



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS E INFORMATICA

TESIS

“SISTEMA DE INFORMACION PARA MEJORAR EL
PROCESO DE GESTIÓN DE HUESPEDES EN INTUR
PERÚ ECG E.I.R.L, 2020”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMATICA

AUTOR:

BACH. BECERRA GARCIA OLVER

LIMA– PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

MG. ING. OVALLE PAULINO, DENIS CHRISTIAN
DNI. 40234321 <https://orcid.org/0000-0002-5559-5684>

JURADO EXAMINADOR

.....
DR. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES

DNI 08467408

PRESIDENTE

.....
MG. EDWIN HUGO BENAVENTE ORELLANA
DNI. 10626370 <https://orcid.org/0000-0003-1747-2808>

SECRETARIO

.....
MG. DANIEL SURCOS SALINAS
DNI 09722150 <https://orcid.org/0000-0002-8782-8470>

VOCAL

DEDICATORIA

A mi Padre Celestial

Por darme la vida y salud, para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi mamita Juana García Celis

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor y comprensión.

A mi papito Américo Becerra Chávez

Por la sencillez, nobleza y perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante.

A mis hermanas: Liliana y Yuly Becerra García, por su apoyo y compañía necesaria en todas las etapas de nuestra vida.

A todos aquellos familiares y amigos cercanos, **ustedes saben quiénes son**

Olver Becerra García

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi padre celestial por sus bendiciones, por guiarme a lo largo de mi vida, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Al Mg. Ing. Ovalle Paulino, Denis Christian por el apoyo incondicional quien me ha guiado con su paciencia y rectitud, por los consejos brindados para la realización del proyecto.

A mis compañeros de aula con quienes compartí 5 años apoyándonos mutuamente y que hasta ahora seguimos siendo amigos.

A todos mis docentes de la Escuela Profesional de Ingeniería y Arquitectura, por haber compartido sus conocimientos y valores a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

Olver Becerra García

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizará un SISTEMA DE INFORMACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE HUESPEDES EN EL INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020 y proponer una posible solución al problema de los sistemas de información para mejorar la gestión de procesos de huéspedes de así mejorar la eficiencia de su atención al cliente.

Para poder lograr el objetivo de esta investigación, se desarrolló la metodología cuantitativa como un método específico, de un nivel correlacional basadas en la evaluación del grado de relación que existen entre las dos variables Sistema de Información, Proceso de gestión.

El tipo de investigación correspondiente a la presente tesis que se basa es: aplicada, cuantitativa y no experimental. La población de la presente investigación está conformada en su totalidad por la empresa INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020.

En la presente investigación se empleará como técnica de recolección de datos la encuesta, para que los encuestados nos proporcionen por escrito la información referente a las variables de estudio sobre Sistema de Información, Proceso de gestión.

El instrumento que se empleará será el cuestionario con un formato estructurado que consta de 30 preguntas que se le entregará al informante para que éste de manera anónima, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas.

El procedimiento estadístico para el análisis de datos será mediante el empleo de codificación y tabulación de la información. Los datos fueron ordenados, clasificados y procesados con el programa de SPSS y Excel, este proceso consistirá en la clasificación y ordenación en tablas y cuadros. La edición de dichos datos se hará con el fin de comprender mejor la información en cuanto a la consistencia, totalidad de la información para poder hacer un análisis minucioso de la información que se obtendrá.

Una vez que la información sea tabulada y ordenada se someterá a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico para llevar a prueba la contratación de las Hipótesis, para tal efecto se aplicará la técnica estadística de Correlación para medir la relación entre las dos variables.

Palabras claves: Sistema de Información, Proceso de gestión.

ABSTRACT

This research work will carry out an INFORMATION SYSTEM TO IMPROVE THE GUEST MANAGEMENT PROCESS IN INTUR PERU ECG EIRL, 2020 and propose a possible solution to the problem of information systems to improve the management of guest processes in order to improve the efficiency of your customer service.

In order to achieve the objective of this research, the quantitative methodology was developed as a specific method, of a correlational level based on the evaluation of the degree of relationship that exists between the two variables Information System, Management Process.

The type of research corresponding to this thesis that is based is: applicative, quantitative and non-experimental. The population of the present investigation is made up in its entirety by the company INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020.

In this research, the survey will be used as a data collection technique, so that the respondents provide us with written information regarding the study variables on the Information System, Management Process.

The instrument that will be used will be the questionnaire with a structured format consisting of 30 questions that will be delivered to the informant so that he / she anonymously, in writing, can record the answers himself / herself.

The statistical procedure for data analysis will be through the use of coding and tabulation of the information. The data were ordered, classified and processed with the SPSS and Excel program, this process will consist of the classification and arrangement in tables and tables. The editing of said data will be done in order to better understand the information in terms of consistency, all the information to be able to make a thorough analysis of the information that will be obtained.

Once the information is tabulated and ordered, it will undergo a process of analysis and / or treatment using statistical techniques to test the contracting of

the Hypotheses, for this purpose the statistical technique of Correlation will be applied to measure the relationship between the two variables.

Keywords: Information System, Management process.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	10
ÍNDICE DE TABLAS	13
ÍNDICE DE FIGURAS.....	15
INTRODUCCIÓN.....	16
I. ROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1 Planteamiento del Problema	17
1.2 Formulación del Problema	18
1.2.1 Problema General.....	18
1.2.2 Problemas Específicos	18
1.3 Justificación y Aportes del Estudio.....	19
1.3.1 Justificación teórica.....	19
1.3.2 Justificación práctica.....	19
1.4 Objetivos de la Investigación	20
1.4.1 Objetivo General	20
1.4.2 Objetivos Específicos	20
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1 Antecedentes de la Investigación	22
2.1.1 Antecedente Nacional	22
2.1.2 Antecedente Internacional.....	25
2.2 Bases Teóricas de las Variables	28
2.2.1 Sistema de Información.....	28
2.2.2 El Proceso de Gestión	41
III. METODOS Y MATERIALES.....	56
3.1 Hipótesis de la investigación	56
3.1.1 Hipótesis general.....	56
3.1.2 Hipótesis específicas	56

3.2	Variables de estudio	56
3.2.1	Definición conceptual	56
3.3	Operacionalización de las variables	57
3.4	Diseño de la investigación	58
3.4.1	Tipo de investigación	58
3.4.2	Método de Investigación	58
3.4.3	Diseño de la Investigación.....	59
3.5	Población y muestra de estudio.....	59
3.5.1	Población.....	59
3.5.2	Muestra	59
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.6.1	Técnicas de recolección de datos	60
3.6.2	Instrumentos de recolección de datos	61
3.7	validación y confiabilidad del instrumento	61
3.7.1	Validez del Instrumento	61
3.7.2	Confiabilidad del Instrumento por Alfa de Cron Bach	61
3.8	Métodos de análisis de datos.....	62
3.9	Desarrollo de la propuesta de valor.....	63
3.10	Aspectos éticos.....	63
IV.	RESULTADOS	65
4.1	La Contrastación de la Hipótesis.....	65
4.1.1	Método Estadístico para la Contrastación de las Hipótesis	65
4.1.2	La Contrastación de la Hipótesis General.....	65
4.2	Aplicación de la Estadística Inferencial de las Variables.....	67
4.2.1	Normalización de la Influencia de las Variables 1 Y 2	67
4.3	Aplicación de la Estadística Descriptiva de las Variables.....	72
4.3.1	Variable Independiente: Sistema de Información.....	72
4.3.2	Variable Dependiente: el Proceso de Gestión	87
V.	DISCUSIÓN	103
5.1	análisis de discusión de resultados	103
VI.	CONCLUSIONES	105
VII.	RECOMENDACIONES	106
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	107
	ANEXOS	112

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	113
ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	114
ANEXO 03: INSTRUMENTO	115
ANEXO 04: VALIDACION DE INSTRUMENTO	119
ANEXO 05: MATRIZ DE DATOS.....	121
ANEXO 06: PROPUESTA DE VALOR	122
ANEXO 07: ANTIPLAGIO MENOR A 30%.....	138
ANEXO 08: AUTORIZACIÓN DEL DEPÓSITO DE TESIS AL REPOSITORIO.....	139

