80% de los hoteles su sistema permite realizar facturaciones por los servicios, el 75% de los encuestados su sistema permite hacer el arqueo de caja. Por otro lado, respecto a la calidad de servicio, en la mayoría de las situaciones, creen que prestan un gran servicio en varios puntos de conexión con el visitante, además señala que el SIGH favorece la toma de decisiones y ayuda a acelerarlas.

En fin, el estudio concluye, que los sistemas de gestión hotelera han contribuido significativamente, sobre todo facilitando la producción de información adecuada y oportuna para la toma de decisiones.

Carrasco (2009) en su trabajo “Sistema de Control y Gestión hotelera”

Su propósito es crear un sistema informático que utilice modelos criptográficos para gestionar y controlar eficazmente la información con el fin de mejorar la

toma de decisiones. Tras finalizar el proceso de construcción del sistema, la conclusión principal puede resumirse así:

El desarrollo ha permitido a los encargados y trabajadores del Hotel Sayari llevar a cabo sus tareas con mayor rapidez, eficacia y seguridad, cumpliendo así las expectativas de la dirección del hotel.

La implantación del sistema informático permite a los huéspedes hacer reservas y registros con rapidez. Además, el sistema garantiza un seguimiento fiable de los servicios prestados a los huéspedes y un acceso rápido a informes, estadísticas, datos de ingresos y una facturación satisfactoria.

Gil y Meroño (2006) “Efectos del empleo de las tecnologías de la información en hoteles”

Este estudio pretende examinar el impacto de la utilización de las tecnologías de la información (TI) en el rendimiento de los establecimientos hoteleros mediante un análisis cualitativo. La muestra del estudio incluye hoteles de diversas peculiaridades, como clasificación por estrellas, ubicación, demografía de los clientes y afiliación a cadenas hoteleras, entre otras.

A partir de los resultados, se puede concluir que la implantación de Sistemas de Gestión Hotelera (SGH) influye de forma positiva en el rendimiento de las compañías hoteleras. El estudio también apoya la idea de que la utilización de tecnologías de la información por parte de los hoteles tiene una correlación positiva con las variables de rendimiento de la empresa, siendo la pertenencia a una cadena hotelera un factor condicionante.

Álvarez, B (2009) “Diseño de un Sistema de Información de Huéspedes para el Gran Hotel Galaxia de la Universidad Técnica de Oruro en Bogotá”.

El propósito del estudio era ofrecer soluciones al reto de gestionar manualmente el registro de invitados.

En su estudio, trató de encontrar una solución al problema de la gestión manual del registro de visitantes. Este proyecto tenía como fin primordial el análisis del proceso de registro tanto de los huéspedes nuevos como de los antiguos, así como de la disponibilidad de habitaciones para reservas. Se utilizaron informes diarios para verificar la exactitud de la información almacenada en la base de datos. La implantación de un sistema de información agilizaría la generación de informes y proporcionaría datos fiables para una rápida toma de decisiones. La importancia de este proyecto radica en el desarrollo de un programa informático capaz de gestionar de forma integral las tareas administrativas del hotel a partir de su planificación de reservas, una función interactiva que permite asignar rápidamente las habitaciones a los futuros huéspedes del Gran Hotel Galaxia. Los resultados ponen de manifiesto la urgente necesidad de un sistema de información hotelera que facilite el registro, el tratamiento y el almacenamiento de la información sobre los servicios prestados a los huéspedes, permitiendo un acceso rápido a los datos esenciales que necesitan tanto los huéspedes como el personal administrativo.

Tipán y Toapaxi (2011) “Diseño e implementación de un sitio web aplicando la tecnología javaserver faces (jsf), y la metodología diseño web centrado en el usuario, para las cabañas hotel la laguna de la ciudad de LATACUNGA”

La implantación de las tecnologías de la información es clave para optimizar los procesos operativos y de gestión de cualquier empresa. En el caso del Hotel Cabañas La Laguna, la aplicación web que se propone revolucionará las funciones logísticas y administrativas del hotel al integrarlas en un sistema único y centralizado. Esto permitirá al hotel operar de forma más eficiente, ahorrando tiempo y recursos y mejorando la experiencia del cliente. Además, al

ampliar su alcance a través de Internet, el hotel puede atraer a nuevos clientes de distintas partes del mundo y aprovechar las nuevas tendencias de viaje. Con estas mejoras, el Hotel Cabañas La Laguna puede aspirar a un futuro mejor, con un crecimiento y un éxito sostenibles.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Rosa Isabel Marina Grigoletto Flores (2017), en su tesis titulada “Mejora del servicio de alojamiento en hoteles de dos estrellas de CHURÍN para incrementar el turismo” en Lima- Perú. Se llegó a la conclusión:

El objetivo principal de esta tesis fue explorar la relación entre la calidad de los alojamientos hoteleros de dos estrellas en Churín y el impacto que tiene en la industria turística local. Se empleó una metodología de investigación descriptiva-correlacional, que empleó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, transversal. El estudio incluyó una muestra de 70 turistas que habían visitado recientemente Churín, y el principal instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario estructurado que contenía preguntas cerradas. Las conclusiones a las que arribo fueron lo siguiente:

El nivel de significación de 0,002 obtenido de la prueba de hipótesis indica que existe una relación entre la prestación de servicios de alojamiento hotelero de 2 estrellas en Churín y el crecimiento del turismo. Por lo tanto, se puede concluir que la calidad del alojamiento hotelero tiene un impacto significativo sobre el turismo en Churín.

La clasificación de los alojamientos hoteleros de 2 estrellas en Churín está vinculada al aumento del turismo, como lo demuestran los resultados del estudio, que destacan la importancia de la accesibilidad al lugar para ofrecer

servicios óptimos de alojamiento hotelero. Además, la oferta de servicios complementarios es vital para atraer visitantes recurrentes y lograr que recomienden el lugar a otras personas.

El crecimiento del turismo en Churín está relacionado con la caracterización de sus hoteles de 2 estrellas, que deben centrarse en ofrecer un adecuado equipamiento e confortables instalaciones, según los resultados del estudio.

La calidad del alojamiento en los hoteles de 2 estrellas de Churín está ligada al crecimiento del turismo, el estudio revela que contar con personal competente es crucial para prestar un servicio satisfactorio a los turistas y mantener la calidad del alojamiento en estos establecimientos.

Máximo Junior Palacios Gonzaga (2015), “Modelamiento de un sistema de gestión para la sociedad hotelera IRPE. S.A.C. – Tumbes, 2015” se llegó a la conclusión:

La metodología de investigación empleada en el estudio fue un diseño no experimental, y el enfoque fue descriptivo y transversal. El objetivo era investigar las opiniones de los empleados sobre la implantación de un modelo de sistema de gestión en la Sociedad Hotelera IRPE S.A.C. Para ello, se encuestó a una muestra de 20 empleados, y los resultados indicaron que el 80% de ellos creía que era necesario un modelo de sistema de gestión. Además, el 70% de los participantes expresaron su insatisfacción con el actual sistema de gestión utilizado por la organización. Sobre la base de estos resultados, el estudio sugiere que la aplicación de un modelo de sistema de gestión sería beneficioso para la Sociedad Hotelera IRPE S.A.C. en 2015, ya que abordaría las preocupaciones expresadas por la mayoría de los empleados y mejoraría la eficiencia y eficacia general de la organización.

Bach. Ximena Alexandra Laura Jaramillo (2015), en su tesis titulada “Los sistemas de gestión hotelera en los hoteles de la ciudad de Puno 2015”, se llegó a la conclusión:

Los sistemas de gestión hotelera son herramientas esenciales en el sector de la hostelería, especialmente en Puno, donde desempeñan un papel fundamental en la optimización de las operaciones hoteleras. Estos sistemas automatizan, simplifican y mejoran los procesos internos, como las reservas, el registro y la limpieza, lo que permite al personal centrarse en ofrecer un servicio de calidad a los huéspedes. Según el estudio, el nivel de beneficio para las operaciones hoteleras se calificó como altamente significativo, con un 3,86 sobre 5, lo que pone de relieve el valor de estos sistemas para los gestores y operadores hoteleros.

Una de las principales ventajas de utilizar sistemas de gestión hotelera es la capacidad de racionalizar las funciones y responsabilidades del personal, lo que aumenta su eficiencia y productividad. Estos sistemas también integran todos los procesos del hotel, desde las operaciones de recepción hasta la gestión de inventarios, lo que mejora la coordinación y la comunicación entre el personal. Además, los sistemas de gestión hotelera permiten un uso eficiente de los recursos, reduciendo omisiones y errores y, en última instancia, mejorando la calidad del servicio. Permiten prestar un servicio al cliente eficaz y puntual, lo que redundará en su satisfacción y fidelidad.

En conclusión, los sistemas de gestión hotelera son herramientas fundamentales para mejorar las operaciones, aumentar la eficiencia y, en última instancia, ofrecer experiencias superiores a los huéspedes.

Castillón Sigvas Luis y Alfredo Fernández Cahuana Smith Rubén (2015), en su tesis titulada “Sistema computarizado para la administración del rubro hotelero de la empresa de servicios turísticos

princess s.a. chincha alta –2015”, en chincha – Ica- Perú llego a las siguientes conclusiones:

Con la implantación del Sistema Informatizado de Gestión Hotelera, la Empresa de Servicios Turísticos Princess S.A. ha alcanzado con éxito su objetivo de automatizar eficazmente la información y la gestión de la empresa. Los resultados han sido satisfactorios, lo que indica que el sistema ha demostrado su eficacia para contribuir a la automatización de la información y la gestión global de la empresa.

