UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO

TESIS

"IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE YURIMAGUAS, AÑO 2018"

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO

AUTORES:
MELANY LOPEZ PIZURI
YAMILY ALTAMIRANO PINEDO

ASESOR:
LIC. NIT. RILKE CHONG VELA

IQUITOS – PERÚ
2019

MIEMBROS DEL JURADO

LIC.ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mgr.
Presidente
CLAD-01966

LIC.ADM. CARLOS ARTURO DAVILA MENDOZA, Dr.
Miembro
CLAD-18914

LIC.EDUC. JACKER PAREDES MENESES, Mgr.
Miembro
Registro N°1705416151

LIC.NIT. RILKE CHONG VELA, Mgr.
Asesor
CLAD-22275

UNAP

Universidad Nacional de la Amazonía Peruana

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN

"OFICINA DE ASUNTOS ACADÉMICOS"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Iquitos, a los 23 días del mes de MAYO del 2019, siendo las 05:00 pm de acuerdo a lo establecido en la Resolución Decanal Nº 0595 2019-FACEN-UNAP, se constituyeron en el Auditorio de esta Facultad, el Jurado de la tesis, integrado por los docentes: **LIC.ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mgr. (Presidente), LIC.ADM. CARLOS ARTURO DAVILA MENDOZA, Dr. (Miembro)** y el **LIC.EDUC. JACKER PAREDES MENESES, Mgr. (Miembro)**, y se dio inicio al acto para escuchar la sustentación pública de la tesis: **"IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE YURIMAGUAS, AÑO 2018"**, presentado por las bachilleres en Negocios Internacionales y Turismo **YAMILY ALTAMIRANO PINEDO y MELANY LOPEZ PIZURI**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO**, que otorga la Universidad de acuerdo a la Ley y al Estatuto vigente.

Después de haber escuchado con mucha atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas en forma, SATISFACTORIO

El Jurado luego de las deliberaciones correspondientes en privado, llegó a la conclusión siguiente:

La Tesis ha sido: APROBADA POR MAYORÍA

Siendo las, 06:45 pm se dio por terminado el acto PÚBLICO

Agradeciendo a las sustentantes por su exposición.

LIC.ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mgr.
Presidente

LIC.ADM. CARLOS ARTURO DAVILA MENDOZA, Dr.
Miembro

LIC.EDUC. JACKER PAREDES MENESES, Mgr.
Miembro

Dedicatoria

Aquí las autoras inician sus dedicatorias nombrando a Dios,
a nuestras familias que depositaron su confianza
en nosotras y nos apoyaron en cada paso, para
lograr nuestras metas y creer en nuestra
carrera profesional.

Agradecimiento

A Dios por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestros padres por darnos la vida y apoyarnos en la trayectoria de nuestro camino, a nuestros docentes por inculcarnos sus conocimientos y valores.

Índice

Jurado ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Dedicatoria iii
Agradecimiento v
Índice v
Resumen vii
Abstract viii
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO 5
1.1. Antecedentes 5
1.2. Bases teóricas 10
1.3. Definición de términos básicos 24
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES 26
2.1 Formulación de la hipótesis 26
2.2 Variables y su operacionalización 26
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 28
3.1. Tipo y diseño 28
3.2. Diseño muestral 28
3.3. Procedimientos de recolección de datos 29
3.4. Procesamiento y análisis de datos 29
3.5. Aspectos éticos 29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS 30
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN 39
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES 40
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES 41
CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 42
ANEXOS 45

- Matriz de Consistencia
- Instrumento de Recoleccion de Datos
- Consentimiento Informado

Resumen

La presente investigación titulada “Impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Gestión de los Servicios Hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018”, tiene como propósito determinar el impacto de las tecnologías de información y comunicación en la gestión de los servicios hoteleros, la investigación es de tipo no experimental, pues se analizará el comportamiento de las variables de manera independiente, además es de diseño Descriptivo, para su desarrollo se tomó como población y muestra a 2 hoteles de la ciudad de Yurimaguas, conformada por una muestra de 19 trabajadores, para los cuales se ha formulado dos cuestionarios de cada variable, que serán contestadas por los colaboradores. Llegando a las siguientes conclusiones que: En cuanto a las tecnologías de información y comunicación, se ha determinado que dicha variable es manejada de forma regular (50%) en el Hotel Omagua con tendencias a ser adecuada (38%), asimismo el Hotel Rio Huallaga, utiliza las TIC adecuadamente (82%), ya que ha sido evidente la adecuada utilización de los recursos, dándole un buen uso a las redes sociales para la comunicación y por supuesto el uso adecuado de las herramientas gerenciales para impartir información organizacional. Asimismo, en cuanto a la gestión de servicios hoteleros, se ha logrado determinar que se desarrolla de manera adecuada en ambos establecimientos, (Hotel Omagua 63% y Hotel Rio Huallaga 82%), situación favorable se debe al desarrollo adecuado de las funciones gerenciales para planificar, organizar, dirigir y controlar los objetivos y metas organizacionales. Finalmente se ha logrado determinar que las tecnologías de información y comunicación tienen un impacto significativo en la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018, siendo esta corroborada por el coeficiente de correlación de 0,689 determinándose una correlación positiva y significativo.

Palabras clave: Tecnologías de información y comunicación; Gestión de los servicios hoteleros.

Abstract

The present investigation titled "Impact of the Technologies of Information and Communication in the Management of the Hotel Services of the city of Yurimaguas, year 2018", has as purpose to determine the impact of the technologies of information and communication in the management of the hotel services , the research is of a non experimental type, because the behavior of the variables will be analyzed independently, it is also of Descriptive design, for its development it was taken as a population and it shows 2 hotels of the city of Yurimaguas, formed by a sample of 19 workers, for whom two questionnaires of each variable have been formulated, which will be answered by the collaborators. Arriving at the following conclusions that: Regarding the information and communication technologies, it has been determined that said variable is handled on a regular basis (50%) at the Hotel Omagua with tendencies to be adequate (38%), likewise the Hotel Rio Huallaga, uses ICT appropriately (82%), since it has been evident the adequate use of resources, giving good use to social networks for communication and of course the proper use of management tools to impart organizational information. Also, regarding the management of hotel services, it has been determined that it is carried out adequately in both establishments, (Hotel Omagua 63% and Hotel Rio Huallaga 82%), a favorable situation is due to the adequate development of management functions for plan, organize, direct and control organizational objectives and goals. Finally, it has been determined that information and communication technologies have a significant impact on the management of hotel services in the city of Yurimaguas, 2018, and this is corroborated by the correlation coefficient of 0.689 determining a positive and significant correlation.

Keywords: Information and communication technologies; Management of hotel services.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día el sector turístico forma parte de una de las industrias más competidas del mundo. Sobre todo, en los últimos años en los que la crisis económica ha azotado fuertemente la economía mundial. Por eso, la necesidad de las soluciones TIC en los hoteles es cada día más importante, y en los últimos años han irrumpido con fuerza a través del denominado software de gestión hotelera. Este tipo de programas de gestión empresarial se caracteriza entre otras muchas funciones por su capacidad de conectar todas las áreas de un negocio tan complejo como los hoteles y cadenas hoteleras. Debido a la necesidad continua de información que los hoteles precisan para poder realizar de forma eficiente su trabajo, la industria del turismo se ha ido transformando en un sector intensivo en tecnología.

Por su parte el crecimiento del sector hotelero en Colombia es un fenómeno que se ha desarrollado recientemente como consecuencia de la globalización, que ha conllevado cambios en la oferta, la demanda, las preferencias de los clientes, así como en la rapidez en el desarrollo y la propagación de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), y en el caso de los hoteles, como un instrumento para responder ágilmente a los requerimientos del mercado y en actividades de soporte.

> Las tecnologías de información y comunicación para las empresas del sector hotelero representan un elemento muy útil para su trabajo. Más del 96% de las empresas disponen de acceso a Internet y la automatización de diversos procesos internos, por ello las TIC, se han convertido en una herramienta que mejorará sin duda la gestión y rentabilidad del negocio. (Carrillo, 2011, p 02)

El desarrollo de la tecnología en la actualidad permite la integración de servicios audiovisuales, el acceso a Internet desde el móvil, la realización de transacciones, etc., que contribuyen a la incorporación de nuevos servicios y formas de utilización válidas para el ámbito empresarial.

El sector hotelero es uno de los más dinámicos de la economía peruana, se están construyendo 77 nuevos hoteles entre el 2016 y 2019. Además, se ampliarán seis y se remodelarán tres, por ello es importante, empezar una transformación de los procesos de

negocios hacia un entorno digital, ya que el nuevo perfil del huésped requiere la transformación del sector hotelero, pues el uso constante de tecnología hace cada vez más importante la disponibilidad de infraestructura digital para garantizar la mejor experiencia del visitante. (Diario Gestión, 2016)

Sin embargo, existen hoteles que aún no han logrado entender la llegada de la tecnología y sus impactos en el negocio y relaciones, pues viven, en gran medida, de la atención al cliente. Es decir, parte de la satisfacción del usuario dependerá dando por hecho la adecuación del servicio a lo vendido previamente de la atención o sensación de personalización en el trato que el huésped se lleve al finalizar su estancia. Es cierto que este tipo de servicios depende en gran medida de la empatía del trabajador, pero también depende de la mejora de los procesos internos, pues es un plus a la hora de mejorar esa atención diaria a los clientes.

> En este contexto el uso de un software de gestión hotelera en los establecimientos turísticos supone una fuente de ventajas competitivas y un arma estratégica importante. Principalmente, para aquellas empresas como los hoteles que dependen en gran medida de la información para describir sus productos y servicios. (Diario Gestión, 2016, p. 01)

En la actualidad, contar con una herramienta TIC con características complejas supone un valor añadido que acaba transformándose en beneficios.

El sector hotelero en la ciudad de Yurimaguas ha ido incrementando debido al crecimiento de la actividad turística, sin embargo dejan mucho que desear con el servicio que brindan, pues se ha percibido el descontento de los clientes que visitan los establecimiento, quienes señalan que la mayoría de estos hoteles no manejan sistemas informáticos para el control de ingreso y salida de clientes, ya que lo hacen de forma manual, generando pérdida de tiempo, otro problema existente es la falta de publicidad de los servicios en redes sociales y páginas web, falta de ofertas personalizadas, no extienden el servicio mediante aplicaciones móviles, no cuentan con cámaras de seguridad, ello en gran parte les genera desconfianza e inseguridad, todas las falencias mencionadas ocasiona que los clientes se retiren del lugar y no regresen nuevamente.

Finalmente, no utilizar las tecnologías de información y comunicación, en los hoteles impide que estos puedan lograr alianzas estratégicas dentro del sector, desarrollar nuevos canales de distribución, como también establecer nuevas vías de comunicación entre los proveedores y los clientes finales.

En cuanto a la problemática se ha identificado:

Problema general

¿Cuál es el impacto de las tecnologías de información y comunicación en la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018?

Problemas especificas

- ¿Cómo se viene manejando las tecnologías de información y comunicación en los hoteles de la ciudad de Yurimaguas, año 2018?
- ¿Cómo está la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018?
- ¿Cuál es relación entre las TIC y la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018?

De tal manera se ha planteado los siguientes objetivos

Objetivo general

Determinar el impacto de las tecnologías de información y comunicación en la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018

Objetivos específicos

- Analizar el manejo de las tecnologías de información y comunicación en los hoteles de la ciudad de Yurimaguas, año 2018.
- Evaluar la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018.
- Establecer la relación entre las TIC y la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018.

La presente investigación poseyó amplia información sobre las variables de estudio, el cual se recogió de diversas fuentes confiables como libros, paginas institucionales, artículos, etc., en el caso de las tecnologías de información y comunicación se tomó la teoría planteada por Reyes (2016), por su parte la gestión de los servicios hoteleros se evalúo en base a la teoría de Hernández y Pulido (2011), el estudio sirvió como fuente para futuras investigaciones, además será una herramienta útil para el aprendizaje de los estudiantes, quienes enriquecerán sus conocimiento en el ámbito de ciencias empresariales.