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Validación de expertos.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 2 Variable independiente confiabilidad</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 3 Variables dependiente confiabilidad.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 4 Cuadro comparativo de las variables sistema de información y el proceso de gestión</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 5 Pruebas de normalización.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 6 Correlaciones de hipótesis general</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 7 Correlaciones de hipótesis específica 1.....</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 8 Correlaciones de hipótesis específica 2.....</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 9 Correlaciones de hipótesis específica 3.....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 10 Cómo calificaría usted los procesos de hardware utilizados para mejorar la gestión de procesos de huéspedes en el INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020.....</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 11 ¿Cómo calificaría usted la forma en que el sistema agilizará los requerimientos solicitados?</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 12 ¿Disponer de un reporte actualizado huéspedes favorece a una mejor atención?</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 13 ¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de telecomunicaciones en la gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 14 ¿Cómo calificaría usted el sistema TI en las comunicaciones de gestión de procesos gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 15 ¿Cuál es su nivel de conformidad el tiempo en se procesa entre la solicitud y emisión de un proceso de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?.....</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 16 ¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de información en mejoraran los sistemas de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?.....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 17 ¿Cómo calificaría usted los componentes de información agilizaran los procesos de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 18 ¿Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente?</i>	<i>80</i>
<i>Tabla 19 ¿Está dispuesto a arreglar los conflictos que se produjeron en el grupo?</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 20 ¿Está conforme con los procesos de almacenaje de información que tiene usted para el registro diario de los huéspedes?.....</i>	<i>82</i>
<i>Tabla 21 ¿Cuánto con el tiempo es necesario para consultar información de las habitaciones y servicios del hotel intur PERÚ ECG E.I.R.L?</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 22 ¿Cree usted que el mecanismo para generar reportes en tiempo real del registro de huéspedes es el adecuado?</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 23 ¿Según su opinión cómo calificaría la eficiencia del proceso de información del área de procesos de la gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?.....</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 24 ¿Contar con información completa de cada huésped ayuda a incorporar cada día más clientes?..</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 25 ¿Con que frecuencia el hotel intur PERÚ ECG E.I.R.L realiza la cantidad de clientes asistentes a diario?.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 26 ¿Número de clientes que piden habitaciones con todos los servicios es el deseado por el hotel?</i>	<i>88</i>
<i>Tabla 27: Pregunta 17</i>	<i>88</i>
<i>Tabla 28 ¿Número de clientes que piden camas matrimoniales es el esperado por el hotel?</i>	<i>89</i>
<i>Tabla 29 ¿Número de clientes que piden solo con servicios básicos es el esperado por el hotel?.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 30 ¿Número de clientes que ingresan solo por horas es el esperado por el hotel?</i>	<i>91</i>
<i>Tabla 31 ¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que vinieron permanentemente al hotel es el adecuado?</i>	<i>92</i>
<i>Tabla 32: Pregunta 21</i>	<i>92</i>
<i>Tabla 33 ¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que visitaron de vez en cuando es el adecuado?</i>	<i>93</i>

<i>Tabla 34 ¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que solo visitaron una sola vez es el adecuado?</i>	<i>94</i>
<i>Tabla 35 ¿Está conforme con el mecanismo de control, de consistencia, de uniformidad y de confiabilidad de los datos consignados de los huéspedes asistentes diariamente?</i>	<i>95</i>
<i>Tabla 36 ¿El tiempo que es necesario para consultar información de las habitaciones y servicios del hotel intur PERÚ ECG E.I.R.L es el adecuado?.....</i>	<i>96</i>
<i>Tabla 37 ¿El tiempo que le demanda la consolidación de datos de huéspedes es el adecuado?</i>	<i>97</i>
<i>Tabla 38 ¿Para usted es fácil el proceso de consolidación de datos de huéspedes en el hotel?</i>	<i>98</i>
<i>Tabla 39 ¿Cuál mecanismo de acceso de clientes considera usted más acorde con sus necesidades?</i>	<i>99</i>
<i>Tabla 40 ¿Qué dificultad tiene al momento de registrar sus datos en el hotel?</i>	<i>100</i>
<i>Tabla 41 ¿Cree usted que el mecanismo de registro que utiliza el hotel es más acorde con sus necesidades?</i>	<i>101</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> <i>Cómo calificaría usted los procesos de hardware utilizados para mejorar la gestión de procesos de huéspedes en el INTUR PERÚ ECG E.I.R.L., 2020</i> _____	72
<i>Figura 2</i> <i>¿Cómo calificaría usted la forma en que el sistema agilizará los requerimientos solicitados?</i> ____	73
<i>Figura 3</i> <i>¿Disponer de un reporte actualizado huéspedes favorece a una mejor atención?</i> _____	74
<i>Figura 4</i> <i>¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de telecomunicaciones en la gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L.?</i> _____	75
<i>Figura 5</i> <i>¿Cómo calificaría usted el sistema TI en las comunicaciones de gestión de procesos gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L.?</i> _____	76
<i>Figura 6</i> <i>¿Cuál es su nivel de conformidad el tiempo en se procesa entre la solicitud y emisión de un proceso de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L.?</i> _____	77
<i>Figura 7</i> <i>¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de información en mejoraran los sistemas de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L.?</i> _____	78
<i>Figura 8</i> <i>¿Cómo calificaría usted los componentes de información agilizaran los procesos de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L.?</i> _____	79
<i>Figura 9</i> <i>¿Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente?</i> _____	80
<i>Figura 10</i> <i>¿Está dispuesto a arreglar los conflictos que se produjeron en el grupo?</i> _____	81
<i>Figura 11</i> <i>¿Está conforme con los procesos de almacenaje de información que tiene usted para el registro diario de los huéspedes?</i> _____	82
<i>Figura 12</i> <i>¿Cuánto con el tiempo es necesario para consultar información de las habitaciones y servicios del hotel intur PERÚ ECG E.I.R.L.?</i> _____	83
<i>Figura 13</i> <i>¿Cree usted que el mecanismo para generar reportes en tiempo real del registro de huéspedes es el adecuado?</i> _____	84
<i>Figura 14</i> <i>¿Según su opinión cómo calificaría la eficiencia del proceso de información del área de procesos de la gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L.?</i> _____	85
<i>Figura 15</i> <i>¿Contar con información competa de cada huésped ayuda a incorporar cada día más clientes?</i> _____	86
<i>Figura 16</i> <i>¿Con que frecuencia el hotel intur PERÚ ECG E.I.R.L realiza la cantidad de clientes asistentes a diario?</i> _____	87
<i>Figura 17</i> <i>¿Número de clientes que piden habitaciones con todos los servicios es el desea por el hotel?</i> ____	88
<i>Figura 18</i> <i>¿Número de clientes que piden camas matrimoniales es el esperado por el hotel?</i> _____	89
<i>Figura 19</i> <i>¿Número de clientes que piden solo con servicios básicos es el esperado por el hotel?</i> _____	90
<i>Figura 20</i> <i>¿Número de clientes que ingresan solo por horas es el esperado por el hotel?</i> _____	91
<i>Figura 21</i> <i>¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que vinieron permanentemente al hotel es el adecuado?</i> _____	92
<i>Figura 22</i> <i>¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que visitaron de vez en cuando es el adecuado?</i> _____	93
<i>Figura 23</i> <i>¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que solo visitaron una sola vez es el adecuado?</i> _____	94
<i>Figura 24</i> <i>¿Está conforme con el mecanismo de control, de consistencia, de uniformidad y de confiabilidad de los datos consignados de los huéspedes asistentes diariamente?</i> Figura 28: Pregunta 24 ____	95
<i>Figura 25</i> <i>¿El tiempo que es necesario para consultar información de las habitaciones y servicios del hotel intur PERÚ ECG E.I.R.L es el adecuado?</i> _____	96
<i>Figura 26</i> <i>¿El tiempo que le demanda la consolidación de datos de huéspedes es el adecuado?</i> _____	97
<i>Figura 27</i> <i>¿Para usted es fácil el proceso de consolidación de datos de huéspedes en el hotel?</i> _____	98
<i>Figura 28</i> <i>¿Cuál mecanismo de acceso de clientes considera usted más acorde con sus necesidades?</i> ____	99
<i>Figura 29</i> <i>¿Qué dificultad tiene al momento de registrar sus datos en el hotel?</i> _____	100
<i>Figura 30</i> <i>¿Cree usted que el mecanismo de registro que utiliza el hotel es más acorde con sus necesidades?</i> _____	101

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto denominado: “SISTEMA DE INFORMACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE HUESPEDES EN EL INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020”, consta de capítulos que se detallan en forma organizada a continuación.