Utilizando la metodología XP, podemos garantizar un software fiable y de alta calidad gestionando eficazmente cualquier cambio que pueda surgir durante el proceso de implantación. La implicación del cliente ha desempeñado un papel crucial en el éxito de la implantación del sistema.

Las reuniones celebradas ayudaron a aclarar y confirmar los requisitos del sistema.

La creación de prototipos del sistema facilitó el proceso de implantación y ayudó al cliente a comprender las modificaciones necesarias tanto en la interfaz como en la funcionalidad.

La elaboración de informes facilita la visualización de la información, lo que permite tomar decisiones con conocimiento de causa.

Chuquilin Vásquez, Jorge Roly (2015), en su tesis titulada “Sistema de Información Hotelero Vía Web y Móvil, para mejorar la atención al cliente en el Gran Bolívar Hotel S.A, de la Ciudad de Trujillo” se llegó a la conclusión:

Tras la implantación del sistema de información hotelera basado en la web, se redujo en un 20,71% el tiempo necesario para registrar el alquiler de habitaciones.

Tras la implantación del sistema de información hotelera basado en la web, se redujo en un 49,36% el tiempo necesario para registrar los alquileres de espacios para eventos.

Tras la implantación del sistema de información hotelera basado en web y móvil, se redujo en un 50,6% el tiempo necesario para registrar las reservas.

La implantación del Sistema de Información Hotelera se tradujo en un aumento del 29,8% en el nivel de satisfacción de los clientes, lo que mejoró significativamente la calidad del servicio al cliente en el Hotel Gran Bolívar S.A de la ciudad de Trujillo.

Vera, Valdivia y Chagua (2011) en la investigación “Desarrollo e implementación de un sistema de información integrado para hoteles de la región Puno”.

Los principales objetivos son mejorar la comunicación y el flujo de información proporcionando a los hoteles y a su personal un sistema fácil de usar para gestionar diversos módulos, y garantizar la rapidez y puntualidad de información que pueda agilizar las operaciones hoteleras y promover una colaboración eficaz. Como resultado, se extrajeron las siguientes conclusiones:

Mediante el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Información para Hoteles de la Región Puno, se pueden lograr mejoras significativas en la calidad y productividad de sus procesos de negocio, a la vez que se reducen los costos de recursos y horas de trabajo requeridas para el procesamiento de grandes volúmenes de información.

Chaiña Flores, Elard (2010), en su tesis titulada “Sistema de información gerencial y su influencia en la administración publicitaria de la empresa hotelera de 3 estrellas.”, concluyo lo siguiente:

La mitad (50%) del personal directivo utiliza determinados componentes del sistema de información de gestión, incluido el perfil del turista

nacional/extranjero. Sin embargo, este nivel de utilización se caracteriza por un uso deficiente de los documentos de gestión que, en última instancia, dificulta la toma de decisiones eficaces en la gestión de la publicidad.

La tasa de utilización de documentos de gestión como el boletín estadístico, el plan estratégico y el plan de publicidad del MITINCI entre el personal directivo de los establecimientos de alojamiento es sólo del 25%. Desgraciadamente, este nivel de utilización es insuficiente para tomar decisiones informadas en materia de gestión publicitaria.

Chiclayo del Carpio, Claudia y Segura Salazar, Nadia (2009), en su tesis titulada “Herramientas informáticas que dan soporte a la gestión estratégica en el sector hotelero de categoría tres estrellas. Caso Garza Hotel” en Chiclayo; llegó a las siguientes conclusiones:

Los recursos humanos en administración de empresas se refieren a la contribución de los colaboradores o empleados de una empresa. La responsabilidad del departamento de recursos humanos es seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización. El principal objetivo de la función de recursos humanos al llevar a cabo estas tareas es garantizar que las políticas de la empresa estén en consonancia.

Tras analizar las pautas de selección de software, el caso de aplicación del Hotel Garza, de tres estrellas, demostró que Delphos Manager era la herramienta de software de gestión más adecuada para apoyar la gestión estratégica basada en el BSC.

Se celebraron reuniones programadas para recabar información sobre la empresa y en ellas se informó a la dirección y al personal en general sobre la importancia del Cuadro de Mando Integral.

El BSC se desarrolló tras analizar la empresa en su conjunto para identificar sus características más destacadas. El Hotel Garza se evaluó desde varias

perspectivas: financiera, de clientes, de aprendizaje y crecimiento, de procesos internos y de responsabilidad social.

Para seleccionar el software adecuado, se sometieron a un análisis comparativo tres herramientas informáticas de gestión, a saber, Microsoft Office Performance Point Server, Delphos Manager y Dashboard, sobre la base de criterios funcionales, técnicos, relacionados con el proveedor, estratégicos y económicos.

Se evaluó la responsabilidad social de la empresa y se llegó a la conclusión de que un entorno de trabajo positivo contribuye a la felicidad de los empleados y a su motivación para prestar un servicio excelente. En consecuencia, esto mejora tanto el compromiso de la empresa como el de la región.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Para el desarrollo de la investigación se ha considerado imprescindible la lectura de las siguientes, ya que el análisis de estas teorías ha resultado significativo:

SISTEMA DE GESTIÓN HOTELERO:

En el sector hotelero, un sistema de gestión de la propiedad (Property Management System, PMS) es una aplicación informática integral que automatiza diversas funciones del hotel, según la definición de Maskaric (2008). Estas funciones incluyen:

«reservas de clientes, reservas en línea, punto de venta, teléfono, cuentas por cobrar, ventas y marketing, banquetes, alimentos y bebidas, costes y administración, gestión de materiales, recursos humanos y nóminas, gestión del mantenimiento, gestión de la calidad y otras».

El PMS es una herramienta fundamental para que los hoteles gestionen las operaciones cotidianas, agilicen los procesos y gestionen los distintos departamentos a la perfección. Utilizando un PMS, los hoteles pueden optimizar sus recursos, reducir los costes operativos, mejorar la experiencia de los huéspedes y aumentar la eficiencia general del negocio. Los sistemas operativos de gestión hotelera tienen capacidad para interactuar con otros sistemas, como sistemas centrales de reservas y gestión de ingresos, sistemas de atención al cliente, sistemas de back-office y sistemas de punto de venta. Los módulos típicos que conforman un SGH son los siguientes:

Reservas. Otras funciones, como los perfiles, el servicio de caja y los depósitos, se integran con las características del sistema de reservas. Este módulo ofrece una completa gama de herramientas para gestionar reservas individuales, de grupos y de bloques de empresas, lo que incluye la gestión de depósitos, cancelaciones, confirmaciones, listas de espera, bloqueo de habitaciones y uso compartido.

Gestión de tarifas. El módulo de gestión de tarifas ofrece una amplia gama de herramientas que permiten a los usuarios establecer y gestionar de forma automática las tarifas, así como estimar y prever los ingresos mediante el análisis de tarifas.

Perfiles. Los perfiles de un sistema de gestión proporcionan registros demográficos detallados de los clientes, las cuentas comerciales, los contactos, los grupos, los agentes y las fuentes. Estos registros contienen información vital como direcciones, números de teléfono, inscripciones en asociaciones, detalles de estancias e ingresos, preferencias de los clientes y otros datos que pueden mejorar enormemente la precisión y rapidez de la gestión de reservas y otras actividades diversas.

Recepción. Nuestro software de gestión de propiedades viene equipado con funciones de recepción que simplifican el proceso de gestión de llegadas y huéspedes ya registrados.

El módulo gestiona huéspedes de forma individual, grupal y sin cita previa, proporcionando funciones de bloqueo de habitaciones, gestionando los mensajes de los clientes y las llamadas de despertador, y ofreciendo funciones para crear y supervisar la ubicación o informes de asesoramiento en todos los departamentos.

Interfaz de back office. El PMS permite transferir fácilmente los ingresos, las estadísticas de mercado, las estadísticas diarias y los saldos acreedores a un sistema de back-office.

Gestión de habitaciones. Las funciones de gestión de habitaciones del software de gestión inmobiliaria controlan cada faceta de la supervisión de la disponibilidad de las habitaciones, el servicio de limpieza, el mantenimiento y el control de las instalaciones. Además, la función de cola de habitaciones coordina los esfuerzos de la recepción y el servicio de limpieza cuando los huéspedes esperan habitaciones que no se pueden asignar inmediatamente.

Servicio de caja. El servicio de caja gestiona una amplia gama de actividades, como el cobro a clientes y personas sin cita previa (incluyendo los impuestos y otras tasas), el ajuste de cargos, así como la gestión de anticipos, pagos e impresiones de facturas. Además acepta varios métodos de pago para las reservas, como efectivo, cheques, tarjetas de crédito y facturación directa. Los gastos de cliente pueden aplicarse en cualquier establecimiento del complejo en los entornos de multipropiedad.

Cuentas por cobrar. Este módulo está integrado en la base de datos ofrece una serie de funciones como «facturación directa, facturación, antigüedad de cuentas, pagos de facturas, generación de extractos y recordatorios e

investigación de cuentas». Además, permite importar saldos de sistemas de contabilidad externos.

OPERACIONES HOTELERAS:

Para llevar a cabo esta tarea, es necesario investigar, estudiar, analizar y evaluar diversos aspectos de un hotel en un periodo de tiempo determinado.