La investigación se justificó metodológicamente, ello debido a que en su desarrollo se utilizara los programas estadísticos como el Excel y el SPSS, que permitió el procesamiento de datos, los cuales fueron presentados mediante tablas y figuras. Por tal motivo el estudio representa una herramienta útil y confiable para ser utilizada como base en otras investigaciones.

El estudio beneficio a los hoteles de la ciudad de Yurimaguas, a través del cual identificaron las deficiencias existentes en la gestión de los servicios, además de la importancia de las tecnologías de información y comunicación, de ese modo dar solución inmediata a los problemas, asimismo beneficiará a los clientes, quienes a través de esto podrán recibir un mejor servicio y serán satisfechas sus necesidades, finalmente benefició a los estudiantes, quienes utilizaron el estudio para informarse y enriquecer sus conocimientos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Martínez (2013) en su tesis de investigación titulado: *"Los sistemas de información en el sector Hotelero: un modelo de éxito"*, tuvo como objetivo general conocer sistemas de información en los Hoteles; el estudio contempla una investigación descriptiva, donde la muestra estuvo conformada por 150 hoteles categorizados por 3 estrellas la cual ha permitido hacer uso de encuestas y cuestionarios, en este sentido Martínez considera que los sistemas de información en el sector hotelero deben disponer de la últimas tecnologías o de un buen sistema de información para que los trabajadores del hotel sean capaces de explotarlo de forma que se maximice el rendimiento, también se puede decir que los actuales sistemas de información cumplen bien con las expectativas en cuanto a utilidad percibida y la adaptación al funcionamiento del hotel, brindándole una valoración bastante alta en cuanto a la satisfacción global, especialmente en hoteles más grandes. Sin embargo, los hoteleros españoles creen que realmente el uso del sistema mejora el rendimiento, tanto de los empleados como la empresa en este caso los hoteles más pequeños tienen otra perspectiva es por ello que brindar una buena calidad del servicio al cliente tiene una gran mejora homogénea para todo tipo de hoteles.

Quiróa (2014) en su tesis titulada: *"Servicio al cliente en Hoteles de la ciudad de San Marcos"*, el objetivo general de la investigación es analizar el servicio al cliente en empresas Hoteleras de la ciudad de San Marcos lo cual contempla un estudio descriptivo correlacional; la muestra estudiada fue de 156 hoteles categorizados por tres estrellas de la ciudad de San Marcos, la técnica utilizada fue una entrevista a los colaboradores y dos boletas de opinión. Una de ellas estuvo dirigida a los gerentes de las empresas hoteleras y la otra a los clientes de la misma, para las boletas fueron estructurados con preguntas abiertas, cerradas y opciones múltiples con el fin de obtener información necesaria para la investigación; El estudio demostró que las empresas hoteleras de la ciudad de San Marcos no cuentan con las

técnicas de servicio al cliente. Porque los colaboradores no reciben capacitaciones constantes para mejorar el servicio en los hoteles de esta ciudad, asimismo se determinó que no existe calidad de servicio ya que los clientes se quejan dándoles a conocer a los trabajadores que no hay comodidad en la habitaciones por tal no cuentan con medidas de seguridad haciendo que estas empresas hoteleras cada día sean menos competitivas en el mercado, por otro lado no hay guías que permitan orientar a los clientes en cada una de sus salidas por la ciudad esto debido a que muchas de estas persona que viven en la ciudad de San Marcos tienen desconocimiento del tema, falta de interés y motivación lo que ha permitido tener pocos visitantes esto debido a la falta de conocimientos turísticos en hotelería.

Oliveros y Martínez (2017) en su tesis de investigación denominado: "*Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas Hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga -Santander, Colombia"*, el objetivo primordial es evaluar los efectos de la TIC en la gestión de los Hoteles afiliados a la asociación Hotelera Turística de Colombia, apoyado de una investigación explicativa la cual la muestra estuvo constituida por 25 Hoteles categorizados por tal se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario, El estudio establece las siguientes conclusiones: los Hoteles en fin de tener gran cantidad de herramientas tecnológicas que les permitan mejorar la eficiencia de procesos internos y la satisfacción de sus clientes. En el sector Hotelero de Bucaramanga, el nivel de adopción y uso de la TIC es elevado, especialmente en Hoteles de tres estrellas, cuatro y cinco estrellas, permiten tener alto valor agregado una de las principales TIC que son utilizadas en Hoteles incluyen la dotación de hardware y software de gestión, tecnologías de conexión de redes y aplicaciones de Marketing a fin de impactar de manera positiva en el mercado, asimismo mantener una imagen y buena calidad genera una ventaja competitiva; es por ello que la TIC puede ayudar a la empresas a mejorar su eficiencia y desarrollo organizacional.

Antecedentes nacionales

Noel y Serna (2017) en su tesis denominada: *"Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de zorritos – 2015"*, El

objetivo principal es determinar la gestión del talento humano y la calidad de servicio en Hoteles de tres estrellas del Distrito de Zorritos lo cual ha llevado a tener una investigación de tipo descriptivo correlacional. La muestra está constituida por 10 Hoteles categorizados formalmente en el cual se utilizó cuestionarios y encuestas; este trabajo es pertinente con la investigación porque la gestión del talento humano es uno de los factores críticos para la hora de mantener una excelente ventaja competitiva, por ello en la primera etapa de incorporación de personal se debe de garantizar disponibilidad del potencial humano, asimismo los establecimientos de hospedaje del distrito de zorritos deben tomar en cuenta que la capacitación al personal son elementos importantes para el desempeño y el logro de objetivos de toda una organización. Es por tal las empresas hoteleras deben preocuparse por cumplir las promesas, ya que en gran parte logrará tener más confianza y lealtad, sin embargo, si no se llegase a cumplir es más decir que los clientes que cada día son exigentes optarían por ir hacia la competencia.

Gálvez y Sajami (2016) en su tesis de investigación titulada: *"Uso de las tecnologías de la información y comunicación por internet en la promoción de los Hoteles categorizados de 3 y 4 estrellas en la Provincia de San Martín, año 2013"*, los objetivos de esta investigación es identificar que afectos existentes existe en el uso de tecnologías de información de la comunicación por internet para la promoción de Hoteles categorizados de 3 y 4 estrellas en la Provincia de San Martín, el estudio contempla una investigación descriptiva porque permitió describir las variables de estudio, La muestra estuvo constituida por el total de huéspedes registrados y hospedados en los Hoteles de 3 y 4 estrellas en la Provincia de San Martin en el periodo 2013 haciendo un promedio total de 54,749 según datos obtenidos por el Mincetur, las técnicas utilizadas fue la encuesta, cuestionarios y huéspedes de los hoteles estudiados; donde se llegó a concluir que el uso de las tecnologías de información y comunicación por internet en la promoción de los Hoteles categorizados de 3 y 4 estrellas en San Martin es positiva porque logro captar la atención provocando el interés de compra en los clientes que visitan la red social Facebook y pagina web, asimismo tras evaluaciones de los métodos AIDAS se logró determinar que los Hoteles mediante la página web logran captar y provocar que los clientes se hospeden en las instalaciones, sin embargo por

medio de la página en Facebook las empresas solo captan la atención e incrementan el interés de los clientes por acudir a las instalaciones pero no llegan a hospedarse en el Hotel siendo esto una desventaja para la empresa Hotelera. Es por ello que deben contar con un plan de mejora con el objetivo de proponer estrategias de promoción mediante el uso eficiente de la TIC por la internet a fin de lograr mayor ocupabilidad en los Hoteles de 3 y 4 estrellas de la provincia de San Martin.

Alfaro y Cieza (2018) en sus tesis titulado: *"La calidad en el servicio al cliente en el Tucán Suites Apart Hotel, Distrito de la Banda de Shilcayo, Año 2017"* Tuvo como objetivo general determinar la calidad de servicio al cliente del Apart Hotel Tucán Suites lo cual a llevado a tener una investigación de tipo descriptiva correlacional. La población estuvo constituida por 934 clientes y la muestra determino 57 clientes las técnicas utilizadas fue la encuesta, el estudio establece las siguientes conclusiones Tucán Suites Apart Hotel- Banda de Shilcayo 2017 brinda un buen servicio de calidad desde la perspectiva del cliente, resaltando sobre todo materiales de comunicación e información que el Apart Hotel brinda a sus clientes, por otro lado los elementos tangibles también tiene un nivel bueno, esto se da debido a que brinda los materiales de comunicación e información a los clientes y las instalaciones de la mano con sus habitaciones son modernas.

Antecedentes locales

Mozombite y Navarro (2015) en sus tesis titulado: *"Impacto de las tecnologías de la información y comunicación en las empresas del sector turismo en la ciudad de Iquitos 2015"* el objetivo general del trabajo fue determinar el impacto de la tecnología de información y comunicación en las empresas del sector turismo de la ciudad de Iquitos 2015 apoyado de un tipo de investigación descriptiva correlacional lo que ha permitido tener una muestra de 141 números de empresas turísticas entre alojamientos, restaurantes, empresas de transporte y agencias de viajes en el cual se utilizó la técnica de encuesta, este estudio demostró que el impacto de tecnologías de información y comunicación en la empresas del sector turismo de la ciudad de Iquitos genera un impacto positivo es por ello que le falta

profundizar aquellos estudios relacionados con el uso de la TIC en el aspecto del sector turismo, teniendo en cuenta nuevos diseños, técnicas e instrumentos.

Silva y Cainamary (2017) en tesis denominada: *"Análisis del marketing mix de los servicios del Hotel Casa Morey en el año 2017"*, el estudio demostró como principal objetivo determinar características de la empresa Hotelera Casa Morey SAC para darle ventaja competitiva a sus productos, el precio, la publicidad y la plaza en la ciudad de Iquitos lo que ha conllevado tener un tipo de investigación no experimental, la muestra estuvo conformada por 155 clientes que visitan el Hotel Casa Morey en seguida los instrumentos que utilizaron en la investigación fue la encuesta y entrevistas es por tal que el estudio llego a las siguientes conclusiones; es importante hacer un análisis del marketing mix en el Hotel Casa Morey, sirve a la empresa como una referencia para una buena gestión de los servicios de turismo que le permita ser más competitiva en el mercado de Iquitos de tal manera se determinen sus principales características en cuanto a marketing mix, que debe tener en consideración el Hotel boutique.

Luper y Santillán (2018) en sus tesis denominado: *"Percepción de los pasajeros y usuarios de los servicios del Hotel Boutique Yamila E.I.R.L de la ciudad de Nauta al año 2017"*, el objetivo fue determinar las características de la empresa Hotel Boutique Yamila EIRL dar ventaja competitiva a sus productos , el precio, la publicidad y la plaza en la ciudad de Nauta el estudio contempla una investigación descriptiva correlacional considerando a una población de 180 usuarios que visitan el Hotel Yamila para las técnicas e instrumentos se ha tenido en cuenta el uso de encuestas, por tal la investigación llego a las siguientes conclusiones que la percepción que tienen los usuarios sobre el producto, Hotel boutique Yamila de la ciudad de Nauta es alentadora por lo que deberá mantener las políticas de gestión en cuanto a sus servicios que brinda, asimismo respeto a los medios de comunicación que dan a conocer al Hotel debe mantener políticas de comunicación vía web para de alguna forma afianzar posicionamiento del hotel en los usuarios y pasajeros.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Tecnologías de información y comunicación

Tecnología

Para Cegarra (2013) define la tecnología como "un concepto amplio que abarca un conjunto de técnicas, conocimientos y procesos, que sirven para el diseño y construcción de objetos para satisfacer necesidades humanas" (p. 18). Es pocas palabras la tecnología en la sociedad es usada para mejorar la calidad de vida de los seres humanos como también para las empresas.