Capítulo I. “El Problema”, aquí describimos de forma clara el motivo de investigación que se presenta en el INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, así como un análisis previo, a la propuesta de solución y objetivos planteados que nos llevaron a desarrollar una solución adecuada y acorde a las necesidades de dicha entidad

Capítulo II. “Marco Teórico”, consta de la recopilación de antecedentes, investigaciones previas y consideraciones teóricas en las que se sustenta un proyecto de investigación, análisis, hipótesis o experimento.

Capítulo III. “Metodología”, se indica las metodologías que se utilizaron y además las técnicas e instrumentos para recolectar y procesar la información, también describimos el camino que se siguió para el desarrollo de dicho proyecto.

Capítulo IV. “Resultados”, SISTEMA DE INFORMACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE HUESPEDES EN EL INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020, se presenta la exposición y análisis de los resultados obtenidos, la contratación de Hipótesis.

Capítulo VI y VII. “Conclusiones y Recomendaciones”, en donde se precisa que el SISTEMA DE INFORMACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE HUESPEDES EN EL INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020, Se puede ver que el diseño de sistema de información aplicando en la gestión de procesos en la empresa INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020 en el DEPARTAMENTO de Lima en Perú., ofrecerá una mejor gestión de procesos de huéspedes de así mejorar la eficiencia de su atención al cliente.

I. ROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

Actualmente en el mundo el manejo de datos e informaciones constituye uno de los aspectos más importantes para cualquier organización contemporánea

Según (Prieto & Martínez, 2004) nos dice: “En la actualidad, la información basada en las innovaciones tecnológicas y el mejoramiento de los recursos humanos han sido difundidos como los medios principales para que las empresas desarrollen sus estrategias de negocio implementadas a través de la planificación estratégica, lo que conlleva a incrementos de la productividad, haciéndolas más competitivas y preparándolas para enfrentar los retos del futuro. En este sentido, el presente artículo tiene como finalidad estudiar la importancia de los sistemas de información dentro de las organizaciones, como una alternativa para aumentar los niveles de productividad y competitividad de las empresas, específicamente de las pequeñas y medianas empresas”.

También (Luciani & Navarro, 2018) nos indica: “Los sistemas de información en las organizaciones, representan el canal de comunicación entre los diferentes procesos que se realizan y la información que cada uno de ellos produce la cual es usada por la alta gerencia para proceder a la toma de decisiones. El Banco Interamericano de Desarrollo, plantea una serie de elementos para medir la competitividad de las pequeñas y medianas empresas dentro de los cuales se encuentran los sistemas de información”.

En el Perú, según (Curioso, 2014) nos dice: “En Perú, se han logrado importantes avances en cuanto a políticas TIC relacionadas a empresas nacionales en los últimos años. La Política Nacional de Gobierno Electrónico representa la materialización de políticas públicas para promover, facilitar y agilizar el acceso de los ciudadanos a la información y a los servicios que ofrece el Estado en sus diferentes sectores,

contribuyendo al proceso de modernización, descentralización, transparencia e inclusión social, en especial de los sectores más vulnerables, respetando la diversidad cultural de los ciudadanos”.

El Hotel INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, es una empresa prestadora de servicios de alojamiento y hotelería en el departamento de Cajamarca, con diferentes niveles de alojamiento y capacidad de alojar huéspedes de diferentes países y de la misma región, con una antigüedad de más de 14 años de funcionamiento, cuya misión es convertirnos en el hotel líder en servicio, tecnología, profesionalismo y rentabilidad en la ciudad de Cajamarca.

Y cuya visión es as américas hotel tiene la visión de lograr un liderazgo dentro del grupo de hoteles del mismo nivel. Tenemos la visión de ser el mejor hotel en nuestro medio, y como tal ubicarnos como el preferido de nuestros turistas.

Como ayuda al sistema tradicional, se pensó en la utilización de la herramienta Microsoft Excel como indexador de búsqueda y registro de huéspedes nacionales e internacionales sin embargo a la creciente demanda de huéspedes esta herramienta se vuelve insuficiente por el gran volumen de Información almacenada, existiendo una alta probabilidad de perdida, duplicidad o presentar errores inesperados que hacen que el programa se cierre de forma abrupta, se pierdan datos irrecuperables, y se tenga que comenzar todo el trabajo de nuevo.

Lo cual hace necesaria la implementación de un sistema de información y mostrar su influencia en la entidad.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera influye el Sistema de Información en el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E?I.R.L, 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

✚ ¿En qué medida influye la tecnología de la información en el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E?I.R.L, 2020?

✚ ¿En qué medida influye la administración de sistemas en el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E?I.R.L, 2020?

✚ ¿En qué medida influye las organizaciones y estrategias en el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E?I.R.L, 2020?

1.3 Justificación y Aportes del Estudio

1.3.1 Justificación teórica.

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el uso de los sistemas de información, como instrumento de apoyo a la toma de decisiones y en los procesos de registro, consolidación y consulta de huéspedes, cuyos resultados de esta investigación podrán sistematizarse en una propuesta para ser incorporados como conocimiento a las ciencias aplicadas, aplicación de conocimientos científicos y tecnológicos para la innovación, invención, desarrollo, mejora de técnicas y herramientas para satisfacer las necesidades de las empresas y la sociedad.

Ya que se estaría demostrando que los usos de los sistemas de información optimizan los procesos de registro, consolidación y consulta de huéspedes del hotel intur Perú ECG E.I.R.L.

1.3.2 Justificación práctica.

La presente investigación se realiza porque existe la necesidad de implementar herramientas de apoyo el cual soporte el ingreso de

información, un sistema de información donde los datos sean almacenados y procesados, esto dará soporte a la toma de decisiones.

El uso adecuado de la información clara, oportuna y exacta permitirá a los huéspedes del hotel intur Perú ECG E.I.R.L a tomar decisiones más acertadas y por consiguiente contribuir a la mejora continua de la entidad, con información en tiempo real de la atención diaria, desde de los eventos ocurridos, incidencias generadas hasta la evaluación y desempeño del personal operativo, con todo esto se dará a conocer y realizar seguimiento a la operación y atacar puntos críticos donde esté afectando el desarrollo del negocio.

El sistema de información tiene como objetivo general Mejorar el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020 y así optimiza los procesos de registro, consolidación y consulta. Una vez que sea demostrada su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otros hoteles de la ciudad.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Mejorar el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020

1.4.2 Objetivos Específicos

- ✚ Determinar que la Tecnología de la información influyen en el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.

- ✚ Determinar que la administración de sistemas influye en el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.
- ✚ Determinar que las organizaciones y estrategias influyen en el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedente Nacional

Se encontró la tesis de los investigadores MORENO BARRERA, DIEGO ARMANDO (2018) cuyo título es: “SISTEMA WEB PARA MEJORAR LA GESTIÓN HOTELERA DE INVERSIONES TURÍSTICAS L&B SAC - HOTEL B’LIAM EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2018”, (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – LIMA (PERU).

Los tesisas en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo; Mejorar la gestión hotelera con el Desarrollo e implementación de un Sistema web en Inversiones Turísticas L & B SAC – Hotel B’liam en el Distrito de Tumbes, 2018.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, descriptiva.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: El Personal Administrativo de B’liam antes de la implementación del sistema web propuesto, su nivel de satisfacción del uso del sistema se encontraba en un 40% respectivamente después de la implementación del Sistema WEB, se logró satisfacer el uso del sistema por parte del personal administrativo en un 86,2%.

Se encontró la tesis del investigador YAIPEN AYASTA, JENNI ELIZABETH (2019) cuyo título es: “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL CONTROL DEL HOSPEDAJE EN EL HOSTAL MIS AMORES - CASMA; 2018”, (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE – CHIMBOTE (PERU).