- a) Financieros: la utilidad, gastos, nomina, ventas, etc.
- b) Mercadeo y comercialización: De dónde procede el mercado, cómo se gestionan las reservas, cómo se efectúan los pagos, etc..
- c) Indicadores del alojamiento: El índice de disponibilidad, el indicador hotelero, la tarifa media, la duración media de la estancia, etc. (Boletín-Turístico, 2015)

DESEMPEÑO:

El desempeño se refiere a la ejecución satisfactoria de las tareas y responsabilidades asociadas a un trabajo o función. Es un término de uso común en el lugar de trabajo para describir el enfoque de trabajo de un individuo o lo bien que una persona o cosa cumple sus funciones. (IAAP, 2015).

El desempeño de un empleado o de un sistema es crucial para el éxito de una compañía, ya que afecta a la funcionalidad general. Los departamentos correspondientes suelen supervisar el rendimiento de los recursos para garantizar la eficacia de las operaciones e identificar oportunidades de mejora. (Definiciones abc, 2015)

GESTIÓN HOTELERA:

La gestión hotelera engloba a un grupo de profesionales especializados, entre los que se incluyen directores, gerentes, consultores, administradores y otros, que colaboran en diversas acciones para mejorar la productividad y

competitividad de los hoteles y negocios relacionados. Lograr una gestión óptima y resultados positivos no sólo requiere superar a los competidores, sino también abordar los factores críticos que afectan al éxito de una empresa. Colaborar con expertos puede ayudar a identificar problemas, sugerir soluciones y desarrollar nuevas estrategias. (Rodríguez Anton, 2008)

CALIDAD DE SERVICIO:

Efectivamente, un buen sistema de atención atrae, satisface, supera y retiene a los clientes internos y externos. La calidad se define por la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes. (Ritz – Carlton, 1999) citado por (Santomá, 2004).

ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE:

Establecimiento de hospedaje que ofrece servicios de alojamiento no permanente a sus huéspedes con la opción de disfrutar de servicios complementarios adicionales. El establecimiento debe contar con certificado de clasificación y/o categorización de acuerdo al artículo 9 del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje (Decreto Supremo N° 029-2004-MINCETUR). (MINCETUR, 2004).

HOTEL:

Para ofrecer a los huéspedes una experiencia uniforme, los hoteles son alojamientos con un mínimo de 20 habitaciones que ocupan un edificio entero o una sección independiente del mismo. La disposición del hotel debe ser uniforme en todas las zonas, ofreciendo alojamiento, comidas, bebidas, entretenimiento y, opcionalmente, servicios de gimnasio y spa. (MINCETUR, 2004).

Los hoteles son edificios construidos con el propósito específico de proporcionar alojamiento temporal a los viajeros, ya sea con fines turísticos o de

otro tipo. Es la opción más frecuente para las personas que necesitan alojamiento mientras viajan. Las habitaciones de hotel están equipadas con lo esencial, como camas, baños, televisores y acceso a Internet. Además, los hoteles pueden ofrecer servicios complementarios, como restaurantes, bares, gimnasios y piscinas, para mejorar la experiencia general de sus huéspedes durante su estancia. (DE D'ONOFRIO, 2005)

Los hoteles ofrecen a sus huéspedes un lugar privado donde relajarse, dormir, ducharse y guardar sus pertenencias de forma segura durante el viaje. La calidad del hotel, determinada por su clase y categoría, también puede ofrecer a los huéspedes servicios complementarios como bares, cafeterías, restaurantes, servicios de lavandería, guardería, peluquería, piscina, spa, salas de conferencias, entretenimiento e instalaciones deportivas para mejorar su experiencia y garantizar una estancia agradable y placentera. (Rodriguez Anton, 2008)

POLÍTICAS ORGANIZACIONALES:

Todos los miembros de la organización deben recibir, comprender y cumplir la política, que sirve de orientación o guía. La política esboza las normas y responsabilidades de cada área dentro de la organización. Las políticas proporcionan orientación para actuar; son principios generales que deben tenerse en cuenta a la hora de tomar decisiones sobre una cuestión recurrente en una organización. Las políticas, en este contexto, se refieren a las directrices generales de aplicación que apoyan la consecución de los objetivos y agilizan la aplicación de la estrategia. Es crucial que las políticas se establezcan al más alto nivel jerárquico de la compañía. (Medina, 2012)

RECURSOS HUMANOS:

Recursos Humanos es la expresión utilizada para describir al personal en el que se basa una organización, independientemente de su finalidad o estructura, para llevar a cabo tareas, actividades y funciones con

eficacia. Los empleados constituyen el capital humano de una empresa y son vitales para su éxito. Junto con los recursos físicos y financieros, los recursos humanos constituyen una parte integral de la organización. Una gestión eficaz de los recursos humanos implica identificar, seleccionar, formar y desarrollar a los empleados para que desempeñen eficazmente sus responsabilidades laborales y contribuyan a alcanzar los objetivos de la empresa. (Definición, 2017)

VENTAJA COMPETITIVA:

Una ventaja competitiva es un rasgo o característica distintiva que posee una empresa en comparación con sus competidores y que le permite atraer a más clientes. Una ventaja competitiva se refiere a cualquier característica distintiva de una compañía, país o individuo que la distingue de otras, posicionándola en una posición relativamente superior para competir. En otras palabras, cualquier característica que le confiera una ventaja sobre los demás en términos de competencia. Hay innumerables atributos que contribuyen a tener una ventaja comparativa. Un ejemplo sería el acceso privilegiado a recursos naturales (como los minerales de alta calidad o las fuentes de energía de coste reducido), una mano de obra muy cualificada, una favorable posición geográfica o unas elevadas barreras de entrada, todo lo cual puede aprovecharse aún más con un producto único y difícil de replicar o una fuerte identidad de marca. Otro atributo de la ventaja competitiva puede ser la facilidad de acceso a las nuevas tecnologías. Por ejemplo, los países con climas soleados tienen una ventaja competitiva en la generación de energía solar. (Sevilla Arias, 2016).

2.3 DEFINICION DE TÉRMINOS.

CALTUR: Plan Nacional de Calidad Turística del Perú (CALTUR), es un instrumento de gestión orientado a la industria turística que define estrategias

de calidad y planes de acción para posicionar al Perú en el primer destino de calidad mundial, asegurando que sus destinos y productos sean percibidos como espacios y experiencias de alto valor en todos los aspectos. (MINCETUR, 2018b).

CENFOTUR: CENFOTUR, adscrito al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR, es el Centro de Formación Turística. Ha sido líder en el ámbito académico por más de 40 años, brindando capacitación técnica, educación y desarrollo del capital humano relacionado al turismo. CENFOTUR brinda una propuesta innovadora que responde a la necesidad del sector y busca incrementar la competitividad turística de nuestro país garantizando la calidad de los servicios. (CENFOTUR, 2018).

DIRCETUR: La DIRCETUR, o Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, es una dependencia del Gobierno Regional y un órgano desconcentrado del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). Es una entidad pública capacitada que planifica, ejecuta, dirige, supervisa y evalúa las actividades relacionadas con el desarrollo del sector Comercio Exterior, Turismo y Artesanía. (DIRECTUR AYACUCHO, 2010).

MINCETUR: El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo es el encargado de establecer las políticas, dirigir, coordinar, ejecutar y supervisar todo lo relacionado con el comercio exterior y el turismo en el país. Como órgano rector del sector, su función es clave para el desarrollo económico y social del país. Con su labor, promueve el crecimiento del sector turístico y fomenta el comercio exterior para impulsar el progreso y bienestar de la nación. (MINCETUR, 2018a).

Desde sus comienzos, el término "turismo" ha estado comúnmente vinculado al concepto de "viajar por ocio". Sin embargo, incluso hoy en día, muchas personas lo perciben únicamente de esta manera, sin tener en cuenta sus otras motivaciones y dimensiones. La Organización Mundial del Turismo (OMT) define el turismo como el conjunto de actividades que las personas

realizan en el transcurso de sus viajes y estadías fuera de su lugar habitual de residencia por un período inferior a un año, con propósitos tales como el ocio, los negocios, el estudio, entre otros. En la práctica, el turismo constituye una forma específica de utilizar el tiempo libre y realizar actividades de ocio. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2003).

Eficiencia Organizacional: Este término referido a las organizaciones hoteleras, debe entenderse como: Para conseguir objetivos en los hoteles, es importante evitar errores, por lo que no es aconsejable asumir riesgos. Se anima a los departamentos dispuestos a asumir riesgos y no se castigan los errores. Es importante atenerse al método establecido de resolución de problemas. Se anima a los departamentos hoteleros a explorar enfoques innovadores para abordar los problemas. (Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, vol. 19, núm. 1 (2010), pp. 107-126).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE ESTUDIO

El estudio de cómo influye la cultura en el rendimiento laboral es fundamentalmente **descriptivo**, con el objetivo de identificar las variables que definen la cultura organizativa y afectan significativamente al comportamiento de los empleados y al rendimiento laboral. El análisis se centra en reconocer y describir los factores culturales que conforman el entorno laboral y su impacto en el rendimiento de los empleados. Esta información ofrece valiosas perspectivas para gestionar y optimizar la cultura del lugar de trabajo con el fin de obtener resultados óptimos en el rendimiento.

El estudio tiene carácter **exploratorio** debido a la escasa información disponible sobre el tema estudiado en el ámbito local.

Transversal; debido a que la recogida de datos se llevó a cabo en un momento concreto.