Dupré (2011) señala a la tecnología como "un sistema de información que conecta al hombre con su ambiente" (p. 32). Es decir que el hombre está relacionado con la tecnología gracias a lo que él puede crear, desarrollar para satisfacer su necesidad.

Asimismo, Sábato (2013) describe a la tecnología como "un conjunto ordenado de conocimientos necesarios para la producción y comercialización de bienes y servicios" (p. 54). Por lo tanto, la tecnología influye en lo económico y social, siendo su aplicación comercial, ya que se orienta a satisfacer lo deseos de los consumidores y no de solucionar las necesidades principales de los más necesitados. La tecnología es la acción sistemática cuyo destino es la creación e innovación de nuevas cosas, con una finalidad saber cómo hacerlo y para que se hace.

Información

Para Ríos (2014) la palabra información "es utilizada en nuestros días como principio general de los fenómenos organizados, en oposición al desorden o el ruido asociados con la entropía y con el segundo principio de la termodinámica" (p.56). lo que nos muestra es que la información es la medida de libre elección, que está conformada por un conjunto de datos ordenados y supervisados, y sirven para dar un mensaje basado en un ente o fenómeno.

Hobart & Schiffman (2011) señalan que “la información se refiere a hechos y opiniones suministradas y recibidas en el curso de la vida diaria” (p.129). en otras palabras, se dice que la información tiene relación lógica que se conoce como conocimiento, en donde la información también se registra y se comunica hoy en día por los diferentes medios de comunicación.

En lo referente a la información se puede decir como una manera en ha sido extraída del flujo de la práctica y de alguna forma reservada mediante un sistema físico. Otra perspectiva la información viene hacer un recurso que permite un concepto o sentido a la realidad, ya que, mediante grupos de datos y códigos, da comienzo al conocimiento humano.

Comunicación

Por su parte, Reyes (2016) afirma que la comunicación “es el proceso mediante el cual se transmite un mensaje con un propósito específico, atreves de un canal determinado y un código reconocido entre emisor y receptor” (p.14). Es decir que los dos interlocutores hacen uso del mismo código; dándonos a entender que la comunicación se origina mediante la relación, transmisión y recepción de mensajes.

De Haro (2013) afirma que la comunicación “es el proceso en el cual el emisor transmite información a un receptor y se acepta que no solo está vinculada al lenguaje sino también de los sistemas de señales” (p, 35). Es que la comunicación no solo se transmite con el habla sino también mediante señas como una mirada podemos lograr una relación d confianza o crispación.

Santos (2012) define a la comunicación como “proceso dinámico, que involucra distintos emisores y receptores, tanto en número como en características, es materia de este apartado” (p.16). en pocas palabras la comunicación es el medio que las personas utilizamos para comunicar una información, pero también una comunicación puede ser no verbal como por ejemplo las señales de tránsitos, gestos, etc.

Definición de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Desde hace años atrás, las tecnologías de la información y comunicación (TIC), ha sido un papel fundamental y cada vez la demanda aumenta que forman parte de la sociedad de información y del conocimiento. Por lo tanto, las empresas u organizaciones no son la excepción, dado que en ellas se requiere de las tecnologías de información para suministrar de manera efectiva y se genera información diaria; con el objetivo de mejorar la reducción de costos y de sus procesos.

En este sentido, Bueno, Kaplan, & Norton (2012) definen que las tecnologías de la información y comunicación "son elementos organizacionales considerados de estructura o apoyo al desempeño del resto de actividades en una organización" ya que estos instrumentos brindan nuevas maneras de interactuar con el usuario y desempeñar las distintas funciones en la empresa.

Seguidamente, Buhalis (2010) explica que las TIC "están integradas por todo el conjunto de instrumentos electrónicos que facilitan la dirección operacional y estratégica de las organizaciones permitiéndoles gestionar su información, funciones y procesos, así como comunicarse interactivamente con sus accionistas, permitiéndoles alcanzar su misión y objetivos". Por lo que es posible definir que las TIC, son sistemas compuestos por equipamiento de un software y red que permiten un efectivo procesamiento de datos que ofrezcan una buena comunicación en las organizaciones.

Características de las TIC

Cabrero (2007) menciona diez características de las TIC, como:

- **Inmaterialidad**. Mediante la digitalización los clientes puedan acceder a la información ubicadas en dispositivos, es decir: audiovisuales, visual, auditivas, etc.
- **Interconexión**. Es la conexión física y lógica en donde todo el mundo puede conectarse mediante distintos dispositivos tecnológicos.
- **Interactividad**. Es la comunicación entre computadoras y humanos.
- **De Instantaneidad**. Es romper las barreras espaciales y de tiempo.

- **Creación de nuevos lenguajes expresivos**: Ruptura de la linealidad expresiva. Aparición de nuevos códigos y lenguas, como la multimedia e hipermedia o también los emojis usados en el chat.
- **Diversidad.** Es la existencia de variedades tecnológicas que desempeñan diferentes funciones.
- **Innovación**. Es la creación de nuevos medios para mejorar la comunicación.
- **Elevados parámetros de calidad, imagen y sonido**. Se exigen requisas no solo sobre la calidad de información sino también en cuanto a la fidelidad con que pueden transferirse de un punto a otro.
- **Potenciación de la Audiencia segmentaria y diferenciada**. Es la realización de programas a imagen y semejanza de la audiencia conseguida, como los canales musicales de televisión y, por otra, a una progresiva tematización de canales y oferta televisiva, así como al pago individual por la utilización de estos servicios. (p. 234)

Ventajas y desventajas de las TIC en las empresas Hoteleras.

Como sabemos los TIC han ido evolucionando y con ello actualizándonos cada día; así mismo cabrero (2007) menciona las ventajas y desventajas de los TIC que puede tener en las empresas.

Ventajas

- Ayudad a incrementar la economía de las regiones y países.
- El uso correcto de la información y las comunicaciones puede aumentar la eficiencia de los empleados.
- Alcance a la información sobre lugares a los cuales queremos conocer.
- Ayuda a las organizaciones a mejorar su eficiencia y ser más competitivas.
- Surgimiento de nuevas poblaciones.
- Mantienes a los consumidores informados constantemente de las nuevas ofertas, precios y promociones de ventas en las empresas. (p. 37)

Desventajas

- La relación entre personas ya no será cara a cara; sino virtual lo cual no se puede estar seguro del producto o servicio que vas a adquirir provocando una inconformidad por parte del turista o la persona que solicitó el servicio.
- Disminución en los puestos de trabajo.
- Acaba con la privacidad de los movimientos internos en una empresa turística o hoteleras.
- Explotación laboral.
- Se puede prestar para realizar negocios ilícitos.
- Las empresas dependerían de las TIC, ya que si cualquier problema le sucediera al sistema se detendría todo el proceso de trabajo, retrasado las operaciones de la misma. (p. 38)

Evaluación de las TIC

A. Recursos de las TIC

Reyes (2016) considera que la organización en la actualidad utiliza una infinidad de herramientas que sustancialmente agrupa en dos componentes y el medio que estas utilizan para su eficiente desarrollo, ya que "el manejo de la información será crítico para lograr una adecuada toma de sediciones" (p. 22). De tal manera los recursos de las TIC comprenden:

- ***Equipos de cómputo (Hardware):*** las que deben ser personales como tipo servidores, ya que a través de ellas se podrá tener acceso a la información y operar los diferentes recursos con las que cuenta la organización.
- ***Software:*** la cual comprende la utilización de sistemas operativos, paquetes de ofimática, que son necesarias para operar el equipo de cómputo.
- ***Acceso a internet:*** será necesaria para aprovechar los servicios y facilidades que ofrece el internet. Por lo que también facilitara la comunicación organización con todos los individuos.

B. Empleo de las redes sociales

En cuanto a ello las redes sociales es la herramienta principal para la comunicación entre los individuos tanto al interior y exterior de la organización, pues cada tecnología que forma parte de la gama de servicios de internet y que establece nuevos canales de comunicación ha sido aprovechado por las organizaciones para agilizar sus flujos, y los servicios de redes sociales. Por lo que Reyes (2016) considera que el uso de las redes sociales por la organización debe tener la finalidad de "potenciar al acceso a la información y ampliar las vías de comunicación" (p. 33).

- ***Comunicación interna:*** circula entre los miembros de la empresa con la finalidad de informar, formar y motivar; la cual se desarrolló en distintas direcciones según sea el caso (ascendente, descendente, horizontal).
- ***Trabajo colaborativo:*** implica la integración en grupos que trabajan y colaboran justos, de tal manera que el éxito de cada miembro del grupo de trabajo depende del éxito del grupo en su conjunto; pues por su naturaleza colectiva y corporativa permite que el grupo participe en conjunto para analizar, discutir, opinar y resolver problemas sin restricciones de espacio físico o distancia entre los participantes.
- ***Adiestramiento y capacitación del personal:*** con procesos indispensable en la organización para mantener actualizado los conocimientos, técnicas y habilidades que el personal requiere para desempeñar sus actividades.
- ***Comercialización de servicios a través de la web:*** herramienta muy útil para las organizaciones pues la utilización de la web permite llegar a un mayor número de cliente, por lo que es indispensable la utilización de catálogos de productos o servicios medios de comercialización y catálogo de clientes.
- ***Aplicación del marketing a través de las redes sociales:*** los medios de comunicación han permitido que está circule más rápido y de una manera más clara y completa; y aprovechando dicha oportunidad para realizar estrategias de marketing que permitan el posicionamiento de

la marca o dar a conocer sus productos y servicios a un mayor número de clientes en menos tiempo.

C. Herramientas gerenciales de la información

Reyes (2016) considera que el avance tecnológico en las organizaciones, el termino de seguridad y responsabilidad del manejo de la informática ha adquirido gran importancia en cuanto a la protección de los datos e información para la empresa. Por lo que la implementación eficiente de sistema de información confiable y seguros previene dicho problema.

- ***Sistema de información:*** son de suma importancia para administrar los datos de la organización, por lo que se caracteriza por la rapidez de procesamiento, agilidad en la obtención de resultados, y la manipulación de cada vez más grandes volúmenes de datos.
- ***Seguridad informática:*** la seguridad permite a la empresa ampliar con confianza su red a clientes, socios y trabajadores a distancia, por lo que se incrementan las fuentes de ingresos y mejora la eficiencia de los procesos comerciales y la productividad de los empleados; siempre y cuando la seguridad cumpla con los objetivos de limitar la perdida de información, minimizar, gestionar y controlar riegos, así como desarrollar planes de contingencia.
- ***Gestión responsable de la información:*** se debe considerar ciertos aspectos que cumplan con las regulaciones legales, controles de acceso, utilización de información protegida por la ley, identificación de quienes emite un mensaje y el uso de servicios informáticos.
- ***Documentación corporativa:*** su utilización es de gran importancia, siendo está utilizada como herramienta de revisión y edición de un documento.
- ***Presentaciones ejecutivas:*** medio a través del cual permite compartir ideas y presentar información a otras personas a través de textos, imágenes gráficas, sonidos, videos y otros elementos que se organizan de manera ordenada y que son de utilidad para trasmitir un mensaje, o bien se de apoyo audio visual para una exposición oral.

- ***Automatización de cálculo ejecutivo:*** las hojas de cálculo facilitan el trabajo en cierta medida, tiene gran potencial no solo para la realización de cálculos, sino además permite la recopilación, la captura, la integración, el análisis, la visualización gráfica y la síntesis de la información para la toma de decisiones.

1.2.2. Gestión de los servicios hoteleros

Origen y evolución de los procesos de gestión hotelera

El turismo hoy en día está ganando, de una manera acelerada, como una de las actividades que resulta viable para la mayoría de nuevos emprendedores que se suman al mercado. Si bien los hoteles existieron desde antes que surja un nuevo modo de hacer comercio, en la actualidad la gestión de servicios hoteleros viene utilizando métodos que tengan el resultado de ser mucho más eficientes y eficaces que en otras épocas.