Los tesisas en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo; Realizar la implementación de un Sistema de Información de Control de hospedaje en el Hostal “MIS AMORES” - Casma; 2018”, para mejorar el control de registros.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, Aplicada.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: Se obtuvo el sistema de trabajo actual del hostel; que permitió realizar un levantamiento de requerimientos para la implementación del sistema de control del hospedaje; de esta manera logré obtener la problemática para poder desarrollar el sistema.

Se encontró la tesis de los investigadores Bartra Dezar, Billy Jhacson & Llaque Liza, Cintia Graciela (2017) cuyo título es: "SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA ADMINISTRACIÓN HOTELERA UTILIZANDO METODOLOGÍAS ÁGILES – CHICLAYO 2017", (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO – Lambayeque (PERU).

Los tesisistas en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo; Desarrollar un sistema informático para la administración hotelera utilizando metodologías ágiles.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, Tecnológica.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: La información recopilada sirvió de base para comprender el sistema, que luego fue representado a través de los distintos diagramas UML utilizados. De dicho análisis se extrajo los requerimientos de información del sistema que sirven de base para el desarrollo del mismo.

Se encontró la tesis de los investigadores Reátegui Rengifo, Jainet (2019) cuyo título es: "SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL HOSPEDAJE WASI TUR", (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA – Lima (PERU).

Los tesisistas en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo; Determinar la influencia del Sistema de Información en la mejora del proceso de atención en el hospedaje Wasi Tur.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, Tecnológica.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: La Usabilidad del sistema de información hotelera, demuestra que el uso de este sistema es práctico y global, puesto que sintetiza el trabajo en el proceso a la atención al cliente, como la satisfacción de los mismos, basados en una atención de calidad, como las grandes cadenas hoteleras del país.

Se encontró la tesis de los investigadores ZUÑIGA MOTTA, LIZVEXY (2017) cuyo título es: "PROPUESTA DE UN MODELO PARA LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y ALOJAMIENTO APLICADO A LAS MYPES DEL SECTOR HOTELERO", (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS – Lima (PERU).

Los tesisistas en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo; Es la unidad económica a cargo de una persona natural o una sociedad jurídica, que tiene como objetivo desempeñar actividades de extracción, transformación, producción de bienes o prestación de servicios.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, Tecnológica.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: Las micro y pequeñas empresas son consideradas un estrato indispensable para el desarrollo económico. Actualmente, este tipo de empresas se encuentran en un proceso de crecimiento gradual que ha ido incrementándose en promedio de un 7.4% cada año, representando el 99.4% del sector empresarial. Sin embargo, a pesar de su amplia

presencia, es notable destacar que no todas las empresas aportan por igual a la economía del país, puesto que su nivel de ventas es variable. La participación de las Mypes en el PBI de un país de Latinoamérica, es de sólo el 30%.

2.1.2 Antecedente Internacional

Se encontró la tesis del investigador VILLA MUÑOZ, MARÍA ELIZABETH (2017) cuyo título es: "DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN DE HUÉSPEDES, RESERVACIONES Y EFECTIVO EN CAJA EN EL HOTEL MONGOMERY DEL CANTÓN "LA MANÁ. AÑO 2017", (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI (ECUADOR).

Los tesisistas en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo; Implementar un sistema informático para la gestión de huéspedes, reservaciones y efectivo en Caja en el Hotel Montgomery del cantón La Maná, año 2017.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, Aplicada.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: Los requerimientos funcionales necesarios para el desarrollo del sistema de gestión informático para el Hotel Montgomery fueron el gestor de base de datos MySQL y el servidor local Apache que posibilitó que cumple con los requerimientos funcionales requeridos en la gestión de huéspedes y caja en el Hotel Montgomery y entre los requerimientos no funcionales indispensable es que debe poseer una gran capacidad de almacenamiento, buen desempeño y poseer un interfaz atractiva y sencilla para su uso.

Se encontró la tesis del investigador Hoare Silva, Mario & Zúñiga Cordero, Alexander (2018) cuyo título es: "SISTEMA WEB DE

RESERVA DEL HOSTAL VIÑA BELLA.”, (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA (CHILE).

Los tesisas en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo; Brindar al hostel Viña Bella una aplicación web práctica para poder gestionar los datos de las reservas del hostel de manera efectiva, publicitarse a través de distintas OTAs y aprovechar los datos registrados en el sistema de reservas para generar informes que puedan ayudar a la toma de decisiones.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, Aplicada.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: La experiencia adquirida durante todos estos aproximados 9 meses de trabajo, en los cuales hemos tenido que investigar el funcionamiento del hostel junto a la ayuda de la dueña, como también aprender a utilizar el framework Laravel, nos ha ayudado para comprender en cierto modo a los que nos enfrentaremos al momento de iniciar nuestra vida laboral como profesionales.

Se encontró la tesis del investigador TONATO ROMERO, EDWIN PATRICIO & VACA CEDEÑO, ISRAEL ALONSO (2016) cuyo título es: “ANÁLISIS Y DISEÑO DE UNA PROPUESTA TECNOLÓGICA PARA EL HOTEL MANGLARALTO EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA”, (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL (ECUADOR).

Los tesisas en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo; Realizar un análisis y diseño de una propuesta tecnológica para la optimización de los procesos de Gestión Administrativa y Operativa del Hotel Manglaralto de la provincia Santa Elena para brindar un servicio de calidad y eficiencia.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, Tecnológica.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: La información obtenida en el proceso de recolección de datos nos permitió identificar la necesidad del hotel a nivel de automatización y los requerimientos funcionales de los usuarios por lo que es necesario contar con un sistema web que permita mejorar los servicios del hotel Manglaralto.

Se encontró la tesis del investigador PILCO CALAZACÓN, FREDY ORLANDO (2017) cuyo título es: "SISTEMA ORIENTADO A LA WEB CON ESTRATEGIA CRM QUE PERMITA MEJORAR EL DESARROLLO Y GESTIÓN DE RESERVACIÓN DE HABITACIONES DEL "HOTEL KAMARO" DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO", (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES (ECUADOR).

Los tesistas en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo; Implementar un Sistema orientado a la web con estrategia CRM que permita mejorar el desarrollo y gestión de reservación de habitaciones del "HOTEL KAMARO" de la ciudad de Santo Domingo.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, descriptiva, Tecnológica.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: El sistema permite mejorar significativamente el desarrollo de varias tareas que implicaban la aplicación de mayor tiempo en su realización, así también permite tener la información de manera moderna facilitando su gestión y búsqueda ayudando en gran medida a las personas que realizan esta actividad.

Se encontró la tesis del investigador FREIRE ALDAZ, CLARA ELIZABETH & NAVEDA CACHAGO, JENNIFER VANESSA (2019) cuyo título es: "DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB Y APLICACION MOVIL PARA LA GESTION DE RESERVAS,

CONTROL DE HOSPEDAJE Y COMANDAS CASO A APLICAR EN EL HOTEL ALSAFI "EL PARAISO", (TESIS DE PREGRADO) ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO (ECUADOR).

Los tesisistas en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo; Aumento de la productividad de reservas en el hotel, clientes satisfechos, todo esto será posible con la ayuda del Internet.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, descriptiva, Tecnológica.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: Se analizaron todas las posibles herramientas a utilizar, llegando a la conclusión de trabajar con el framework JSF y jQuery los cuales nos facilitaron la creación de interfaces de manera sencilla y rápida esto gracias a que cuentan con componentes reutilizables, además se optó por trabajar con PostgreSQL para la gestión de los datos.

2.2 Bases Teóricas de las Variables

2.2.1 Sistema de Información

Según (Oz, 2008) nos dice: "los sistemas de información basados en computadoras generan casi toda la información que utilizamos. Estos sistemas se han vuelto esenciales para las operaciones empresariales exitosas".

Según (Alpízar, Trutié, Sarría, & Pérez, 2015) nos indica: "Los sistemas de información son un método organizado para recopilar información sobre las operaciones de una empresa y tomar una decisión gerencial estratégica. Estos deben ser un sistema de recopilación de la información eficiente en función de ahorrar tiempo. La gerencia delimita el proceso de toma de decisiones, es por ello que la información es procesada hasta incluir solo los elementos más relevantes."

Se concluyó que un sistema de información es un conjunto de datos que interactúan entre sí con un fin común. En informática, los sistemas de información ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización.

LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Según (Sánchez, 2008) nos dice: “Las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información.”.

Según (ROJAS, SILVA, & CORREA, 2014) nos indica: “Las tecnologías de la información y la comunicación (tic) han generado un gran impacto social, económico, político y cultural en todos los campos, es decir, ha sido universal la presencia de éstas y la temible adaptación para algunos. Por ello, el proceso de incorporarlas acarrea inevitablemente un costo alto, y, por ende, instituciones como las de educación, aún no las han implementado totalmente.”.

Se concluyó que la tecnología de la información es la aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios u otras empresas.

HARDWARE EMPRESARIAL

Según (Oz, 2008) nos señala: “En términos de computación, el hardware se refiere a los componentes físicos de la computadora. (El software, tema de estudio del capítulo

siguiente, se refiere a los grupos de instrucciones que dirigen el hardware para realizar tareas específicas.)”.

Según (Ecured, 2020) nos dice: “Un sistema informático se compone de una unidad central de procesamiento (CPU), encargada de procesar los datos, uno o varios periféricos de entrada, los que permiten el ingreso de la información y uno o varios periféricos de salida, los que posibilitan dar salida (normalmente en forma visual o auditiva) a los datos procesados”.

Se concluyó que el hardware son las partes tangibles, por ejemplo, de un pc, es decir, los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos que tienen y si lo aplicamos al sector empresarial

SOFTWARE EMPRESARIAL

Según (Oz, 2008) nos dice: “El software está integrado por las instrucciones que indican a la computadora y a los dispositivos periféricos qué hacer y cómo hacerlo. Estas instrucciones se denominan programas o aplicaciones. Muchos profesionales de la IT también llaman “sistemas” a los programas de computadora, porque sus componentes operan para alcanzar una meta común.”.

Según (Ecured, 2020) nos indica: “Se refiere al equipamiento lógico o soporte lógico de una Computadora digital, y comprende el conjunto de los componentes legales necesarios para hacer posible la realización de tareas específicas; en contraposición a los componentes físicos del sistema, llamados Hardware.”.

Se concluye que el software empresarial se entiende generalmente cualquier tipo de soporte lógico (software) que

está orientado a ayudar a una empresa o a una organización a mejorar su productividad y/o a medirla.

REDES Y TELECOMUNICACIONES

Según (Oz, 2008) nos indica: “Las telecomunicaciones, las cuales son esenciales para las operaciones empresariales regulares de la actualidad, son la transmisión de datos e información de un punto a otro. La palabra griega tele, que significa “a distancia”, forma parte de palabras como “telégrafo”, “teléfono” y otras que se refieren a las tecnologías que permiten comunicarse a grandes distancias. Por lo tanto, telecomunicaciones son comunicaciones a distancia.”.

Según (Romero, 2002) nos indica: “Las redes de información son espacios “virtuales” de intercambio de conocimientos y experiencias entre especialistas de los diferentes campos del saber a nivel mundial, regional y local, mediante el envío de texto, sonido, voz e imagen. El propósito de las redes es mantener actualizados a los científicos, empresarios y, en general, a toda la comunidad, en los últimos avances del conocimiento, con el fin de impulsar la investigación básica y aplicada de punta, que permitan elevar la competitividad de los países en los diferentes entornos”.

Se concluyó que la red de telecomunicación es un conjunto de medios, tecnologías, protocolos y facilidades en general, necesarios para el intercambio de información y archivos entre los usuarios de una red.

PROGRAMAS INFORMÁTICOS

Según (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011) nos indica: “Hay dos tipos de programas informáticos: programas del sistema y aplicaciones. Los programas del sistema administran los recursos del sistema computarizado y simplifican la

programación. Las aplicaciones ayudan directamente al usuario final a hacer su trabajo. Ejemplos de aplicaciones: programas de hoja de cálculo o procesadores de texto.” (p 16).

Según (ZÚÑIGA, 2014) nos dice: “En definitiva, los programas de computación son conjunto de instrucciones que persiguen como fin que las computadoras realicen una función o tareas específicas, siendo estos conjuntos de instrucciones parte de una serie de avances que coadyuvan en el desarrollo de las comunidades y que tienden a estar dirigidas al crecimiento de un país.”.

Se concluye que un programa informático es una secuencia de instrucciones, escritas para realizar una tarea específica en una computadora.

EQUIPOS INFORMÁTICOS

Según (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011) nos indica: “Las organizaciones grandes utilizan diversos sistemas computarizados, incluyendo desde grandes ordenadores, que suelen ser denominados mainframes, hasta miniordenadores y los más utilizados, microordenadores. Debemos aclarar que el progreso de las prestaciones técnicas experimentado en los últimos años por los microordenadores hace que puedan realizar más tareas que inicialmente estaban asignadas a los miniordenadores y que cada vez esté menos clara la diferencia entre estas dos categorías de ordenadores.”.

Se concluyó que un equipo informático está formado por distintos dispositivos electrónicos que permiten la ejecución

de programas informáticos. A los equipos informáticos también se les denomina computadoras.

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS

Según (LAUDON & LAUDON, 2016) nos dice: “El sistema tenía que ser fácil de usar; los usuarios de negocios deberían ser capaces de automatizar los procesos seleccionados con un mínimo de apoyo del departamento de TI. La solución también debía integrarse con facilidad a Microsoft SharePoint, que estaba dando soporte a otros procesos internos de Moen. Además, la gerencia no quería limitar la solución a las CER; quería que la herramienta seleccionada automatizara también otros procesos.” (p 500).

Según (Perez, 2020) nos indica: “Los administradores perciben los retos de negocios en el entorno. En todo momento deben ejercer un liderazgo responsable. Los administradores deben hacer más que administrar lo que ya tienen. Una parte sustancial es el trabajo creativo impulsado por nuevos conocimientos e información.”.

Se concluyó que un administrador de sistemas tiene la responsabilidad de implementar, configurar, mantener, monitorizar, documentar y asegurar el correcto funcionamiento de un sistema informático, o algún aspecto de este.

2.2.1.1.1 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE DATOS

Según (O'Brien & Marakas, 2006) nos dice: “Ésa es la razón por la cual las organizaciones y sus administradores tienen que practicar la administración de recursos de datos, una actividad administrativa que aplica tecnologías de sistemas de información (como administración de bases de datos, almacenes de datos y otras herramientas de administración

de datos) a la tarea de administrar los recursos de datos de una organización, con el fin de satisfacer las necesidades de información de sus participantes de negocio.”.

Se concluye que es una actividad administrativa que aplica tecnologías de sistemas de información a la tarea de administrar los recursos de datos de una organización, con el fin de satisfacer las necesidades de información de sus participantes de negocio.

SISTEMAS DE NEGOCIOS ELECTRÓNICOS

Según (O'Brien & Marakas, 2006) nos dice: “Recuerde que negocio electrónico es el uso de Internet, de otras redes y de tecnologías de información para dar soporte al comercio electrónico, a la comunicación y colaboración empresariales y a los procesos de negocio basados en Web, tanto hacia dentro de una empresa en red, como con sus clientes y socios de negocio. Los negocios electrónicos incluyen al comercio electrónico, el cual implica comprar, vender, comercializar y dar servicio a productos, servicios e información mediante Internet y otras redes.”.

Según (García, Nájera, García, & de Pablos, 2016) nos dice: “El e-business permite a la empresa ejecutar las transacciones electrónicas a lo largo de las actividades de la cadena de valor, incluyendo ventas, servicio al cliente, contratación, información y la coordinación con los socios comerciales. De esta manera, e-business incluye todas las aplicaciones y procesos que permiten a una empresa realizar transacciones de negocio.”.

Se concluyó que los sistemas de negocios electrónicos son un conjunto de tecnologías, equipos y herramientas en línea una empresa utiliza para hacer negocios a través de Internet.

SISTEMAS EMPRESARIALES DE NEGOCIOS

Según (O'Brien & Marakas, 2006) nos indica: "Por ello, muchas empresas implementan sistemas de información e iniciativas de negocio de administración de relaciones con los clientes (CRM, siglas del término Customer Relationship Management) como parte de una estrategia dirigida al cliente o centrada en el cliente, para así mejorar sus oportunidades de éxito en el actual ambiente competitivo empresarial."