3.2 DISEÑO DE ESTUDIO

El muestreo de la presente investigación se realizó durante un periodo de tiempo concreto, desde diciembre de 2019 hasta finales de marzo de 2020, lo que lo convierte en un estudio transversal.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 POBLACIÓN

Todos los miembros del personal del Hotel José Antonio's Inn fueron incluidos en la población del estudio.

Tabla 2. Número total de trabajadores por área de trabajo

Área	Trabajadores
Administrativa	1
Recepción	3
Restaurant / Cocina	1
House Keeping	2
Mantenimiento	1
Transporte	1
Total	9

Fuente: Elaboración propia

3.3.2 MUESTRA

A continuación la tabla muestra una lista de empleados clasificados por departamentos, todos los cuales serán encuestados.

Tabla 3. Relación de trabajadores

Trabajador Nombre	Área
Luzbeth Salas Cusihuaman	Recepcionista
Edith Bolívar Gil	House Keeping
Kevin Fuentes Antas	Mantenimiento
Anthony Taype Olivares	Auditor Nocturno
Marlon Quispe Flores	Administrador y Recepcionista
Ghela Díaz Grandes	Volante de recepción
Jose Antonio Cevallos Giménez	Gerente General

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Cronograma de actividades

"INFLUENCIA DEL USO DE UN SISTEMA HOTELERO EN LA GESTION DEL HOTEL JOSE ANTONIO'S INN-TAMBOPATA-MADRE DE DIOS, 2020"									
N°	Meses Actividades	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre
		1	Elaboración del Perfil de Tesis						
2	Presentación del Perfil de Tesis								
3	Revisión bibliográfica y Elaboración de encuestas								
4	Recolección de información								
5	Análisis de información								
6	Elaboración de borrador de informe final								
7	Presentación del informe y levantamiento de observaciones								
8	Presentación del informe final								
9	Sustentación de Tesis								

Fuente: Elaboración propia

3.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS

El método de investigación empleado fue intencional o no probabilístico, ya que la selección de los elementos y de la población no se basó en la probabilidad, sino en las características específicas de la investigación. El muestreo se efectuó por medio de la administración de encuestas, que constaban de dos secciones. La primera sección incluía preguntas sobre características sociodemográficas y económicas, mientras que la segunda se centraba en el proyecto de tesis y sus variables. Además, la encuesta contenía preguntas dirigidas exclusivamente a los jefes de departamento. La selección de este método de investigación fue intencionada para garantizar que la muestra se ajustaba a los objetivos de la investigación.

3.5 TRATAMIENTO DE DATOS

Los datos se procesaron utilizando una base de datos basada en la hoja de cálculo Excel. Se utilizaron tablas dinámicas interactivas y gráficos dinámicos, calculados en porcentajes, para lograr este procesamiento dentro del programa Excel.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

4.1 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

HIPÓTESIS GENERAL

H1: El uso de un sistema hotelero influye en la gestión del Hotel José Antonio's Inn Tambopata – Madre de Dios- 2019.

H0: El uso de un sistema hotelero NO influye en la gestión del Hotel José Antonio's Inn Tambopata – Madre de Dios- 2019.

Tabla 5. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,333 ^a	36	,041
Razón de verosimilitud	28,370	36	,814
Asociación lineal por lineal	,040	1	,842
N de casos válidos	10		

a. 49 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Interpretación:

Como el valor del nivel de significancia es 0.041 menor al 0,05 (5%) se rechaza la hipótesis nula por tanto el uso de un Sistema Hotelero, si influye en la gestión hotelera del Hotel José Antonio's Inn

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H1: La productividad hotelera influye en la gestión de clientes del Hotel José Antonio's Inn – Tambopata- Madre de Dios -2019.

H0: La productividad hotelera NO influye en la gestión de clientes del Hotel José Antonio's Inn – Tambopata- Madre de Dios -2019.

Interpretación:

El valor de p-value es 0.74 mayor al 5% significa que no rechaza la hipótesis nula, entonces la productividad hotelera, no influye en la gestión de clientes del Hotel José Antonio's Inn.

H1: La eficiencia hotelera influye en la gestión de clientes del Hotel José Antonio's Inn- Tambopata- Madre de Dios – 20'19.

H0: La eficiencia hotelera NO influye en la gestión de clientes del Hotel José Antonio's Inn- Tambopata- Madre de Dios – 20'19.

Interpretación:

Como el valor del nivel de significancia es 0.025 menor al 0,05 (5%) se rechaza la hipótesis nula por tanto la eficiencia hotelera si influye en la gestión de clientes del Hotel José Antonio's Inn. (es decir se acepta la hipótesis de investigación).

H1: La organización hotelera influye en la gestión de clientes del Hotel José Antonio's Inn- Tambopata- Madre de Dios - 2019.

H0: La organización hotelera NO influye en la gestión de clientes del Hotel José Antonio's Inn- Tambopata- Madre de Dios - 2019.

Interpretación:

Como el valor del nivel de significancia es 0.025 menor al 0,05 (5%) se rechaza la hipótesis nula por tanto la organización hotelera si influye en la gestión de clientes del Hotel José Antonio's Inn (es decir se acepta la hipótesis de investigación)

H1: La eficiencia organizacional influye en la gestión de clientes del Hotel José Antonio's Inn- Tambopata- Madre de Dios - 2019.

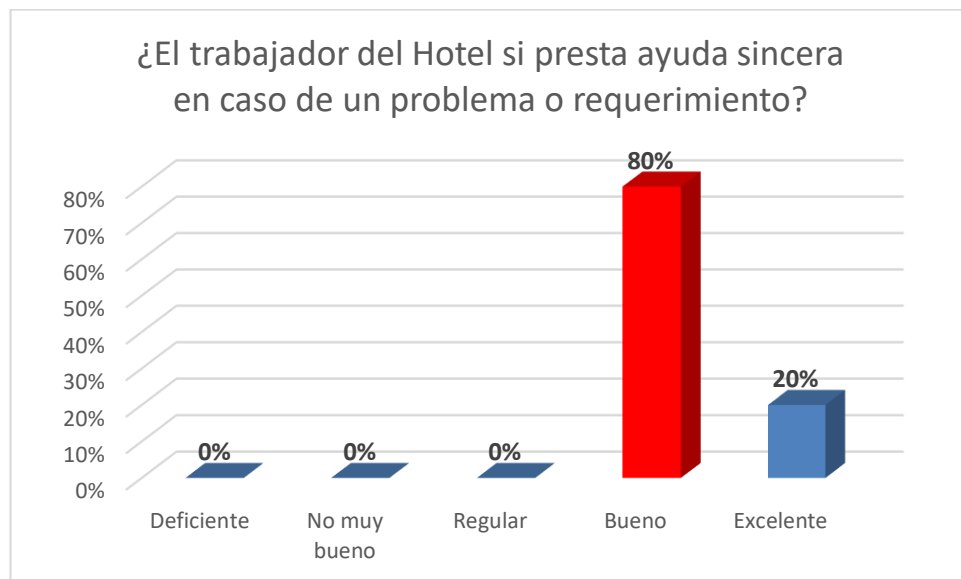
H0: La eficiencia organizacional influye en la gestión de clientes del Hotel José Antonio's Inn- Tambopata- Madre de Dios - 2019.

Interpretación:

Como el valor del nivel de significancia es 0.025 menor al 0,05 (5%) se rechaza la hipótesis nula por tanto la eficiencia organizacional si influye en la gestión de clientes del Hotel José Antonio's Inn. (es decir se acepta la hipótesis de investigación)

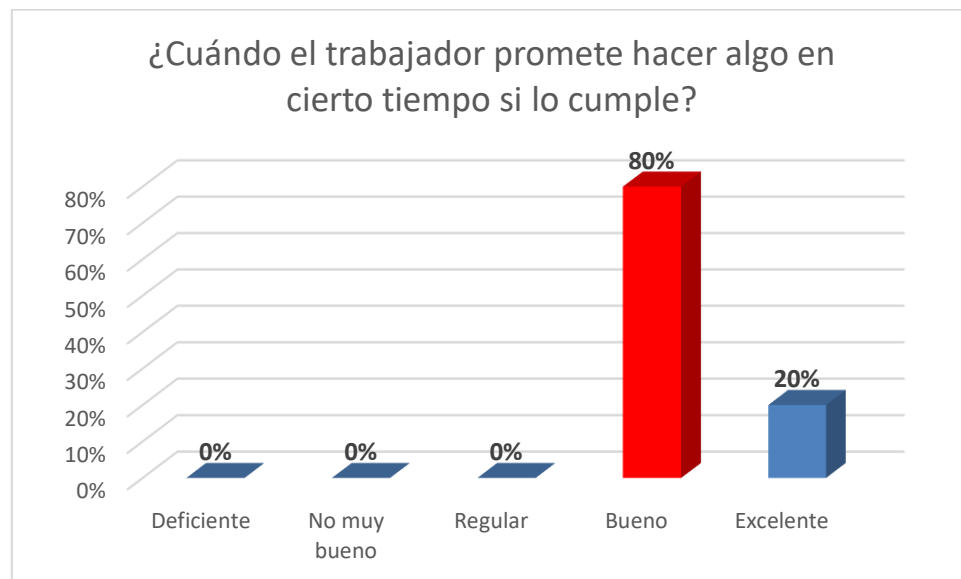
4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