Gestión hotelera

Ibarra (2007) señala que la gestión que se aconseja hace hincapié en las funciones directivas y gerenciales, sosteniendo que para lograr las metas corporativas y objetivos que derivan de ellas, necesita del grupo humano que comprende: el equipo de trabajo y las personas que directamente se vinculan con el hotel, como ser el pasajero o huésped y las personas que conforman el micro y macro entorno del hotel. Por lo tanto, esa gestión se construye desde la idea del negocio, se vale de las funciones que el hotel debe cumplir frente al pasajero, esto es, desde el la reserva (sea en forma directa o por agencia), su ingreso, hasta la salida, considerando las variables directas e indirectas del entorno con su influencia favorable y desfavorable.

La gestión de servicios hoteleros es considerada como un modelo de calidad que está dirigido a los clientes de la mano con la calidad del servicio prestado. Cuando hablamos de la gestión hotelera es decir que la calidad es la medida

por la que la empresa satisface necesidades y expectativas a los clientes. Es por ello que la gestión hotelera constituye un reto para toda empresa hotelera en cuanto a desarrollar una gestión que asegure que dichos servicios sean percibidos por todos los clientes conforme a los que los pueda satisfacer.

Gallegos (2002), para gestionar una empresa hotelera con éxito es imprescindible conocer la misión de la empresa, siendo fundamental que esos valores y objetivos que se transmiten sean asumidos por todos los miembros de la organización. Es decir que todas las áreas son importantes en una empresa hotelera porque de alguna manera brinda servicios con la finalidad que el cliente se sienta satisfecho.

Para Deming (1998) "La mejora de los procesos incrementa la universalidad de los productos, reduce la reelaboración y los errores, reduce el malgasto de recursos humanos, así como de materiales, lo que produce outputs con menor esfuerzo. Otros beneficios de una mejor calidad son menores costes, gente más feliz en el trabajo y más puestos de trabajo gracias a una mejor posición competitiva de la empresa."

La gestión de calidad, según Juran (2001), se realiza mediante lo que se conoce como la Trilogía de la calidad "Esto es un conjunto sistémico de tres procesos que son: la planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad".

Elementos operacionales de la gestión de servicios hoteleros:

Estos elementos operacionales se basan en la gestión hotelera las cuales son:

1. Planificación según gallegos (2002), la planificación se entiende por seleccionar acciones que se llevaran a cabo en una organización de tal forma como se realizaran cada uno de las funciones, metas y objetivos planteados. Como si mismo nombre lo dice al planificar lo que debemos tener en cuenta es determinar una línea de acción que ayude a alcanzar los resultados deseados.

Cuando planificas te das cuenta que estas adelantando a los acontecimientos que pueda haber en un futuro, creando cambios nuevos, por lo que se debe fijar objetivos que supongan un movimiento de reajuste y, finalmente, determinar las acciones que se van a desarrollar para conseguir los nuevos objetivos fijados.

En cuanto a planificación en las empresas hoteleras se puede mencionar que existen problemas que son un obstáculo para un mejor desarrollo, la mayor parte de los métodos utilizados precisan pocos conocimientos, tiempo y recursos que no están al alcance de la mayor parte de los directivos.

Los principales problemas que se encuentran en los establecimientos hoteleros de cara a una correcta planificación son:

- ***El tiempo:*** es una de las consecuencias que trae mayores problemas diarios que afectan a la dirección. no es tarea fácil en la situación rutinaria del trabajo diario.
- ***La escasez de recursos:*** los precios son los que generan la falta de liquidez.
- ***La escasa preocupación por el futuro:*** a los directivos del establecimiento hotelero le preocupa que pueda pasar en el presente, puesto a que su producto, servicio caduco y la habitación que hoy no ha vendido la pierde. No hay posibilidad de recuperar la venta.

Valoración crítica de los conceptos principales de la aplicación web de gestión hotelera

Hoteles

Un hotel es un edificio planificado y acondicionado para dar servicio de alojamiento a las personas con el fin de permitir a los visitantes sus desplazamientos. Los hoteles proveen a los huéspedes de servicio como restaurantes, piscina, bar y otros tienen servicios de conferencias, reuniones, etc.

Promoción de servicios hoteleros

El uso de nuevas tecnologías y el uso de estrategias permiten lograr muchas cosas que las empresas se proponen a diario. Si bien tenemos entendido que los hoteles deben hacer uso de las tecnologías con el fin de diferenciarse de la competencia que conlleva inevitablemente a una pérdida del valor percibido por el cliente y consecuentemente a menores ingresos.

Soluciones para la gestión Hotelera

Con avances de las tecnologías de información y comunicación la soluciones para la gestión hotelera dejan ver que las necesidades de la incorporación de un software de gestión, los sistemas de gestión para hoteles lo que permite es que se controle todas las áreas de gestión de un establecimiento de hospedaje de manera eficiente, haciendo que sea un soporte característico para las gestiones de negocio. A continuación, se mencionará ciertas ventajas que cumple un hotel:

- Permite controlar la entrada del cliente
- Se agiliza de una manera rápida la gestión de entregas y depósitos
- Se brinda un informe detallado d las reservas
- Fidelizar a los clientes mediante las redes sociales como es el caso de EMAILS Y SMS

Gestión de calidad de servicios Hoteleros

Calidad y servicios son aquellos conceptos que siempre van ligados de una forma directa que establecen las organizaciones especialmente con los clientes, en algunos casos se le puede formar parte de lo genérico como es el caso de productos que acceden las personas para uso diario. A continuación, se plantean definiciones con la gestión de calidad de servicios para luego tener una información más pertinente en este estudio:

Es el nivel de excelencia que la empresa ha logrado alcanzar para satisfacer a su clientela. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Característica que se atribuye a todas aquellas cosas que representan excelencia, eficacia y efectividad" Zeithaml (2002, p.11). se entiende que

para que nuestros clientes se sientan satisfechos la empresa hotelera que ofrece servicio de alojamiento y entre otros debe brindar un buen servicio haciendo que el huésped se sienta cómodo de tal forma pueda seguir adquiriendo los servicios.

"La calidad de servicios es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios". Domínguez (2006, p. 47).

Por otro lado, la calidad también puede ser conocida y utilizada como modelo de gestión especialmente para aquellas empresas que quieren ser líderes en el mercado, es por ello que la calidad es un sin números de series y características que encuentran fijas.

Para Arias (2002) indica que caminamos hacia una época en la que el factor servicio es al que se le da más importancia en cualquier tipo de negocio, y más aún, la calidad de servicio.

Albacete (2004). Existen unas claras diferencias entre la fabricación de un producto y la prestación de un servicio que tienen una influencia clara en el enfoque de la gestión de la calidad.

Cabe añadir que Riveros y Berne (2003) revisaron el concepto de calidad concluyendo que no existe una definición universal y global, sino básicamente cuatro tipos de definición:

- ***Calidad como excelencia:*** se entiende para donde quiere llegar la empresa su gestión y que propósitos tiene hacia delante.
- ***Calidad como valor:*** lo que se busca es buscar un segmento de mercado de acorde al tipo de cliente que va adquirir el servicio.
- ***Calidad como ajuste a las especificaciones:*** La calidad significa asegurar que el producto final es tal como se ha determinado sería, esto es, en base a unas especificaciones previas.

- ***Calidad como respuesta a las expectativas de los clientes:*** se reconoce la importancia de los deseos de los consumidores a la hora de determinar los parámetros que determinan la calidad de un producto o servicio. "La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. El desarrollo de la industria de los servicios ha supuesto un desarrollo de una nueva óptica del concepto de calidad que se focaliza más hacia la visión del cliente" (Riveros y Berne, 2003)

Evaluación de la Gestión de los servicios hoteleros

Tras analizar los diferentes conceptos y teorías de los autores, se ha tomado la decisión de utilizar la planteada por Hernández y Pulido, (2011), pues es la que más se acerca a la problemática de la investigación, este a su vez evalúa la gestión de los servicios hoteleros en función a los procesos de la administración, (Planificación, organización, dirección y control) cada uno con su respectivo indicador, a continuación, se presentan las mencionadas:

A. Proceso de Planificación:

La planificación es la acción donde se plantean políticas, ideas, estrategias en función al cumplimiento de las actividades planeadas, además se designa los recursos y medios a utilizar durante el proceso

> Por su parte el autor determina que la planeación es el modo de actuar de la organización para el logro de los objetivos, además establece los materiales a utilizar y por último fija el tiempo y la importancia que tiene esta actividad para el crecimiento de la institución. (Hernández y Pulido, 2011, p. 170)

Para una correcta planeación es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Establecer metas u objetivos de calidad
- Identificar a los clientes claves
- Determinar las necesidades del cliente.

B. Proceso de Organización

La organización es la coordinación y el establecimiento de una estructura que se genera entre los recursos humanos y los medios físicos, que facilitan llevar a cabo el plan, pues es un factor a través del cual los colaboradores se desempeñen mejor. Por su parte Hernández y Pulido, (2011) señala que "La organización es el conjunto de actividades que se establecen para lograr un coordinación y orden al momento de desarrollarse una determina actividad, en ella interviene factores de tiempo, personas, etc." (p.191).

Para el cual se debe considerar los siguientes procedimientos, que en cierta medida llevaran a una adecuada organización.

- Solicitar documento de identidad e información del cliente.
- Proceder a las tareas administrativas para registrar al cliente como huésped.
- Archivar toda la documentación generada durante el proceso.
- Dividir el trabajo
- Asignar funciones
- Comunicación formal

C. Proceso de Dirección.

Es la orientación que se le da a lo planeado durante su ejecución, en donde se vigila y supervisa todas las actividades, delegando autoridad, a ciertos colaboradores con características propias de liderazgo, "así mismo a través de esta se logra determinar la capacidad de liderazgo del personal e identificar sus habilidades" (Hernández y Pulido, 2011, p. 213).

Por lo que todo gerente debe considerar el siguiente procedimiento:

- Integración.
- Adecuación del Liderazgo.
- Motivación del personal.
- Comunicación interna.
- Supervisión de resultados.
- Toma de decisiones.

D. Proceso de Control

Hernández y Pulido (2011) menciona que el control es la evaluación de los resultados que se obtienen después de la ejecución del plan en función a los esperado y programado, además se toma en cuenta los resultados que se obtuvieron antes de ejecutarse el plan, de tal modo determinar si está a funcionado de manera efectiva o en todo caso de haber algunas deficiencias brindarle la solución oportuna o una retroalimentación.

- Establecimiento de estándares.
- Evaluación del comportamiento del estándar.
- Medidas correctivas a las desviaciones de la norma.
- Evaluación de la efectividad del control.

1.3. Definición de términos básicos

Aprendizaje: El aprendizaje es el proceso a través del cual se adquieren o modifican habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado del estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación. Este proceso puede ser analizado desde distintas perspectivas, por lo que existen distintas teorías del aprendizaje.

Categorías de Hoteles: La elección de un buen hotel determinará la comodidad que usted recibirá en sus vacaciones. Si la persona elige un hotel bien calificado, que tenga una alta calidad, buena limpieza en sus áreas y que atiendan amablemente al cliente tendrá resultados muy satisfactorios en los momentos de su estancia en este.

Colaboradores: Persona que colabora en una tarea realizada en común con varias personas en la formación de alguna obra.

Contratación: La contratación es la materialización de un contrato a un individuo a través de la cual se conviene, acuerda, entre las partes intervinientes, generalmente empleador y empleado, la realización de un determinado trabajo o actividad, a

cambio de la cual, el contratado, percibirá una suma de dinero estipulada en la negociación de las condiciones o cualquier otro.

Dircetur: Es el órgano encargado de formular, dirigir, supervisar y evaluar las diferentes acciones de fomento y desarrollo de las actividades de comercio exterior, turismo y artesanía de la Región, en concordancia con los lineamientos de política nacional, regional.