Se concluye que un Sistema de Información Empresarial o SIE es generalmente cualquier tipo de sistema de computación que es de "clase Enterprise.

E-COMMERCE: MERCADOS DIGITALES

Según (Barrientos, 2017) nos dice: "“el comercio electrónico ha abierto nuevos horizontes para el alcance de los servicios globales y ha reducido drásticamente el significado de la distancia”.

Según (Alma de los Ángeles, Análisis y perspectivas del comercio electrónico en México, 2014) nos dice: "El comercio electrónico, es un concepto jurídico que presenta una serie de particularidades y dificultades: la primera de ellas se evidencia al momento de definirlo, diferenciarlo del comercio tradicional, clasificarlo e inducir sus características."



Figura 1: Ecommerce

Fuente: (Alma de los Angeles, Análisis y perspectivas del comercio electrónico en México, 2014) Análisis y perspectivas del comercio electrónico en México

Se concluyó que el e-commerce es un método de compraventa de bienes, productos o servicios valiéndose de internet como medio, es decir, comerciar de manera online.

TOMA DE DECISIONES

Según (MUÑETON, RUIZ, & LOAIZA, 2017) nos dice: “La toma de decisiones determina los cursos de acción que sigue el individuo para alcanzar determinados fines (como por ejemplo satisfacer su propio bienestar). En el proceso de toma de decisiones entran en juego dos fuentes información: 1) una fuente de información interna al individuo, que tiene que ver con sus preferencias, creencias u objetivos; y 2) una fuente de información externa, que tiene que ver con el contexto en el cual se circunscribe la decisión y define las alternativas susceptibles de elección.”.



Figura 2: Toma de decisiones
Fuente: (MUÑETON, RUIZ, & LOAIZA, 2017) Toma de decisiones. Explicaciones desde la ciencia aplicada del comportamiento

Según (Rodríguez, 2015) nos dice: “La toma de decisiones constituye un proceso que se lleva a cabo en todos los contextos organizacionales y en la administración pública en sentido general. Su propósito está asociado a disminuir los riesgos organizacionales, solucionar problemas y aprovechar oportunidades.”.

Se concluyó que la toma de decisiones es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones.

ORGANIZACIONES Y ESTRATEGIA

Según (LAUDON & LAUDON, 2016) nos dice: “Las organizaciones tienen objetivos y utilizan distintos medios para lograrlos. Algunas establecen objetivos coactivos (por ejemplo, las prisiones); otras, utilitarios (las empresas de negocios). Otras

más tienen metas normativas (universidades, grupos religiosos). Las organizaciones también dan servicio a distintos grupos o tienen diferentes circunscripciones; algunas benefician en primera instancia a sus miembros, otras, a los clientes, a los accionistas o al público. La naturaleza del liderazgo difiere de manera considerable de una organización a otra: algunas organizaciones pueden ser más democráticas o autoritarias que otras.”.

Según (Noguera, Barbosa, & Castro, 2014) nos dice: “Los conceptos utilizados en administración con respecto a la estrategia han brindado espacios para el desarrollo de literatura que expone los campos donde es utilizada”.

Se concluyó que la organización y estrategia es la creación, implementación y evaluación de las decisiones dentro de una Organización, en base a la cual se alcanzarán los objetivos a largo plazo.

PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE LOS SISTEMAS

Según (Oz, 2008) nos dice: “La planeación y el desarrollo de los sistemas de información nuevos suelen ser complejos. La planeación de sistemas suele requerir la creación o el ajuste de planes estratégicos debido al gran impacto de la IT sobre los modelos y las operaciones empresariales.”.

Según (Medina, de la Garza, & García, 2008) nos dice: “La planificación de SI, como se dijo con anterioridad, es un aspecto de suma importancia, llegando a ser incluso la columna vertebral de todo proyecto, porque en él se plasmarán las necesidades humanas, técnicas, económicas y organizacionales para llevar a buen éxito un proyecto de este tipo”.

Se concluyó que la planificación estratégica de los sistemas de información tiene como propósito la revisión del estado actual de la organización.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN FUNCIONALES

Según (Oz, 2008) nos indica: “Los sistemas de información funcionales de negocios dan soporte a las funciones de negocio de mercadotecnia, producción/operaciones, contabilidad, finanzas y administración de recursos humanos mediante diversos sistemas de negocios electrónicos de información operativa y de administración”.

Se concluyó que los sistemas de información que apoyan las áreas funcionales son Marketing, Producción, Contabilidad, Capital Humano y Finanzas, entre otros. En cada área funcional existen flujos verticales y horizontales que se relacionan entre sí para lograr sus objetivos.

SEGURIDAD EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Según (LAUDON & LAUDON, 2016) nos dice: “la seguridad que utilizaban algunos procesadores de pagos y bancos era muy débil. Estas vulnerabilidades permitieron que los criminales entraran en los sistemas de varias empresas de procesamiento de pagos y robaran información de las cuentas de tarjetas de débito que pudo usarse para fabricar tarjetas falsas de cajero automático con las que pudieron robar de dos bancos.”.

Se concluye que la Seguridad de la Información se puede definir como conjunto de medidas técnicas, organizativas y legales que permiten a la organización asegurar la

confidencialidad, integridad y disponibilidad de su sistema de información.

ASPECTOS ÉTICOS Y SOCIALES EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Según (LAUDON & LAUDON, 2016) nos señala: “Aunque en el pasado las empresas de negocios pagaban a menudo por la defensa legal de sus empleados enredados en cargos civiles e investigaciones criminales, ahora se anima a las empresas a que cooperen con los fiscales para reducir los cargos contra toda la empresa por obstruir las investigaciones. Estos avances significan que, ahora más que nunca, como gerente o empleado usted tendrá que decidir por su cuenta qué es lo que constituye una conducta legal y ética apropiada.”.

Se concluyó que los sistemas de información generan nuevas cuestiones éticas tanto para los individuos como para las sociedades, ya que crean oportunidades para un intenso cambio social y, por ende, amenazan las distribuciones existentes de poder, dinero, derechos y obligaciones.

EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LAS ORGANIZACIONES

Según (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011) nos dice: “El término comercio electrónico, según la definición de la Comisión de las Comunidades Europeas, es «cualquier actividad en la que las empresas y consumidores interactúan y hacen negocios entre sí, o con las administraciones, por medios electrónicos». El comercio electrónico, siguiendo la misma definición de la Comisión de las Comunidades Europeas, admite tres tipologías básicas: Comercio electrónico entre empresas –o Business-to-Business (B2B). Comercio electrónico entre empresa y consumidor –o

Business-to-Consumer (B2C). Intraorganizacional –o intra-business (Within Business).”.

Según (Alma de los Ángeles, Análisis y perspectivas del comercio electrónico en México, 2014) nos dice: “El comercio electrónico, es un concepto jurídico que presenta una serie de particularidades y dificultades: la primera de ellas se evidencia al momento de definirlo, diferenciarlo del comercio tradicional, clasificarlo e inducir sus características.”.

Se concluye que el comercio electrónico, consiste en la compra, venta, distribución, mercadeo y suministro de información de productos o servicios a través de Internet.

2.2.2 El Proceso de Gestión

Según (Bravo, 2011) define que, “La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.” (p 29).

Según (Maldonado, gestión de proceso, 2018) define que, “la Gestión de Procesos es una metodología corporativa y de disciplina de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de cada uno de los procesos de negocio de una organización, a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma

continua. Por lo tanto, puede ser descrito como un proceso de optimización de procesos”.

Se concluyó que la Gestión por Procesos es una disciplina de gestión compuesta de metodologías y tecnologías. Su objetivo es mejorar el desempeño y la optimización de los procesos de una organización.

LOS MODELOS DE GESTIÓN Y EL ENFOQUE

Según (Beltra, carmona, Carrasco, Rivas, & Tejedor, 2018) nos dice: “En la actualidad, es una cuestión innegable el hecho de que las organizaciones se encuentran inmersas en entornos y mercados competitivos y globalizados; entornos en los que toda organización que desee tener éxito (o, al menos, sub- asistir) tiene la necesidad de alcanzar “buenos resultados” empresariales”.