GRAFICAS DE ANALISIS PARA LA DISCUSIÓN DE RESULTADOS



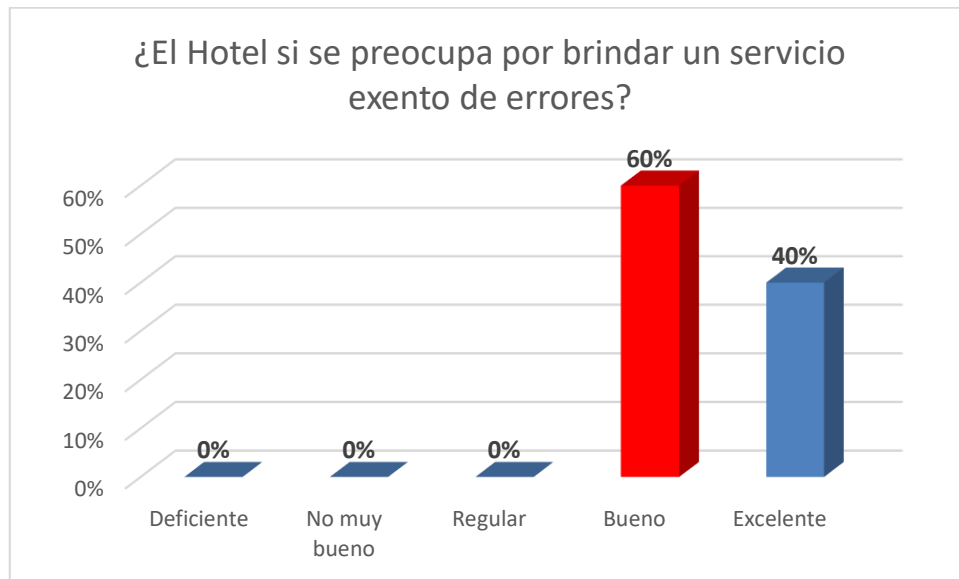
Cuadro 1.- Elaboración Propia

Según este cuadro en un 80%, los empleados del hotel, si prestan ayuda sincera, en caso de un requerimiento de sus huéspedes. Esto coincide con lo postulado por Lazo, C 2018 en su Tesis: “La Calidad de los Servicios al Huésped en el ámbito hotelero en la Región de Puerto Pizarro –Tumbes para su desarrollo turístico en 2018” en la que afirma que: concluye que los empresarios hoteleros de la zona de Puerto Pizarro necesitan capacitarse para aumentar sus conocimientos y confianza para mejorar la calidad de atención y servicio hacia sus empleados y huéspedes en el sector hotelero.



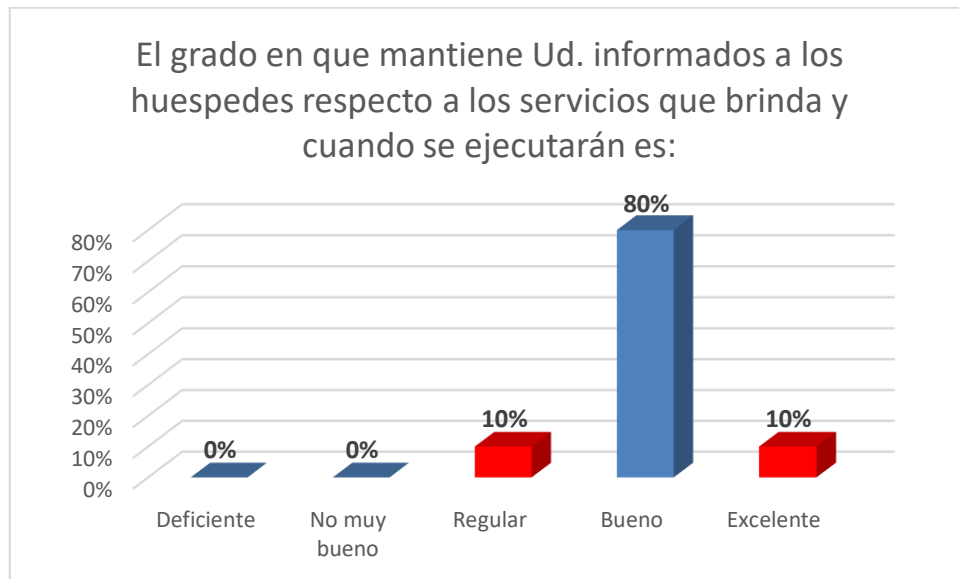
Cuadro 2.- Elaboración Propia

Según este cuadro un 80% de los trabajadores del hotel, ofrecen hacer algo a los huéspedes y si lo cumplen, lo que indica que hay una buena disposición de servicio del staff hotelero del Hotel José Antonio's Inn. Según García-Santillán y otros (2011) la implementación de sistemas hoteleros, permite que los trabajadores realicen en forma más eficiente su trabajo a favor de los huéspedes, lo que también queda confirmado por los resultados de la presente investigación.



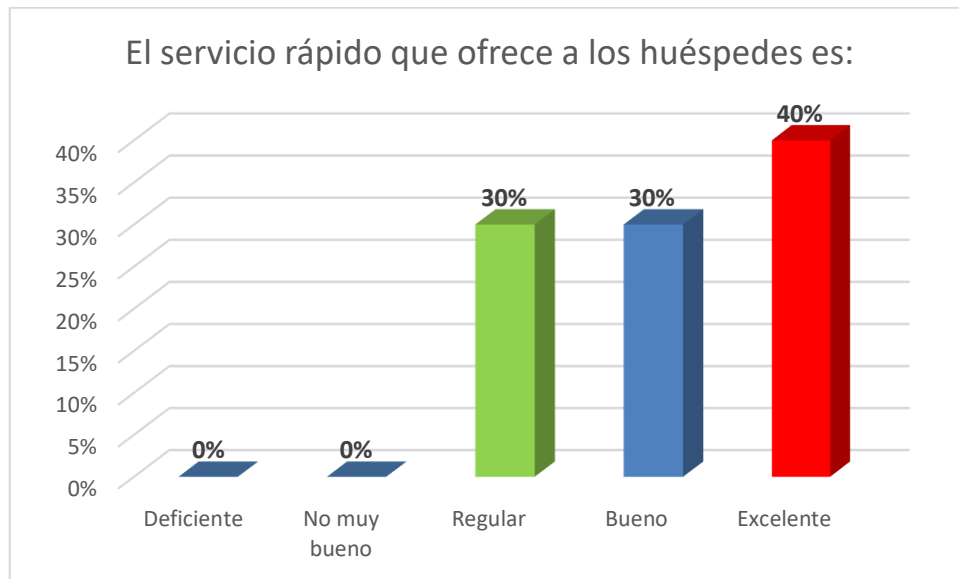
Cuadro 3.- Elaboración Propia

Según este cuadro 60% de los huéspedes encuestados reconocen que José Antonio's Inn, si se preocupa por brindar un servicio exento de errores a sus huéspedes, además se constató que inclusive un 40% percibe el servicio hotelero del José Antonio's Inn como excelente. Este resultado coincide con el expuesto en la Tesis de: Castellón Sigvas Luis y Alfredo Fernández Cahuana Smith Rubén (2015), concluye que la implantación de HSM tiene un impacto positivo en el rendimiento de las empresas hoteleras. Además, el estudio constata la correlación positiva entre el uso de las tecnologías de la información por parte de los hoteles y las variables de rendimiento de la empresa, siendo el grado de influencia dependiente de la pertenencia del hotel a una cadena..



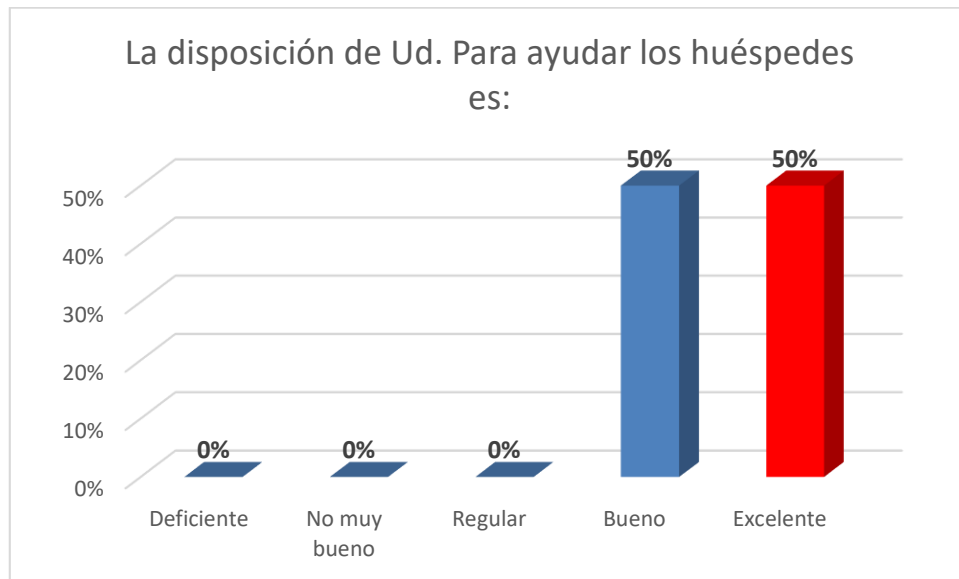
Cuadro 4.- Elaboración Propia

Este cuadro muestra que 80% de los huéspedes encuestados sienten que se les ha mantenido informados correctamente sobre los servicios que brinda el hotel y cuando estos se brindan con relación a sus horarios. Esto resulta muy positivo ya que indica que el flujo de información sobre los servicios es el adecuado, mostrando un nivel de organización óptimo. Esto concuerda con lo también postulado en la tesis de **Sevilla, Arias (2016)** Acerca de las ventajas de contar con Recursos Humanos calificados y además comprometidos con la empresa: Una ventaja competitiva es un rasgo distintivo que diferencia a una empresa hotelera de sus competidores y le permite atraer a más consumidores. Esta ventaja puede ser cualquier característica de una empresa, país o individuo que la sitúe en una posición relativamente superior para competir. En otras palabras, se refiere a cualquier atributo que dé a una empresa una ventaja sobre sus rivales.