Hotel: Un hotel es un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicio de alojamiento a las personas temporalmente y que permite a los visitantes sus desplazamientos.

Material promocional: Material promocional es el que se coloca en las tiendas o propiamente en el punto de venta para impulsar al cliente a comprar, a este tipo material también se lo conoce como “el vendedor silencioso” y tiene un gran poder ya que se encuentra en el lugar indicado el momento indicado (momento en que el comprador está decidiendo su compra).

Pernoctar: Es la noción que hace referencia al hecho de permanecer durante la noche en un espacio que no es el hogar habitual por lo tanto no duerme en su casa.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

H_1: Las tecnologías de información y comunicación tiene un impacto significativo en la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018.

H_o: Las tecnologías de información y comunicación no tiene un impacto significativo en la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018.

Hipótesis especifica

- **H_{i1}:** El manejo de las tecnologías de información y comunicación en los hoteles de la ciudad de Yurimaguas, año 2018, es inadecuado.
- **H_{i2}:** La gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018, es deficiente.
- **H_{i3}:** No existe relación entre las TIC y la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018.

2.2 Variables y su operacionalización

VARIABLE	DFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Tecnologías de Información y Comunicación	Son elementos organizacionales considerados de estructura o apoyo al desempeño del resto de actividades en una organización.	La evaluación de la variable se realizó en base a un encesta, a través del cual se formuló preguntas direccionadas a las dimensiones e indicadores.	Recursos de las TIC	Equipos de cómputo (Hardware)	Ordinal
				Software	
				Acceso a internet	
			Empleo de las redes sociales	Comunicación interna	
				Trabajo colaborativo	
				Adiestramiento y capacitación del personal	
				Comercialización de servicios a través de la web	
				Aplicación del marketing a través de las redes sociales	
			Herramientas gerenciales de la información	Sistema de información	
				Seguridad informática	
				Gestión responsable de la información	
				Documentación corporativa	
				Presentaciones ejecutivas	
				Automatización de cálculo ejecutivo	

Fuente: elaboración propia.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión de los Servicios Hoteleros	Es considerada como un modelo de calidad que está dirigido a los clientes de la mano con la calidad del servicio prestado.	La presente variable se evaluó en base a una encuesta, mediante el cual se formuló ítems relacionadas directamente con los indicadores.	Proceso de Planificación	Establecer metas u objetivos de calidad	**Ordinal**
				Identificar a los clientes claves	
				Determinar las necesidades del cliente.	
			Proceso de Organización	Solicitar su documento de identidad.	
				Proceder a las tareas administrativas para registrar al cliente como huésped.	
				Archivar toda la documentación generada durante el proceso.	
				Dividir el trabajo	
				Asignar funciones	
				Comunicación formal	
			Proceso de dirección	Integración.	
				Adecuación del Liderazgo.	
				Motivación del personal	
				Comunicación Interna	
				Supervisión de resultados.	
				Toma de decisiones	
			Proceso de Control	Establecimiento de estándares	
				Evaluación del comportamiento del estándar	
				Medidas correctivas a las desviaciones de la norma.	
				Evaluación de la efectividad del control	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

Tipo de investigación

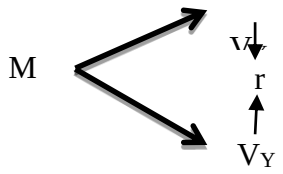
La investigación es de tipo no experimental, pues se analizó el comportamiento de las variables de manera independiente, en su contexto natural, sin manipular la realidad.

Diseño de investigación

Asimismo, es de diseño Descriptivo, pues se describió el comportamiento de las variables.

Es explicativa, ya que no solo se describió el problema o fenómeno observado, sino que se acercó y busco explicar las causas que originaron la situación analizada. Por último, es correlacional, pues se buscó determinar la relación existente entre ambas variables.

Esquema:



Dónde:

M: Hoteles de la ciudad de Yurimaguas

Vx: Tecnologías de información y comunicación

Vy: Gestión de los servicios hoteleros

r: Relación

3.2. Diseño muestral

Población: La población estará conformada por 2 hoteles de la ciudad de Yurimaguas, siendo esta conformada por 8 trabajadores del Hotel Omagua y 11 trabajadores del Hotel Rio Huallaga.

Muestra

La muestra estará conformada por los 19 trabajadores que conforman los hoteles Omagua y Rio Huallaga.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

Técnicas: la técnica empelada para el estudio, fue la encuesta, mediante el cual se formuló preguntas en base a las dimensione e indicadores.

Instrumentos: el instrumento fue el cuestionario a través del cual se elaboró ítems que serán aplicados a la muestra de estudio.

Fuentes: las fuentes de recolección de datos fueron los hoteles de la ciudad de Yurimaguas.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Los métodos a emplear en la presente investigación son los siguientes:

- Presentación de tablas y gráficos. Con el objeto de sintetizar los resultados y presentar de manera dinámica la información obtenida.
- Método descriptivo. A fin de describir de manera detallada cada uno de los resultados obtenidos.
- Procesamiento estadístico. A fin de poder establecer una relación entre las variables, así como de sus elementos en función a los objetivos especificados.

3.5. Aspectos éticos

En la presente investigación no se pretende perjudicar de ninguna manera a los encuestados, por lo que el proceso de recolección de data se realizara respetando la privacidad de estos, asimismo protegiendo la identidad de cada uno de los trabajadores encuestados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Analizar el manejo de las tecnologías de información y comunicación en los hoteles de la ciudad de Yurimaguas, año 2018.

Tabla 1

Tecnologías de Información y Comunicación

	Hotel Omagua		Hotel Río Huallaga	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	1	13%	1	9%
Regular	4	50%	1	9%
Adecuada	3	38%	9	82%
Total	8	100%	11	100%

Fuente: Elaboración propia

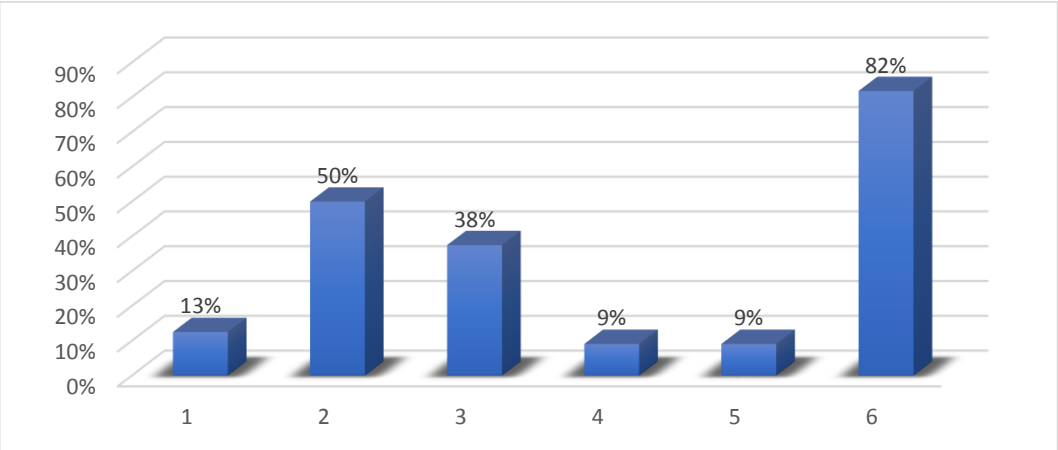


Figura 1: Tecnologías de Información y Comunicación

En la presente tabla y figura se percibe que el Hotel Omagua, hace uso de las TIC de forma regular (50%), por su parte el Hotel Rio Huallaga, utiliza las TIC adecuadamente (82%), ello lo demuestra haciendo correcto uso de los recursos, empleando las redes sociales y utilizando eficientemente las herramientas gerenciales de la información.

Tabla 2

Recursos de las TIC

	Hotel Omagua		Hotel Río Huallaga	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	1	13%	1	9%
Regular	4	50%	0	0%
Adecuada	3	38%	10	91%
Total	8	100%	11	100%

Fuente: Elaboración propia

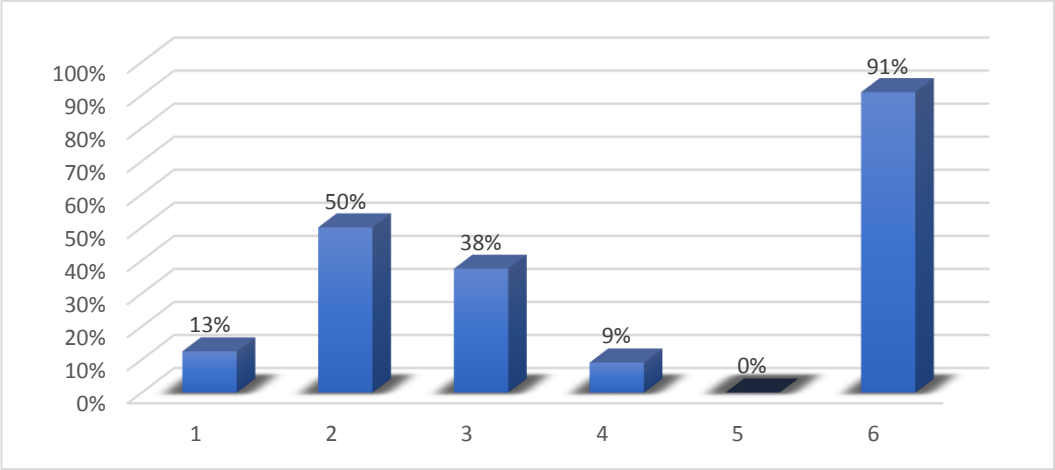


Figura 2: Recursos de las TIC

En la presente tabla y figura se percibe que el recurso de las TIC, es utilizada de manera regular (50%) en el hotel Omagua, todo lo contrario sucede con el Hotel Huallaga, pues este muestra un manejo adecuado (91%) de los recursos, ya que se evidencia la utilización de los distintos equipos de cómputo para contribuir al desarrollo del trabajo, además cuenta con sistemas operativos, paquetes de ofimática para el procesamiento de la información como también aprovechan los servicios y facilidades que ofrece el internet.

Tabla 3

Empleo de las redes sociales

	Hotel Omagua		Hotel Río Huallaga	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	1	13%	1	9%
Regular	3	38%	1	9%
Adecuada	4	50%	9	82%
Total	8	100%	11	100%

Fuente: Elaboración propia

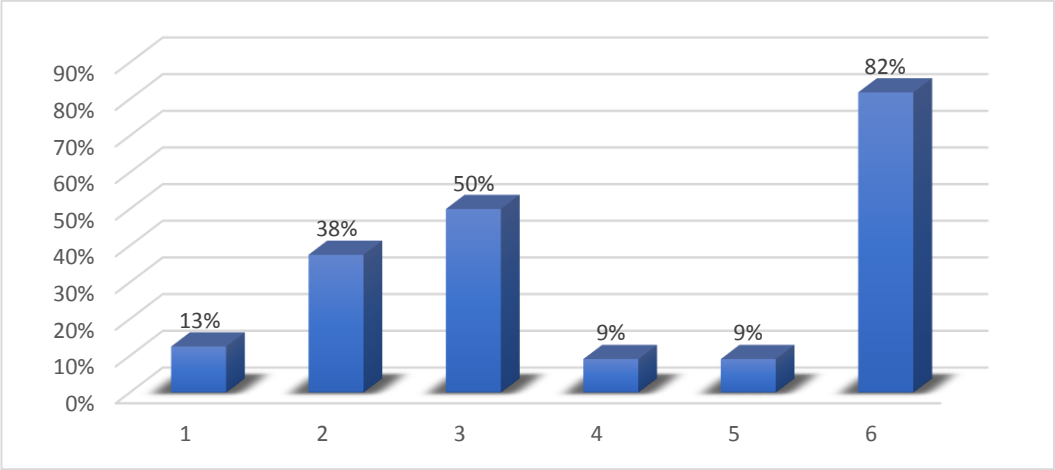


Figura 3: Empleo de las redes sociales

En la tabla y figura se percibe que, el hotel Omagua ha empleado de manera adecuada (50%) las redes sociales, lo mismo sucede con el hotel Rio Huallaga, lo hace de forma adecuada (91%), ello debido a que la comunicación por las redes sociales se da con la finalidad de informar, formar y motivar al personal, además utilizan las redes sociales para analizar, discutir, opinar y resolver problemas sin restricciones de espacio físico o distancia entre los participantes, utiliza el sistema informático para mantener actualizado los conocimientos, técnicas y habilidades que el personal requiere para desempeñar sus actividades, hacen uso permanente de los catálogos de productos o servicios medios de comercialización y catálogo de clientes, para la comercialización del servicio a través de la web, por ultimo gestionan y aplican estrategias de marketing digital que permita interactuar con las personas.