Según (Mallar, 2010) nos dice: “Así el modelo de Gestión basada en los Procesos, se orienta a desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de sus stakeholders –clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, – y a qué hace la empresa para satisfacerlos, en lugar de centrarse en aspectos estructurales como cuál es su cadena de mandos y la función de cada departamento.”.

Se concluyó que los modelos de gestión se estructuran en una serie de criterios, cuyo propósito es guiar la práctica y asegurar que se cumplen los principios básicos de excelencia.

PROCESOS COMO PRINCIPIO DE GESTIÓN

Según (Beltra, carmona, Carrasco, Rivas, & Tejedor, 2018) nos dice: “Estos Principios de Gestión de la Calidad se

encuentran descritos en la norma ISO 9000:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”, de manera que constituyen una referencia básica necesaria para el entendimiento y la implantación adecuada de los requisitos de la ISO 9001 o las directrices de la ISO 9004.”.

Según (Hernandez, Martinez, & Cardona, 2015) nos dice: “El modelo de gestión basado en procesos, se fundamenta en el cumplimiento de la misión de las organizaciones, direccionando las actividades necesarias, hacia la satisfacción del cliente, proveedores, personal, accionista y sociedad en general. Implantar este tipo de modelo, no solo exige una nueva visión de los procesos, sino que además motiva la generación de valores agregados, para cada una de las variantes que intervienen en todo el modelo. Esta nueva tendencia es lo que diferencia la gestión por procesos de todos los esquemas organizacionales antes conocidos.”.

Se concluye que los procesos con principio de gestión en la estructuración de la organización sobre la base de procesos orientados a clientes. El cambio de la estructura organizativa de jerárquica a plana.

PROCESOS EN LA NORMA ISO 9001:2000

Según (Beltra, carmona, Carrasco, Rivas, & Tejedor, 2018) nos dice: “La propia norma ISO 9001:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”, establece, dentro de su apartado de introducción, la promoción de la adopción de un enfoque basado en procesos en un Sistema de Gestión de la Calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos”.

Según (Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández, 2014) nos indica: “En el año 2000 la Norma ISO 9001, de gestión de calidad, se adapta a la nueva concepción de gestión por procesos, convergiendo también con un movimiento paralelo de renovación del modelo EFQM. Esta norma se basa en el enfoque de gestión por procesos”.

Se concluyó que el ISO 9001:2000, es una norma de la Organización Internacional para la Estandarización. Es la única norma de la familia ISO 9001 certificable, tiene una nueva estructura basada en procesos, y consta de los siguientes puntos principales: Responsabilidad de la Dirección. Gestión de recursos.

PROCESOS EN EL MODELO EFQM

Según (Beltra, carmona, Carrasco, Rivas, & Tejedor, 2018) nos dice: “Como se ha comentado en anteriores apartados de esta guía, esta orientación hacia los resultados y la adopción de un enfoque basado en procesos son igualmente pilares esenciales y básicos en el modelo EFQM de Excelencia Empresarial, siendo cada vez más las organizaciones que dirigen sus sistemas de gestión hacia la satisfacción equilibrada de todos los grupos de interés a través de este modelo.”.

Según (Maderuelo, 2002) nos dice: “El Modelo EFQM de Excelencia (Fig. 1) está compuesto por nueve criterios diferenciándose claramente dos partes: el grupo formado por los llamados "Agentes Facilitadores" que se refieren a lo que la hace organización y cómo lo hace, y el grupo de criterios "Resultados" que dan cuenta de los logros obtenidos por la organización respecto a todos los grupos de interés (clientes, trabajadores, sociedad) y en relación a los

objetivos globales. La premisa establecida por el modelo explica cómo los Agentes Facilitadores son los determinantes de los Resultados alcanzados. Como puede observarse, esta formulación no difiere de la clásica conceptualización de estructura, proceso y resultados propuesta por Donabedian y que resulta más familiar en los servicios sanitarios”.

Se concluyó que el modelo EFQM es un modelo basado en la autoevaluación. La aplicación del modelo EFQM permite a cualquier tipo de organización realizar un análisis objetivo, riguroso y estructurado de la actividad y los resultados que está obteniendo dicha organización, y así permite elaborar un diagnóstico de su situación.

LA REINGENIERIA DE PROCESOS

Según (Maldonado, 2018) nos dice: “El objetivo de la reingeniería de procesos es reducir la cantidad de desperdicio en cualquier proceso de trabajo. Esto, o su vez, eleva la eficiencia del trabajo. Una eficiencia elevada es deseable.”.

Se concluyó que la reingeniería es establecer secuencias en interacciones nuevas en procesos administrativos y regulatorios.

PROCESO DE TRABAJO

Según (Maldonado, 2018) nos indica: “Un proceso es la mezcla y transformación de un grupo específico de insumos en un conjunto de rendimientos de mayor valor. Piense el estudiante en preparar una jugosa hamburguesa con queso. El rendimiento es la hamburguesa cocinada. Los insumos son pan, carne, queso, lechuga, jitomates y cebollas. El proceso consiste en prepararlo todo: rebanar los jitomates, cocinar la carne, derretir el queso, etcétera. Un proceso

transforma los insumos en un conjunto de rendimientos de mayor valor.”.

Se concluyó que el proceso de trabajo se puede definir como un conjunto de relaciones que se establecen entre el hombre, los objetos y medios de trabajo; con el propósito que los objetos sean transformados y que se conviertan en un producto final.

SÍMBOLOS DEL PROCESO

Según (Maldonado, 2018) nos indica: “Una secuencia de procesos se lee de izquierda a derecha, al igual que un manual. Usando los seis símbolos básicos, es posible ilustrar en forma gráfica los pasos de cualquier proceso: Esta secuencia representa un proceso que contiene siete pasos. Estos son: Operación, Demora, Transporte, Demora, Inspección, Transporte, Almacenaje”.

Se concluyó que los símbolos de procesos son la representación gráfica de los procesos y son una herramienta de gran valor para analizar los mismos y ver en qué aspectos se pueden introducir mejoras.

REINGENIERÍA VS CALIDAD TOTAL

Según (Maldonado, 2018) nos indica: “Al igual que la Calidad Total, la Reingeniería se inscribe en la corriente del cambio, que es lo que, debemos estar seguros, prevalecerá en el siglo XXI. Por ello, las personas y las organizaciones deben aprender a aprender cómo enfrentar este mundo que cambia incesantemente en todos los órdenes de la vida.”.

Se concluyó que la calidad total está asociada a un proceso de mejora gradual, que se alcanza con la realización de

cambios moderados. En tanto, La reingeniería de procesos es una opción que implica cambios más profundos y radicales.

ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE PROCESOS

Según (Gonzales, 2016) nos indica: “El Enfoque basado en Procesos de los sistemas de gestión pone de manifiesto la importancia de llevar a cabo un seguimiento y medición de los procesos con el fin de conocer los resultados que se están obteniendo y si estos resultados cubren los objetivos previstos.”.

Se concluye que la medición de los procesos se capturan datos del desempeño de los mismos para transformarlos en información y, en última instancia, poder determinar los puntos de mejora.

HERAMIENTAS DEL LEAN MANUFACTURING

Según (Vargas, Muratalla, & Jiménez, 2016) nos dice: “Lean manufacturing (en castellano “producción esbelta”) es un método que tiene como objetivo la eliminación del despilfarro o desperdicios entendiéndose estos como todas aquellas actividades que no aportan valor al producto y por las cuales el cliente no está dispuesto a pagar, mediante la utilización de una colección de herramientas (TPM, 5´S, SMED, Kanban, Kaizen, heijunka y jidoka.) que se desarrollaron principalmente en Japón para la producción de automóviles”.

Según (Sarria, Fonseca, & Bocanegra, 2017) nos dice: “Lean manufacturing se ha convertido en una alternativa que ha mostrado su versatilidad al ser adoptada en los diferentes escenarios del sector industrial. En principio, esta filosofía comenzó a ser gestada luego de la devastación de la Segunda

Guerra Mundial, donde países como Japón y Alemania sufrían los embates económicos de la posguerra.”.

Se concluyó que Lean manufacturing es un modelo de gestión que se enfoca en minimizar las pérdidas de los sistemas de manufactura al mismo tiempo que maximiza la creación de valor para el cliente final.