Cuadro 5.- Elaboración Propia

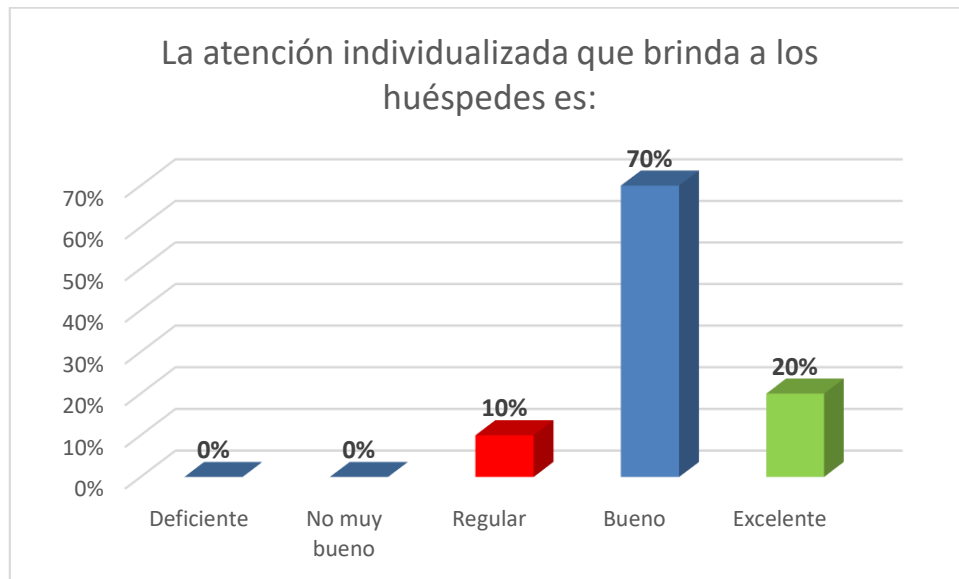
Este cuadro muestra que según la percepción de los huéspedes del Hotel José Antonio's Inn, en 40% el servicio brindado es excelente, lo que significa también que el grado de organización y administración del hotel es uno de los mejores. Además, se pudo concordar según la tesis planteada por Chiclayo del Carpio, Claudia y Segura Salazar, Nadia (2009), concluye que existe un entorno de trabajo positivo, en el que los empleados están contentos y motivados para ofrecer un servicio superior. Un entorno así fomenta la participación tanto en la empresa como en la región circundante.



Cuadro 6.- Elaboración Propia

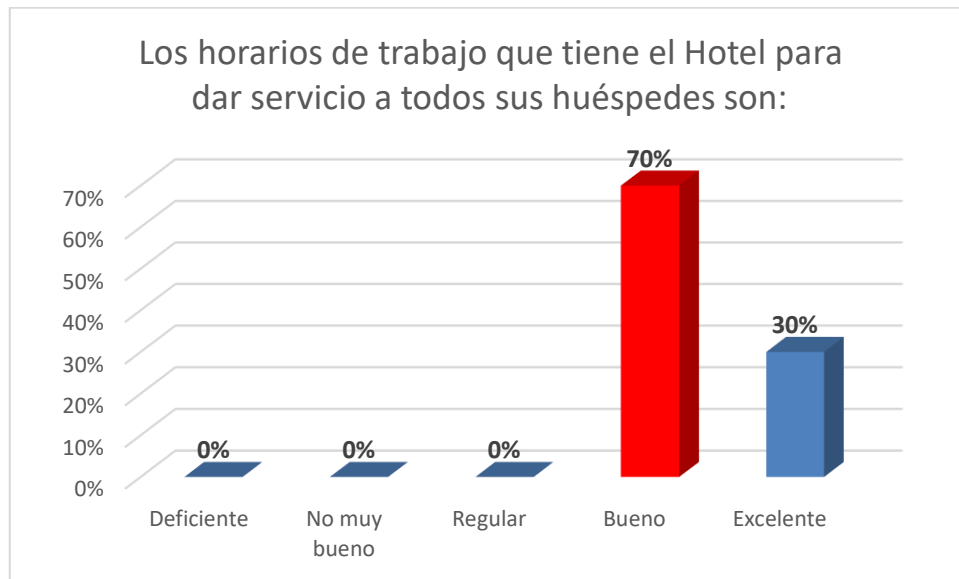
Este cuadro muestra porcentajes idénticos entre la percepción de los huéspedes que califican la disposición del staff del hotel como buena y excelente en un 50% cada una.

Este resultado se valida también con las conclusiones desarrolladas por Carrasco (2009), Las conclusiones del estudio indican que el rendimiento de las empresas hoteleras se ve influido positivamente por la implantación de Sistemas de Gestión Hotelera (SGH). Además, se observó que el uso de tecnologías de la información por parte de los hoteles está positivamente relacionado con su rendimiento, estando esta relación influida por la afiliación de los hoteles a una cadena hotelera.



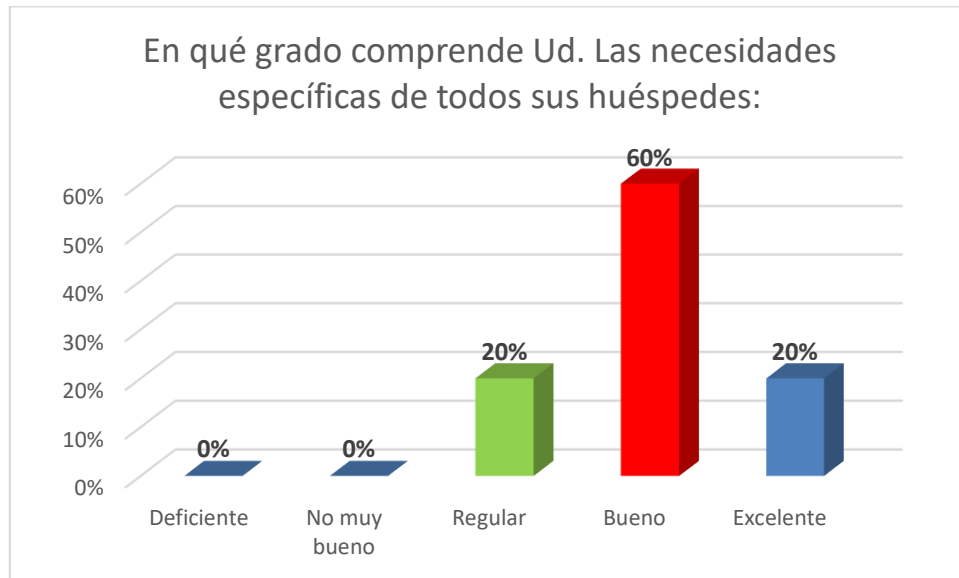
Cuadro 7.- Elaboración Propia

Este cuadro muestra que en un 70% los huéspedes califican como buena la atención personalizada brindada a los huéspedes del hotel, por parte del staff del José Antonio's Inn. Esto se contrasta con la investigación: Br. Chuquilin Vásquez, Jorge Roly (2015), que afirma que los tiempos de atención a huéspedes, se reducen significativamente, gracias al uso de un sistema hotelero en promedio un 25%.



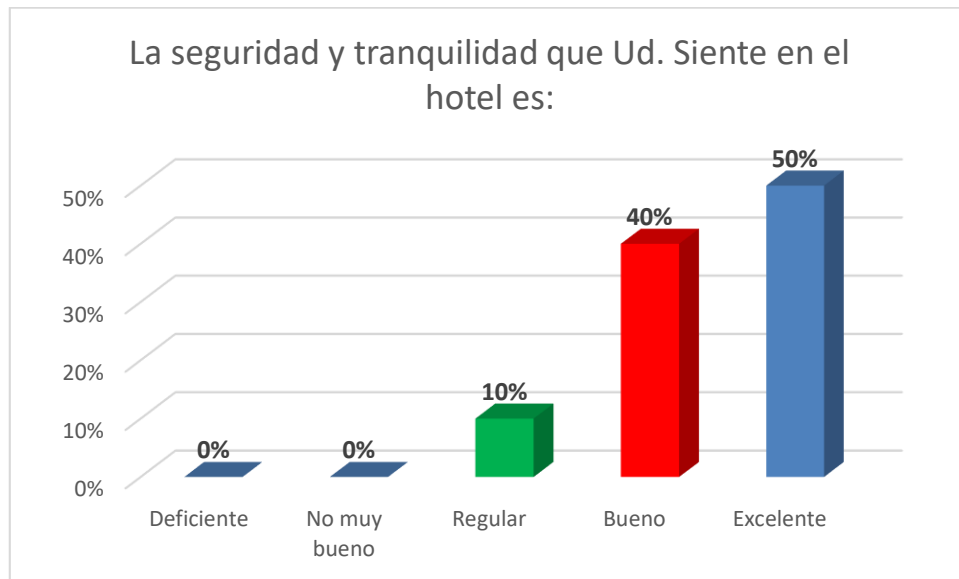
Cuadro 8.- Elaboración Propia

Este cuadro muestra que en un 70% los huéspedes del hotel, consideraron que los horarios de servicio del hotel son buenos, es decir adecuadamente orientados a la satisfacción de las necesidades de sus huéspedes, quienes en relación a este detalle técnico de administración hotelera consideran que el hotel si cumple con estándares básicos de calidad. Esto que es altamente positivo colisiona con el hecho de que los horarios en la industria hotelera, sobre todo para los miembros del staff de estas organizaciones, no son los mejores según la tesis de Koranyi, Jonsson, Ronnblad, Stockfelt & Bodin, 2018: Se suele pensar que los contratos temporales implican trabajar menos horas, pero en el sector hotelero contribuyen a la inseguridad laboral. Esto se debe a que los miembros del personal tienen que realizar muchas tareas durante sus turnos, que no pueden completarse dentro de las horas de trabajo fijadas. En consecuencia, se ven obligados a hacer horas extraordinarias sin percibir ninguna paga extra. Además, estos trabajadores no reciben una formación adecuada para prevenir los riesgos laborales, ya que sus empleadores no consideran prioritaria la formación en seguridad.