Tabla 4

Herramientas gerenciales de la información

	Hotel Omagua		Hotel Río Huallaga	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	1	13%	1	9%
Regular	4	50%	1	9%
Adecuada	3	38%	9	82%
Total	8	100%	11	100%

Fuente: Elaboración propia

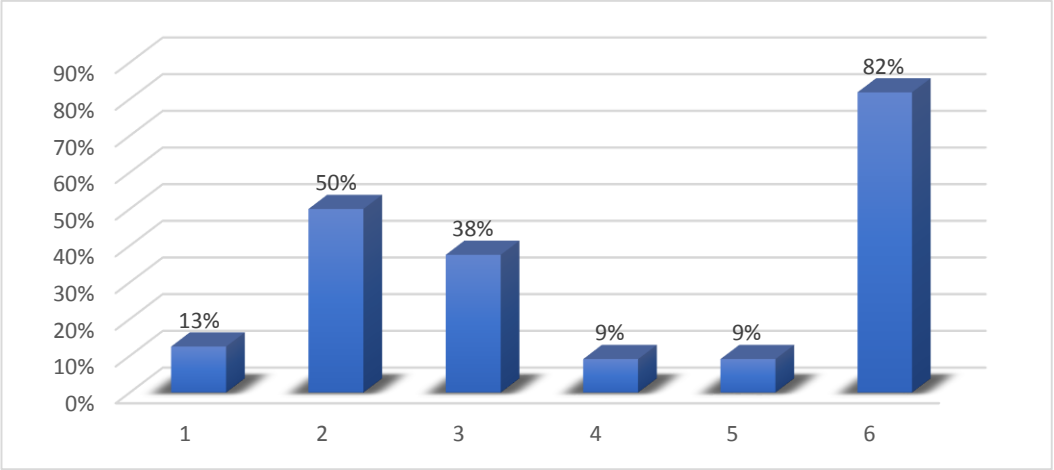


Figura 4: Herramientas gerenciales de la información

En la tabla y figura se observa que el hotel Omagua y el Hotel Rio Huallaga vienen empleando adecuadamente las herramientas gerenciales de la información, claro está que utilizan distintos sistemas de información que faciliten el procesamiento de datos, obtención de resultados y la manipulación de grandes volúmenes de datos, la dirección emite políticas que regulen la seguridad informática, controlan la utilización responsable de los datos, para evitar riesgos de filtración no deseada, la documentación corporativa se maneja de manera virtual, haciendo fácil su manipulación, utilizan contantemente presentaciones para fines ejecutivos y que permitan la comprensión del mensaje, por ultimo hace uso de sistemas de cálculo automatizado que agilice el trabajo.

4.2. Evaluar la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018.

Tabla 5

Gestión de los Servicios Hoteleros

	Hotel Omagua		Hotel Río Huallaga	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	1	13%	1	9%
Regular	2	25%	1	9%
Adecuada	5	63%	9	82%
Total	8	100%	11	100%

Fuente: Elaboración propia

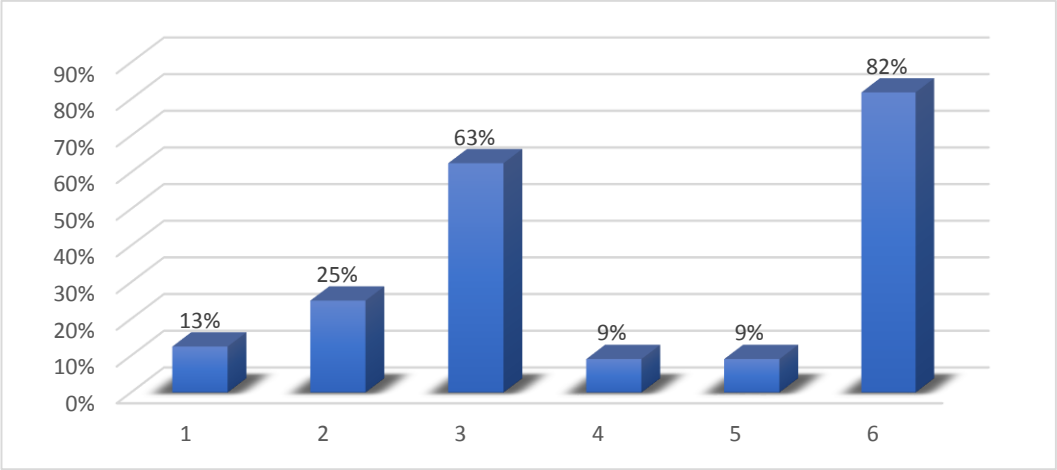


Figura 5: Gestión de los Servicios Hoteleros

Tras procesar los datos recogidos, se consiguió determinar que la gestión de los servicios hoteleros se viene desarrollando de manera adecuada en ambos establecimientos, (Hotel Omagua 63% y Hotel Rio Huallaga 82%), ello gracias a que realizan un adecuado proceso de planificación, organización, dirección y control.

Tabla 6

Proceso de Planificación

	Hotel Omagua		Hotel Río Huallaga	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	1	13%	0	0%
Regular	3	38%	2	18%
Adecuada	4	50%	9	82%
Total	8	100%	11	100%

Fuente: Elaboración propia

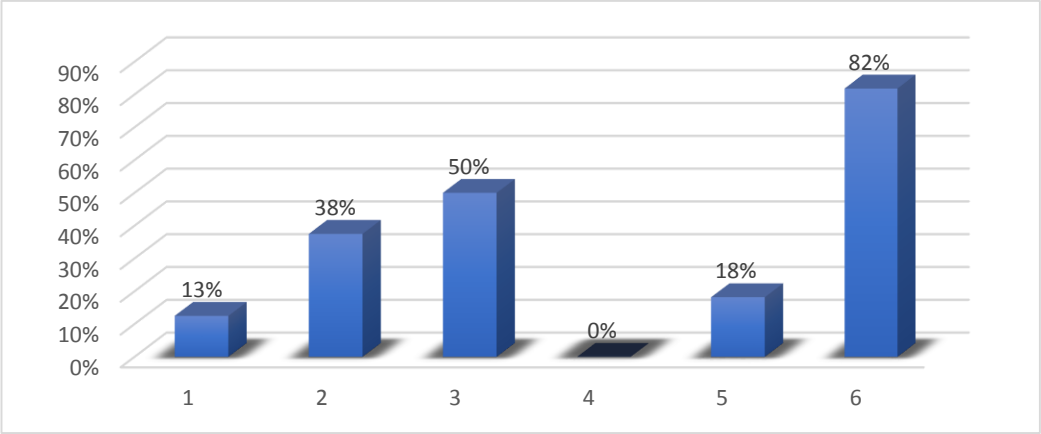


Figura 6: Proceso de Planificación

En la tabla y figura se percibe que el proceso de planificación se está ejecutando adecuadamente en el hotel Omagua (50%), como en el Hotel Rio Huallaga (82%), dicho resultado se deduce debido a que fijan las políticas y objetivos claros y precisos, identifican oportunamente a los clientes claves y sus necesidades.

Tabla 7

Proceso de Organización

	Hotel Omagua		Hotel Río Huallaga	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	1	13%	1	9%
Regular	3	38%	1	9%
Adecuada	4	50%	9	82%
Total	8	100%	11	100%

Fuente: Elaboración propia

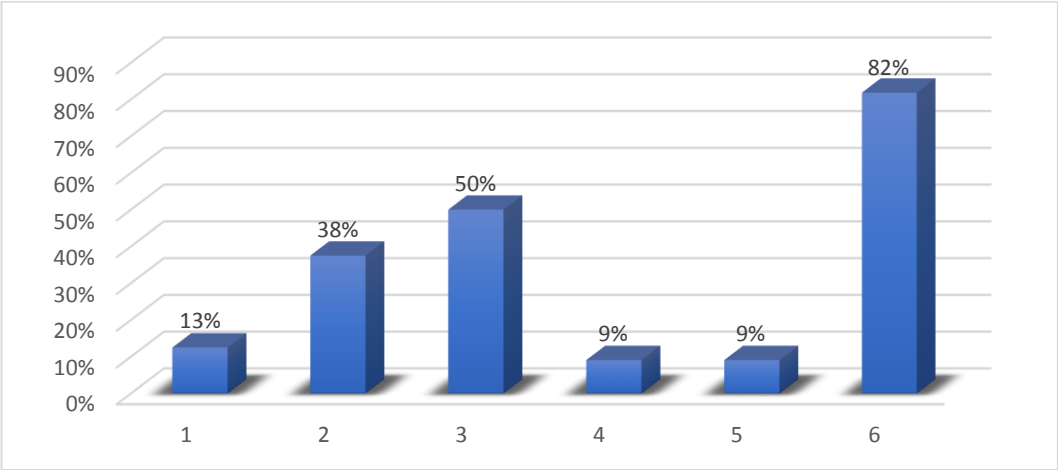


Figura 7: Proceso de Organización

En la presente tabla y figura se observa que el proceso de organización se está desarrollando adecuadamente en el Hotel Omagua (50%) y en el Hotel Rio Huallaga (82%), por tanto tiene como política solicitar el documento de identidad a los clientes, el registro de clientes está debidamente estructurada, tienen registrada y archivada de forma adecuada la documentación de los clientes, dividen el trabajo para que se cumpla con los objetivos trazados, se designan las funciones de manera clara y sencilla, existe una comunicación formal entre jefe y colaboradores.

Tabla 8

Proceso de dirección

	Hotel Omagua		Hotel Río Huallaga	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	1	13%	1	9%
Regular	3	38%	1	9%
Adecuada	4	50%	9	82%
Total	8	100%	11	100%

Fuente: Elaboración propia

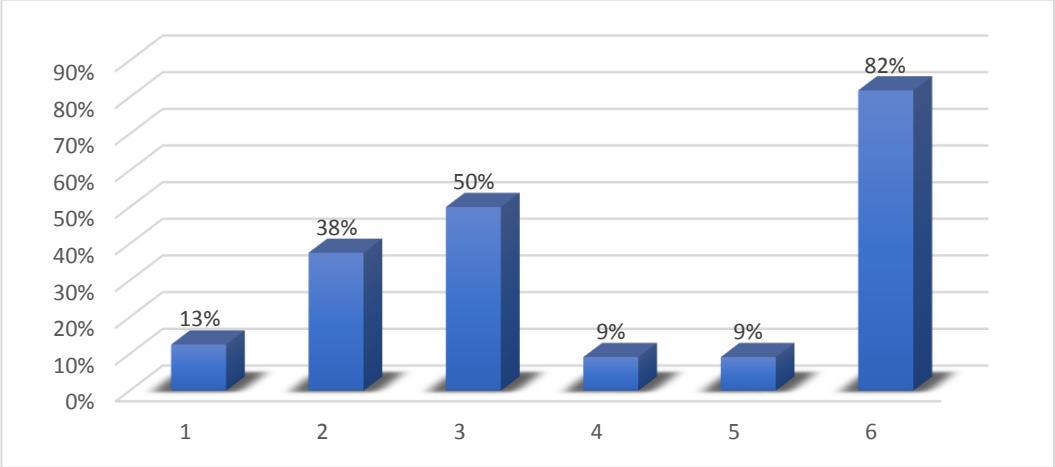


Figura 8: Proceso de dirección

En la tabla y figura se percibe que el proceso de dirección se está ejecutando adecuadamente en el Hotel Omagua (50%) y en el Hotel Rio Huallaga (82%), es así que fomentan la integración grupal, desarrollan actividades motivacionales para el personal, fomentan la comunicación recíproca entre los miembros de la empresa, los directivos supervisan constantemente el desempeño de los encargados, el jefe al tomar decisiones considera y respeta la opinión de los miembros de la empresa.