Cuadro 9.- Elaboración Propia

Este cuadro muestra que en un 60% el staff del hotel entiende las necesidades de los huéspedes del hotel José Antonio's Inn, lo que también demuestra la existencia de una cultura y un sistema que contribuye a que el staff hotelero sea más sensible a las necesidades y expectativas de los huéspedes, mostrándose aún más empáticos con las demandas de sus clientes. Esto coincide con lo propuesto por: Kötler P.; Bowen J.; Makens J. 1997: 82: Capacitar a los empleados para resolver los problemas de los clientes es un rasgo distintivo de la cultura de servicio, que se sustenta en un sistema de recompensas que da prioridad a la satisfacción del cliente. Por regla general, los seres humanos se sienten motivados por los incentivos y las recompensas. Por tanto, para ofrecer un producto o servicio de alta calidad, la cultura de una organización debe respaldar e incentivar la satisfacción de las necesidades del cliente.



Cuadro 10.- Elaboración Propia

Este cuadro muestra que un 50% de los encuestados considera que la seguridad que se siente en el hotel es excelente, esto claramente demuestra además la confiabilidad que inspiran los servicios que brinda el hotel José Antonio's Inn. Según Munarez, 2016 en su tesis sobre seguridad turística, afirma que: El sector hotelero de nuestro país está hoy plagado de numerosos riesgos y preocupaciones que afectan tanto a los turistas como a los hoteles comprometidos con la prestación de un servicio de alta calidad. Por lo tanto, el esfuerzo del Hotel José Antonio's Inn en este sentido es más que necesario según el contexto nacional.

4.3 CONCLUSIONES

De acuerdo al procesamiento de la información sistematizada, podemos concluir lo siguiente:

El uso de un sistema hotelero en el Hotel José Antonio's Inn, si influye de manera significativa en la gestión del hotel José Antonio's Inn, de múltiples formas, pero sobre todo en cuanto a la satisfacción de sus huéspedes y el desempeño de su personal de servicio.

Si se pueden orientar políticas de gestión de personal a través de un sistema hotelero ya que el sistema permite medir el desempeño del personal del hotel, revisando las acciones ejecutadas a través del sistema donde quedan registradas, pudiendo medir el tiempo de ejecución y la eficacia con que fueron realizadas.

Si se pueden realizar una adecuada gestión de clientes a través del sistema hotelero del hotel José Antonio's Inn, ya que con la información que el propio sistema acumula de los clientes , no solo se puede realizar una base de datos con información críticamente importante para poder mantener relacion con los clientes una vez que han dejado el hotel sino que también durante su estadía se puede hacer seguimiento a las solicitudes de servicio que pudieran haber realizado y si se ha ingresado la información completa también se puede identificar el tiempo en que estas solicitudes de servicio fueron atendidas.

Luego de evaluar los elementos del sistema hotelero en el hotel José Antonio's Inn, podemos afirmar que, si bien en el hotel existen los fundamentos de un sistema hotelero, también debemos señalar que sería muy importante que el hotel José Antonio's Inn, adquiriese un software hotelero como: Xafiro, Captterra, o sistemas como los CMR (Customer Management System) o Asksuite, entre otros disponibles en Perú.

También se pudo evaluar que, si existe una adecuada gestión de huéspedes del hotel en el José Antonio's Inn, logrando determinarse que si se gestiona las necesidades de servicio de los clientes o huéspedes de hotel con presteza y con empatía.

4.4 RECOMENDACIONES

Como recomendaciones, podemos señalar las siguientes:

El Hotel José Antonio's Inn, debe adquirir un software hotelero que permita mejorar sus procesos de gestión de clientes, automatizar los flujos de trabajo, optimizar las operaciones del hotel, conocer en forma inmediata la disponibilidad de habitaciones para reservas, visualizar movimientos de caja chica, realizar el check in y check out, timeline para reservas, manejo de kardex, almacenes y facturación electrónica entre otras funcionalidades.

Capacitar al personal del Hotel José Antonio's Inn, en el uso de software hotelero y sistemas como los CMR (Customer Management Relation Ship o Software de Manejo de Clientes).

Se sugiere definir con precisión cual es el perfil del huésped que llega al hotel José Antonio's Inn, para poder realizar una mejor gestión de clientes basada en la calidad y en la atención a los detalles que el servicio hotelero precisa.

Se sugiere actualizar el equipamiento del hotel para poder cumplir las expectativas de los clientes en términos de seguridad y confort.

Se recomienda organizar un programa de Cross training, para fortalecer las capacidades del personal del hotel José Antonio's Inn, posibilitando que adquieran capacidades de diferentes áreas de servicio y que lleguen a ser personal polivalente, lo que fortalecería el sistema de recursos humanos del hotel.

Finalmente se sugiere elaborar un manual de organización y funciones y reglamento interno de trabajo que permita estructurar mejor el sistema de gestión actual con que cuenta el hotel José Antonio's Inn.

BIBLIOGRAFÍA

Maskaric, J. P. (2008). Tecnologías de la información y gestión aplicadas a la industria hotelera. En C. A. Fasciolo Urli, *Estrategia y gestión de emprendimientos hoteleros* (págs. 135 - 208). Buenos Aires. Argentina: Osmar D. Buyatti - Librería Editorial.

Boletín-Turístico. (2015). *Boletín-Turístico*. Obtenido de Diccionario de turismo: <http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/O/OPERACI%C3%93N-HOTELERA-716/>

IAAP. (2015). *iaap formacion/cursos*. Obtenido de Diseño de acciones formativas: Analisis_puestos_trabajo: ftp://ftp.asturias.es/iaap/formacion/cursos/disenio_acciones_formativas/documentos/U2_10_Analisis_puestos_trabajo.pdf

Rodriguez Anton, J. M. (2008). *Organización y Dirección de Empresas Hoteleras*. Madrid: Síntesis.

Santomá, R. (19 de mayo de 2004). Comparación en el uso del e-mail y del equipamiento en Tic entre los hoteles de Barcelona, París, Londres, Berlín y Roma. Obtenido de TURITEC:

MINCETUR. (19 de mayo de 2004). *Reglamento para establecimientos de hospedaje*. Obtenido de www.mincetur.gob.pe:

Rodriguez Anton, J. M. (2008). *Organización y Dirección de Empresas Hoteleras*. Madrid: Síntesis.

MINCETUR. (2018b). Plan Nacional de Calidad Turística – MinceturMincetur

CENFOTUR. (2018). CENFOTUR | Centro de Formación en Turismo

DIRECTUR AYACUCHO. (2010). DIRCETUR

MINCETUR. (2018a). Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR | Gobierno del Perú.

Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, vol. 19, núm. 1 (2010), pp. 107-126).

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7929/ECcogawr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<http://revistas.um.es/turismo/article/viewFile/25021/24311>