Tabla 9

Proceso de Control

	Hotel Omagua		Hotel Río Huallaga	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	1	13%	0	0%
Regular	2	25%	1	9%
Adecuada	5	63%	10	91%
Total	8	100%	11	100%

Fuente: Elaboración propia

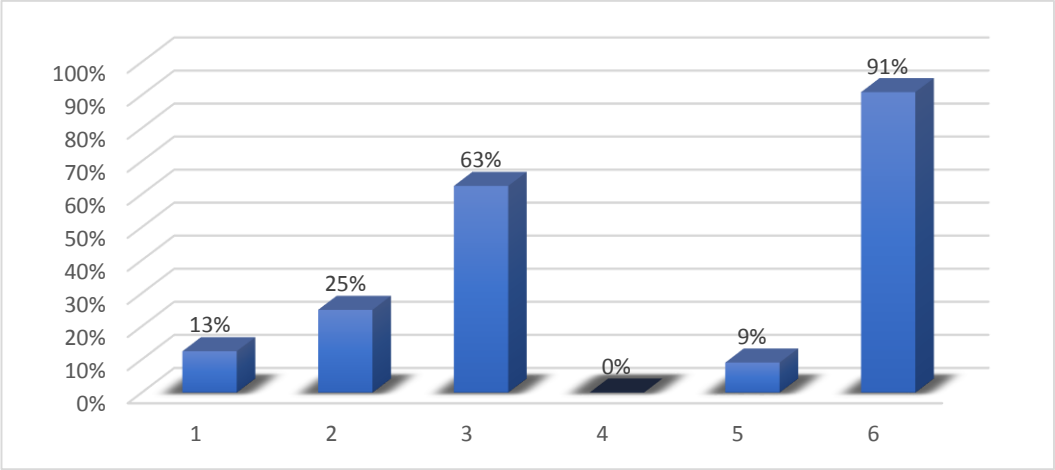


Figura 9: Proceso de Control

En la presente tabla y figura se percibe que el control en el Hotel Omagua (63%) y en el Hotel Rio Huallaga (91%), se está efectuando de manera adecuada, es así que establecen estándares y métodos de trabajo simplificados para obtener buenos resultados, los directivos evalúan constantemente los estándares y métodos de trabajo, las medidas correctivas son tomadas conjuntamente con el personal y finalmente evalúan de manera constante la efectividad del control de los resultados.

4.3. Establecer la relación entre las TIC y la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018.

Tabla 10

Relación entre las TIC y la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas

			Tecnologías de información y comunicación	Gestión de servicios hoteleros
Rho de Spearman	Tecnologías de información y comunicación	**Coeficiente de correlación**	1,000	**,689****
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	19	19
	Gestión de servicios de hoteleros	**Coeficiente de correlación**	**,689****	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	19	19

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: procesamiento de datos SPSS

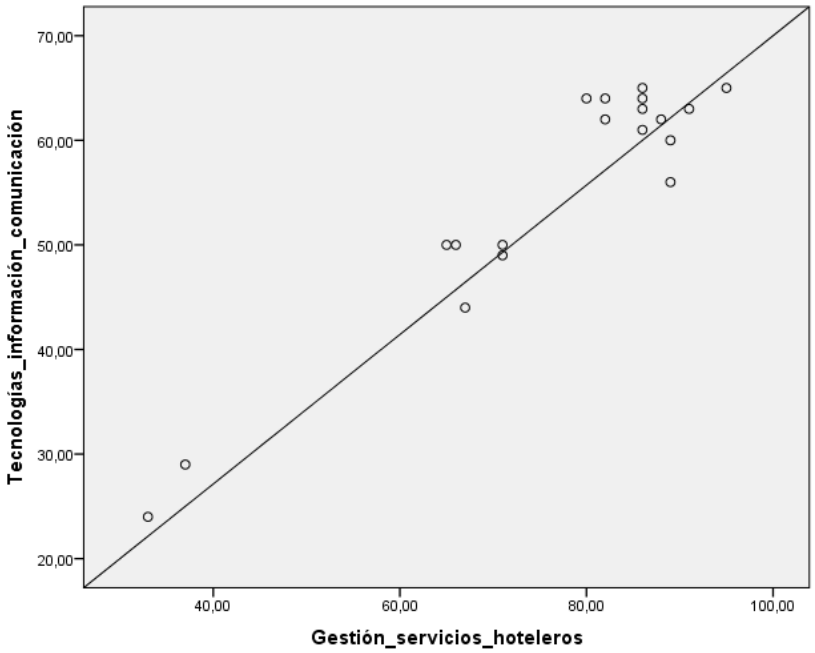


Figura 10: Relación entre las TIC y la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas

En la tabla y figura 10 se logra observar el calculo de la relación a través del estadístico Rho de Spearman en el programa SPSS v.24; procesamiento que arrojo un coeficiente de correlación de 0,689 determinándose una correlación positiva y significativo, por lo que de acuerdo al grado de significancia siendo esta 0,001 se rechaza la hipótesis nula (Ho), aceptando de tal forma la hipótesis alterna (Hi), la cual determina que las tecnologías de información y comunicación tienen un impacto significativo en la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Tras el análisis de los resultados se ha logrado determinar que la gestión de la tecnologías de información y comunicación viene desarrollándose de manera adecuada en los hoteles Omagua y Rio Huallaga de la ciudad de Yurimaguas, dado que se está dando buenos resultados en el manejo de los canales de comunicación virtual, ya que en gran medido las Tic optimizan los resultados del personal, es decir su utilización ofrece buenos resultados, así como también se ha identificado que los sistemas ofrecen la información que se requiere demorando muchas veces en la extracción o consulta de información, situación similar se evidencia en la investigación de Oliveros y Martínez (2017) pues el sistema de tecnologías de información ha facilitado la atención a los clientes interno y externo, además ha permitido su fácil manipulación. En la misma línea Oliveros y Martínez (2017) considera que las Tic ha permitido a la organización contar con información confiable y en tiempo real; como ya se mencionaba, la presente investigación ha obtenido resultados adversos, por lo que se corrobora que esto se debe a la mala gestión de las tecnologías de información y comunicación.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Tras el análisis de los resultados encontrados, la presente investigación ha llegado a las siguientes conclusiones:

- En cuanto a las tecnologías de información y comunicación, se ha determinado que dicha variable es manejada de forma regular (50%) en el Hotel Omagua con tendencias a ser adecuada (38%), asimismo el Hotel Rio Huallaga, utiliza las TIC adecuadamente (82%), ya que ha sido evidente la adecuada utilización de los recursos, dándole un buen uso a las redes sociales para la comunicación y por supuesto el uso adecuado de las herramientas gerenciales para impartir información organizacional.

- Asimismo, en cuanto a la gestión de servicios hoteleros, se ha logrado determinar que se desarrolla de manera adecuada en ambos establecimientos, (Hotel Omagua 63% y Hotel Rio Huallaga 82%), situación favorable se debe al desarrollo adecuado de las funciones gerenciales para planificar, organizar, dirigir y controlar los objetivos y metas organizacionales.

- Finalmente se ha logrado determinar que las tecnologías de información y comunicación tienen un impacto significativo en la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018, siendo esta corroborada por el coeficiente de correlación de 0,689 determinándose una correlación positiva y significativo.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones a la que, llegado esta investigación, se describe las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a los gerentes generales hoteleros incorporar equipos tecnológicos adecuados obteniendo una ventaja competitiva de manera correcta, mantener las plataformas virtuales actualizadas de los servicios que ofrece, estrategias de diferenciación, realizar actividades de motivación al personal para obtener un buena atención al cliente y asimismo es importante que los gerentes hoteleros reconozcan el poder que tiene en difundir y manejar la información oportuna y relevante mediante las TIC.

- Asimismo, se recomienda a los directivos en cuanto la gestión de los servicios hoteleros, realizara evaluaciones de calidad en diferentes parámetros permitiendo un análisis estructural en cuanto a las oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas en la gestión de los servicios hoteleros, se recomienda el uso de las técnicas de recolección de datos como encuestas de satisfacción, lealtad del huésped, evaluación de proveedores, planteamiento de objetivos y metas realizadas en un tiempo y espacio determinado, proyecciones estadísticas de ocupación, entre otros recursos útiles para una organización que desea la mejora continua.

- Se recomienda a los gerentes hoteleros en aplicar un modelo de un sistema, así como el uso eficiente de las TIC esto para lograr mejorar los procesos en el hotel que se brinda, esto permitiéndoles tener un resguardo de información al alcance de sus manos y ala momento que lo solicite.

CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albacete, C. (2004). *Calidad de servicio en alojamientos rurales* (Primera ed.). Madrid: ECOE.

Alfaro, M., & Cieza, J. (2018). *La calidad en el servicio al cliente en el Tucan Suites Apart Hotel, Distrito de la Banda de Shilcayo, año 2017.* Tesis de Pregrado , Universidad Nacional de San Martin, Tarapoto.

Arias, M. (s.f.). *Calidad de servicio en el sector turístico.* España .

Bueno, E., Kaplan, R., & Norton, D. (2012). *Conocimiento e Innovación.Hacia un modelo económico evolutivo y sostenible* (Vol. 4). México: Grijalbo.

Buhalis, D. (2010). *Tecnología de la información para la gestión estratégica del turismo.* Londres : Pearson.

Cabero, J. (2007). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación.* Madrid: Síntesis.

Carrillo, A. (16 de Febrero de 2011). *El sector hotelero encabeza el uso de las TIC*. Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/117700_sector-hotelero-encabeza-uso-tic.html

Cegarra, J. (2013). *Metodología de la investigación científica y tecnológica.* Madrid: Diaz de Santos.

De Haro, M. (2013). *La comunicación a través de la historia.* Madrid, España: ACCI.

Deming, E. (1998). *Administrativa de gestion de la calidad* (Primera ed.). Madrid, España: Díaz de Santos.

Diario Gestion. (12 de Octubre de 2016). El uso de un software de gestión hotelera en los establecimientos turísticos supone una fuente de ventajas competitivas y un arma estratégica importante. Principalmente, para aquellas empresas como los hoteles que dependen en gran medida de la información. *Hoy vienen al Perú cerca de 500,000 turistas por negocios, quienes gastan en promedio US$ 892 durante los seis días que suelen quedarse.*

Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente* (Española, R. A ed.). España: ECOE.

Dupré, J. (2011). *conocimientos aplicados a propositos practicos.* Reino Unido: Wiley Blackwell.

Gallegos, J. (2002). *Gestión de hoteles: Una nueva visión* (Primera ed.). (Spain, Ed.) España: Thomson .

Galvez, T., & Sajami Rios, K. (2016). *Uso de las tecnologias de la informacion y comunicación por internet en la promocion de los hoteles categorizados de 3 y 4 estrellas en la rovincia de San Martin 2013.* Tesis de Pregrado , Universidda Nacional de San Martin , Tarapoto.

Hernández, S., & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestion empresarial* (1º ed.). Mexico: Mc Graw Hill / Interamericana Editores, S.A.

Hobart, M., & Schiffman, Z. (2011). *Edad de Información. Alfabetización, la aritmética y la revolución de la computadora.* Baltimore: Hopkins University Press.

Ibarra, E. (2007). *El criterio de las "6 llaves" para la gestión hotelera en la integración regional del nordeste argentino (NEA).* Ecuador: Vértice.

Juran, J. (2001). *Juran y la planificación para la calidad.* Madrid, España: Díaz de Santos.

Luper, J., & Santillan, M. (2018). *Persepcion de los pasajeros y usuarios de los servicios del Hotel Boutique Yamila E.I.R.L de la ciudad de Nauta al año 2017.* Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5417/Jorge_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martinez, J. (2013). *Los sistemas de información en el sector Hotelero : Un modelo de éxito.* Tesis Doctoral , Universidad de Girona, Girona, España.

Mozombite, J., & Navarro, M. (2015). *Impacto de las tecnologias de informacion y comunicacion en las empresas del sector turismo en la ciudad de Iquitos 2015.* Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/5194

Noel, M., Serna, & Yohana. (2017). *Gestión del talento humano y la calidad del srvcio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos 2015.* Tesis de Pregrado , Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.

Oliveros, D., & Martinez, G. (2017). *Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a cotelco de Bucaramanga-Santander, Colombia.* Tesis de Pregrado , Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia.

Quiróa, D. (2014). *Servicio al cliente en hoteles de la ciudad de San Marcos.* Tesis de Pregrado , Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Reyes, D. A. (2016). *Tecnologías de información y comunicación en las organizaciones* (Primera ed.). México, Distrito Federal: Publicaciones Empresariales UNAM. FCA Publishing.

Rios, J. (2014). *Econcepto de informacion: dimenciones blibliotecnologica, sociologica y cognitiva.* Mexico: Antílope .

Riveros, J., & Berne, C. (2003). *Estudio de la satisfaccion en servicios publicos de salud* . Chile.

Sábato, E. (2013). *Cultura Y Educación.* Argentina: Paidós.

Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación.* México: Red Tercer Milenio.

Silva, S., & Cainamary, J. (2017). *Analisis del marketing mix de los servicios del hotel casa Morey en el año 2017.* Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/5386

Zeithaml, A. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente en la empresa* (Segunda ed.). Mexico: McGraw-Hill.

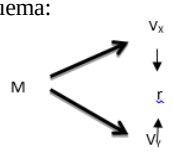
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: "IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE YURIMAGUAS, AÑO 2018"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO
PROBLEMA GENERAL	**OBJETIVO GENERAL**		
¿Cuál es el impacto de las tecnologías de información y comunicación en la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018?	Determinar el impacto de las tecnologías de información y comunicación en la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**		
• ¿Cómo se viene manejando las tecnologías de información y comunicación en los hoteles de la ciudad de Yurimaguas, año 2018? • ¿Cómo está la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018? • ¿Cuál es relación entre las TIC y la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018?	• Analizar el manejo de las tecnologías de información y comunicación en los hoteles de la ciudad de Yurimaguas, año 2018. • Evaluar la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018. • Establecer la relación entre las TIC y la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018.	**H1:** Las tecnologías de información y comunicación tienen un impacto significativo en la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018. **Ho:** Las tecnologías de información y comunicación no tienen un impacto en la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018.	

Variable			
Tecnologías de información y comunicación	Recursos de las TIC	Equipos de cómputo (Hardware)	
		Software	
		Acceso a internet	
	Empleo de las redes sociales	Comunicación interna	
		Trabajo colaborativo	
		Adiestramiento y capacitación del personal	
		Comercialización de servicios a través de la web	
		Aplicación del marketing a través de las redes sociales	
	Herramientas gerenciales de la información	Sistema de información	
		Seguridad informática	
		Gestión responsable de la información	
		Documentación corporativa	
		Presentaciones ejecutivas	
		Automatización de cálculo ejecutivo	
Independiente			
Variable Dependiente:			
Gestión de los Servicios Hoteleros	Proceso de Planificación	Establecer metas u objetivos de calidad	
		Identificar a los clientes claves	
		Determinar las necesidades del cliente.	
	Proceso de Organización	Solicitar su documento de identidad.	
		Proceder a las tareas administrativas para registrar al cliente como huésped.	
		Archivar toda la documentación generada durante el proceso.	
		Dividir el trabajo	
		Asignar funciones	
		Comunicación formal	
	Proceso de dirección	Integración.	
		Adecuación del Liderazgo.	
		Motivación del personal	
		Comunicación Interna	
		Supervisión de resultados.	
		Toma de decisiones	
	Proceso de Control	Establecimiento de estándares	
		Evaluación del comportamiento del estándar	
		Medidas correctivas a las desviaciones de la norma.	
		Evaluación de la efectividad del control	

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
Tipo de investigación. No experimental **Diseño de investigación.** Descriptivo, explicativo – correlacional. Esquema:  **Donde:** M: Hoteles de la ciudad de Yurimaguas Vx: Tecnologías de información y comunicación Vy: Gestión de los servicios hoteleros r: Relación	**POBLACIÓN:** La población estará conformada por los hoteles de la ciudad de Yurimaguas. **MUESTRA:** La muestra estará conformada por 2 hoteles de la ciudad de Yurimaguas.	**Técnicas:** encuesta **Instrumento:** cuestionario

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Buen día:

Estimado encuestado, el presente cuestionario, se realiza con el objetivo de conocer su percepción sobre las Tecnologías de información y comunicación, para lo cual agradeceré que evalúe cada enunciado marcando con una x en la casilla que usted crea conveniente, así mismo manifestarle que la misma es de carácter anónimo.

Nota: Usted tiene 5 opciones de respuesta, marque la opción que más se acerca a su percepción, para lo cual tome en cuenta el siguiente cuadro:

(1) Totalmente en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) Indeciso

(4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

Tecnologías de información y comunicación						
Recursos de las TIC		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Se evidencia la utilización de los distintos equipos de cómputo para contribuir al desarrollo del trabajo					
2	¿Cuenta la empresa con sistemas operativos, paquetes de ofimática para el procesamiento de la información?					
3	¿Se aprovechan los servicios y facilidades que ofrece el internet?					
Empleo de las redes sociales						
4	¿La comunicación por las redes sociales se da con la finalidad de informar, formar y motivar al personal?					
5	¿Considera que se utilizan las redes sociales para analizar, discutir, opinar y resolver problemas sin restricciones de espacio físico o distancia entre los participantes?					
6	¿Se utiliza el sistema informático para mantener actualizado los conocimientos,					

	técnicas y habilidades que el personal requiere para desempeñar sus actividades?					
7	¿Considera que se utilizan permanente mente los catálogos de productos o servicios medios de comercialización y catálogo de clientes, para la comercialización del servicio a través de la web?					
8	¿Se gestiona permanentemente estrategias de marketing digital que permita interactuar con las personas?					
Herramientas gerenciales de la información						
9	¿En la empresa se utiliza distintos sistemas de información que faciliten el procesamiento de datos, obtención de resultados y la manipulación de grandes volúmenes de datos?					
10	¿La dirección emite políticas que regulen la seguridad informática?					
11	¿Se controlan en la empresa la utilización responsable de los datos, para evitar riesgos de filtración no deseada?					
12	¿La documentación corporativa se maneja de manera virtual, haciendo fácil su manipulación?					
13	¿Se utilizan contantemente presentaciones para fines ejecutivos y que permitan la comprensión del mensaje?					
14	¿Considera que se utilizan sistema de cálculo automatizado que agilice el trabajo?					

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Buen día:

Estimado encuestado, el presente cuestionario, se realiza con el objetivo de conocer su percepción sobre la gestión de servicios, para lo cual agradeceré que evalúe cada enunciado marcando con una x en la casilla que usted crea conveniente, así mismo manifestarle que la misma es de carácter anónimo.

Nota: Usted tiene 5 opciones de respuesta, marque la opción que más se acerca a su percepción, para lo cual tome en cuenta el siguiente cuadro:

(1) Nunca

(2) Casi Nunca

(3) A veces

(4) Casi Siempre

(5) Siempre

Planificación		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Se fijan las políticas y objetivos claros y precisos?					
2	¿Se identifica de mara oportuna a los clientes claves?					
3	¿Se identifica oportunamente las necesidades del cliente?					
Organización						
4	¿Es una política de la empresa solicitar el documento de identidad a los clientes?					
5	¿Las actividades para registrar al cliente están adecuadamente estructuradas?					
6	¿La empresa tiene registrada y archivada de forma adecuada la documentación de los clientes?					
7	¿Se divide el trabajo para que de esta manera se cumpla con los objetivos trazados?					
8	¿La designación de funciones es clara, dada para cada uno de los trabajadores?					
9	¿En la empresa existe una comunicación formal entre jefe y colaboradores?					
Dirección						
10	¿En la empresa se fomenta la integración grupal?					
11	¿El jefe lidera adecuadamente el grupo de trabajo?					

12	¿La empresa desarrolla actividades motivacionales para el personal?					
13	¿Existe una comunicación recíproca entre los miembros de la empresa					
14	¿Los directivos supervisan constantemente el desempeño de los encargados del grupo?					
15	¿EL jefe al tomar decisiones considera y respeta la opinión de los miembros de la empresa?					
Control						
16	¿Se establecen estándares y métodos de trabajo simplificados para obtener buenos resultados?					
17	¿Los directivos evalúan constantemente los estándares y métodos de trabajo?					
18	¿Las medidas correctivas son tomadas conjuntamente con el personal?					
19	¿La empresa evalúa de manera constante la efectividad del control de los resultados?					

Anexo 3: Análisis de fiabilidad

Escala: Tecnologías de información y comunicación

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	19	100,0
	Excluidos[a]	0	,0
	Total	19	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	14

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
TIC1	51,16	121,696	,871	,962
TIC2	50,95	124,719	,867	,962
TIC3	51,00	127,333	,762	,964
TIC4	51,05	121,053	,890	,961
TIC5	51,11	124,655	,847	,962
TIC6	50,95	117,942	,904	,961
TIC7	51,00	122,667	,839	,962
TIC8	51,05	124,053	,800	,963
TIC9	51,05	125,719	,817	,963
TIC10	51,16	127,585	,791	,963
TIC11	50,89	130,433	,723	,965
TIC12	51,21	124,509	,737	,965
TIC13	51,16	125,363	,795	,963
TIC14	51,26	130,538	,611	,967

Escala: Gestión de los servicios hoteleros

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	19	100,0
	Excluidos[a]	0	,0
	Total	19	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	19

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
GSH1	72,16	270,363	,804	,983
GSH2	72,16	266,474	,881	,983
GSH3	72,42	261,257	,907	,982
GSH4	72,53	256,930	,918	,982
GSH5	72,26	256,094	,907	,983
GSH6	72,21	264,509	,854	,983
GSH7	72,32	263,784	,872	,983
GSH8	72,16	262,363	,856	,983
GSH9	72,42	260,702	,878	,983
GSH10	72,26	267,427	,780	,984
GSH11	72,32	271,339	,785	,984
GSH12	72,63	261,468	,849	,983
GSH13	72,47	257,152	,924	,982
GSH14	72,21	262,287	,927	,982
GSH15	72,21	264,509	,854	,983
GSH16	72,16	270,363	,804	,983
GSH17	72,16	266,474	,881	,983
GSH18	72,42	261,257	,907	,982
GSH19	72,21	258,175	,910	,982

Anexo 3: Consentimiento Informado

Dirigido a:
……
Mediante la presente, se le solicita su autorización para participar del estudio enmarcado en el Proyecto de investigación "……
…….....
.....",conducido por el(la) alumno(a) ……, perteneciente a la universidad ……...
Dicho Proyecto tiene como objetivo principal……
……
……. En función de lo anterior es pertinente su participación en el estudio, por lo que, mediante la presente, se le solicita su consentimiento informado.

Al colaborar usted con esta investigación, deberá ……
……
……, Dicha actividad durará aproximadamente……
Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.
Ya que la investigación ha sido autorizada por la Universidad ……., si usted considera necesario, se puede comunicar al ……... o al ……. Para confirmara la veracidad y seriedad de la investigación.
Desde ya le agradecemos su participación.
……
NOMBRE
Investigador Responsable