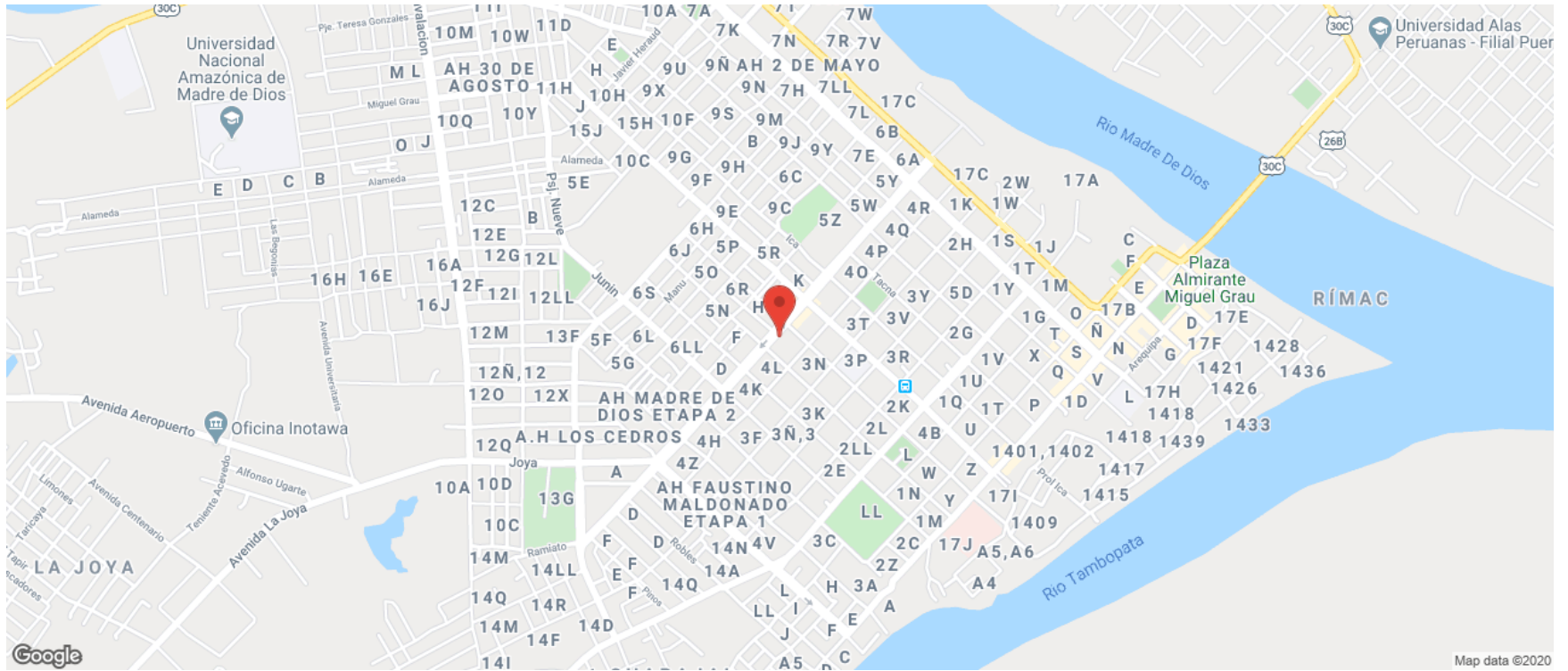
http://www.mincetur.gob.pe/turismo/proyectos/antep_hospedaje04.htm

INFLUENCIA DEL USO DE UN SISTEMA HOTELERO EN LA GESTION DEL HOTEL JOSE NATONIO'S INN – TAMBOPATA- MADRE DE DIOS, 2020"

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Herramientas	Metodología
<p>¿Cómo influye el uso de un Sistema Hotelero en la gestión del Hotel José Antonio's Inn, Tambopata- Madre de Dios- 2019"?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué forma contribuye el uso de un Sistema Hotelero en la gestión del Hotel José Antonio's Inn Tambopata – Madre de Dios – 2020"? • ¿Se orientan políticas de gestión de personal a través de un sistema hotelero en el Hotel José Antonio's Inn- Tambopata- Madre de Dios -2020? • ¿Se puede realizar una adecuada gestión de clientes a través del sistema hotelero para el Hotel José Antonio's Inn- Tambopata – Madre de Dios – 2020"? 	<p>Determinar la influencia de un Sistema de Gestión Hotelera en el Hotel José Antonio's Inn – Tambopata – Madre de Dios – 2019"</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los elementos del sistema de gestión hotelera del Hotel José Antonio's Inn • Determinar y evaluar la eficiencia del sistema hotelero del hotel José Antonio's Inn. • Determinar si existe una adecuada gestión de clientes a través del sistema hotelero del Hotel José Antonio's Inn. 	<p>El uso de un sistema hotelero influye en la gestión del Hotel José Antonio's Inn Tambopata – Madre de Dios- 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • El uso de un sistema hotelero influye en la gestión de clientes del Hotel José Antonio's Inn – Tambopata- Madre de Dios -2019. • El uso de un sistema hotelero influye en la eficiencia y productividad del Hotel José Antonio's Inn- Tambopata- Madre de Dios – 20'19. • El uso de un sistema hotelero influye en la gestión de RRHH del Hotel José Antonio's Inn- Tambopata- Madre de Dios - 2019 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Gestión hotelera</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Sistema Hotelero</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas empresariales • Sistema Hotelero • Tecnologías de Información Hotelera. • Productividad Hotelera • Eficiencia hotelera • Organización Hotelera • Eficiencia Organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de servicio. • de gestión de clientes y proveedores • .Políticas de Manejo de RRHH. • Uso de Sistema Hotelero. • Escalas de medición de la productividad en el Hotel. • Políticas de control ambiental de insumos usados en el Hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de sonidos. • Encuesta de Valoración de instrumentos de gestión. • Encuestas serán aplicadas a los empleados del hotel Jsoe Antonios Inn 	<p>Tipo de investigación exploratoria descriptiva</p>

ANEXOS

UBICACIÓN HOTEL JOSE ANTONIO'S INN



“Año de la universalización de la salud”
Madre de dios, Capital de la Biodiversidad del Perú

Puerto Maldonado, 14 de Marzo 2020

Sr. José Antonio Cevallos Giménez
Gerente General
Hotel José Antonio's Inn

Ciudad.-

ASUNTO: Solicita autorización para realización de
investigación

Sirva la presente para saludarle y al mismo tiempo solicitarle la autorización para la realización de la investigación titulada: Influencia del uso de un sistema hotelero en la gestión del hotel José Antonio's Inn- Tambopata- Madre de Dios, 2020.

Misma que me permitirá la obtención del título profesional de Licenciado en ecoturismo, conferido por la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Sin otro particular y agradeciéndole anticipadamente la aceptación de mi solicitud.

Me suscribo de Ud.

Atentamente.



Jorge L. Grifa Calderón

DNI: 45937614

"Año de la universalización de la salud"

Puerto Maldonado, 14 de Marzo 2020

Sr. José Antonio Cevallos Giménez
Gerente General
Hotel José Antonio's Inn

Ciudad.-

ASUNTO: Solicita autorización para realización de investigación

Sirva la presente para saludarle y al mismo tiempo solicitarle la autorización para la realización de la investigación titulada: Influencia del uso de un sistema hotelero en la gestión del hotel José Antonio's Inn-Tambopata- Madre de Dios, 2020.

Misma que me permitirá la obtención del título profesional de Licenciado en ecoturismo conferido por la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Sin otro particular y agradeciéndole anticipadamente la aceptación de mi solicitud.

Me suscribo de Ud.

Atentamente,



Jorge Grifa Calderón
DNI: 45937614

“Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional”
Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú”

Puerto Maldonado 14 de marzo de 2020

Sr.

De nuestra especial consideración.

Tengo el agrado de dirigirnos a Usted, expresando un cordial saludo. Al mismo tiempo, en su condición de experto, solicitarle la validación de la encuesta para el recojo de información en el marco del trabajo de investigación intitulado: **“INFLUENCIA DEL USO DE UN SISTEMA HOTELERO EN LA GESTION DEL HOTEL JOSE ANTONIO’S INN – TAMBOPATA – MADRE DE DIOS, 2020”**. Trabajo que vengo desarrollando para optar el Grado Académico de Licenciado en Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. En ese sentido adjuntamos la encuesta, ficha de validación y la matriz de consistencia.

Agradeciendo de antemano la amable atención que brinde a la presente, aprovechar la oportunidad para renovar muestras de mayor consideración.

Atentamente,



.....
Jorge Lider Grifa Calderón
Bachiller en Ecoturismo



ENCUESTA

INSTRUCCIONES DE LLENADO: Encuesta que debe ser llenada por los trabajadores del Hotel José Antonio's Inn, marcando solo 1 de las cinco alternativas que se proveen.

1. ¿El trabajador del Hotel si presta ayuda sincera en caso de un problema o requerimiento?
 - a) Excelente
 - b) **Bueno**
 - c) Regular
 - d) No muy bueno
 - e) Deficiente
2. ¿Cuándo el trabajador promete hacer algo en cierto tiempo si lo cumple?
 - a) Excelente
 - b) **Bueno**
 - c) Regular
 - d) No muy bueno
 - e) Deficiente
3. ¿El Hotel si se preocupa por brindar un servicio exento de errores?
 - a) Excelente
 - b) **Bueno**
 - c) Regular
 - d) No muy bueno
 - e) Deficiente
4. El grado en que mantiene Ud. informados a los huéspedes respecto a los servicios que brinda y cuando se ejecutarán es:
 - a) Excelente
 - b) **Bueno**
 - c) Regular
 - d) No muy bueno
 - e) Deficiente
5. El servicio rápido que ofrece a los huéspedes es:
 - a) Excelente
 - b) **Bueno**
 - c) Regular
 - d) No muy bueno
 - e) Deficiente
6. La disposición de Ud. Para ayudar los huéspedes es:
 - a) Excelente
 - b) **Bueno**
 - c) Regular
 - d) No muy bueno
 - e) Deficiente



7. La atención individualizada que brinda a los huéspedes es:

- a) Excelente
- b) **Bueno**
- c) Regular
- d) No muy bueno
- e) Deficiente

8. Los horarios de trabajo que tiene el Hotel para dar servicio a todos sus huéspedes son:

- a) **Excelente**
- b) Bueno
- c) Regular
- d) No muy bueno
- e) Deficiente

9. En qué grado comprende Ud. Las necesidades específicas de todos sus huéspedes:

- a) **Excelente**
- b) Bueno
- c) Regular
- d) No muy bueno
- e) deficiente

10. La seguridad y tranquilidad que Ud. Siente en el hotel es:

- a) **Excelente**
- b) Bueno
- c) Regular
- d) No muy bueno
- e) Deficiente