KAIZEN

Según (Chirinos, Rivero, Méndez, Goyo, & Figueredo, 2010) nos indica: “El Kaizen proporciona a las organizaciones empresariales una filosofía y estructura que les estimula a establecer en forma continua estándares de calidad y a lograr metas en función de la satisfacción del cliente, ventas y utilidades”.

Según (Alvarado & Pumisacho, 2017) nos dice: “Kaizen es un proceso de resolución de problemas, en donde cualquier mejora debe ser estandarizada para alcanzar el siguiente nivel de mejora. Dado que cualquier producto y actividad es objeto de mejora, el Kaizen cubre diversas técnicas de gestión que han sido desarrollados durante los últimos años para hacer visible el problema”.

Se concluyó que el Kaizen, engloba el concepto de un método de gestión de la calidad muy conocido en el mundo de la industria.

LA METODOLOGÍA DE PRODUCCIÓN JUSTO A TIEMPO O JUST IN TIME

Según (Maldonado, 2018) nos indica: “La metodología de producción Justo a Tiempo tiene como objetivo un procesamiento continuo, sin interrupciones de la producción. Conseguir este objetivo supone la minimización del tiempo

total necesario desde el comienzo de la fabricación hasta la facturación del producto. La metodología de la producción Justo a Tiempo es utilizada en empresas que utilizan el modelo de la calidad total como procedimiento para gestionar y reducir el tiempo en la elaboración de sus productos terminados” (p 275).

Según (Vidal, 2007) nos indica: “En la logística, el Justo a Tiempo es un sistema por medio del cual se ofrecen servicios de alto valor a muchas empresas que actualmente requieran que sus proveedores les brinden un alto nivel de apoyo. Se puede decir que el Justo a Tiempo es una filosofía, en la cual se busca la eliminación de desperdicios, por medio de la logística y producción cuyas características son los bajos inventarios, mayor calidad y servicio al cliente.”.

Se concluyó que el método justo a tiempo, es un sistema de organización de la producción para las fábricas, de origen japonés. También conocido como método toyota, permite reducir costos, especialmente de inventario de materia prima, partes para el ensamblaje, y de los productos finales.

ESTRATEGIAS PUSH Y PULL

Según (Maldonado, 2018) nos dice: “Las estrategias Push y Pull son utilizadas en ámbitos tan variados como el marketing, la logística y la gestión de servicios. No obstante, en un inicio, fueron concebidas como sistemas de producción con enfoques contrapuestos. En el sistema Push (empujar), las empresas conciben la fabricación de los productos en función de un pronóstico de la demanda o de un itinerario determinado de trabajo. El principal problema de este sistema radica en que no siempre los pronósticos son

correctos y a menudo se cae en una sobreproducción, lo que a la larga con. lleva a las empresas a desembolsar grandes sumas de dinero de forma innecesaria.” (p 285).

Según (Vargas, Jiménez, Toro, & Rodríguez, 2019) nos dice: “Los sistemas push, o empujar, están constituidos tanto por conceptos administrativos como por un componente técnico que hace referencia a la forma en que los trabajos se mueven por el sistema de producción. En estos sistemas, los trabajos inician en una fecha determinada y se fija una fecha para su entrega de acuerdo con los requerimientos de mercadeo.”.

Se concluyó que el sistema pull hace referencia a un sistema que se ajusta en todo momento a la demanda

POKA YOKE Y JIDOKA

Según (Tapia, Escobedo, Barrón, Martínez, & Estebané, 2017) nos indica: “El termino Poka-Yoke fue aplicado por Shigeo Shingo en 1986, dentro de los procesos industriales diseñados para prevenir errores humanos en los productos, llamándola a prueba de errores, dado por las palabras japonesas Poka que es evitar y Yokeru que significa error inadvertido. Rediseñó un proceso en el cual los trabajadores, mientras ensamblaban un pequeño interruptor, muy a menudo olvidaban insertar los cables requeridos por debajo de uno de los botones del mismo. En el proceso rediseñado, el trabajador podía realizar esta tarea en solo dos pasos”.

Según (Hernández, Gómez, Ibarra, Marisela, & Máynez, 2018) nos indica: “Un Poka-Yoke es una herramienta procedente de Japón que significa “a prueba de errores”. Lo

que se busca con esta forma de diseñar los procesos es eliminar o evitar equivocaciones ya sean de ámbito humano o automatizado. Este sistema se puede implantar también para facilitar la detección de errores”.

Se concluyó que un Poka-Yoke es una técnica de calidad que se aplica con el fin de evitar errores en la operación de un sistema.

ANDON. SISTEMA DE CONTROL VISUAL

Según (Maldonado, 2018) nos indica: “En el Sistema de Control Visual, los aparatos de control, información, código de colores, distribución de tableros, están estandarizados y crean un lenguaje visual común para distinguir rápidamente lo normal de los que no lo es, esto ayuda a llevar la decisión al pie de la máquina. Otro concepto de gran importancia es su definición de desperdicio.”.

Según (Navarro, 2020) nos dice: “Andon se usa habitualmente para aplicar el principio de Jidoka en la fabricación Lean. Su base es avisar de cualquier inconveniente que pueda aparecer desde el mismo momento que se manifiesta. Una vez que el sistema da la señal de alarma, los responsables pueden corregir el error de manera inmediata e, introduciendo las medidas necesarias, evitar que vuelva a repetirse.”.

Se concluye que el Andon es un sistema utilizado para alertar de forma visual de problemas en un proceso de producción. Da al operario o a la máquina automatizada la capacidad de detener la producción al encontrarse un defecto y de continuarla cuando se soluciona. Motivos comunes para el uso de la señal Andon pueden ser falta de

material, defecto creado o encontrado, mal funcionamiento del utillaje o la aparición de un problema de seguridad.

EL MAPA DE PROCESOS

Según (ALARCÓN, ALARCÓN, & GUADALUPE, 2019) nos dice: “Cabe indicar que un mapa de procesos es único para cada organización, es como una cédula de identidad que diferencia a dos organizaciones, aun cuando puedan pertenecer al mismo sector o la elaboración del mismo tipo de producto. El análisis visual del mapa de procesos es suficiente para poder determinar con exactitud el tipo de empresa, el sector al que pertenece y el producto que elabora, esta información es provista en mayor medida del análisis de los macro procesos claves.”.

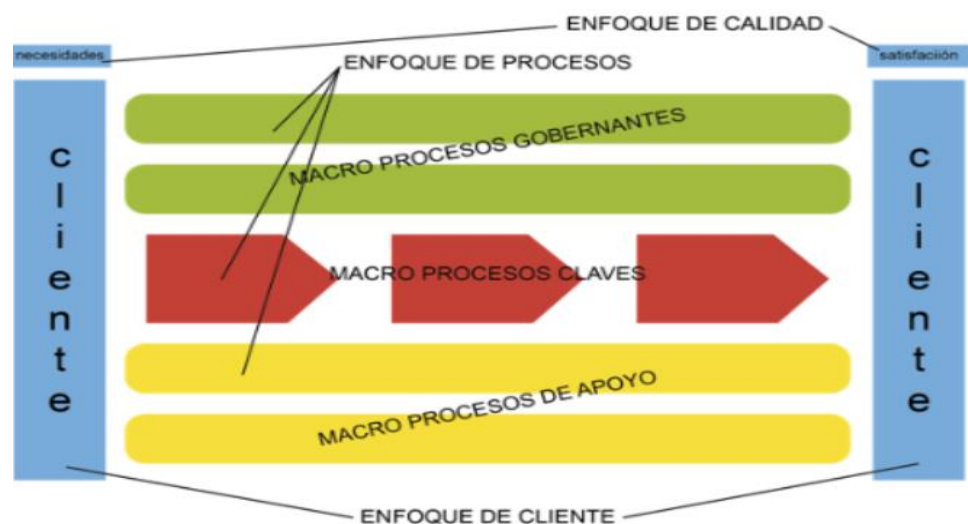


Figura 3: El mapa de procesos
Fuente: (ALARCÓN, ALARCÓN, & GUADALUPE, 2019) La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana

Según (Bravo, 2011) nos indica: “El mapa de procesos permite reconocer la totalidad del hacer de la organización y ubicar en su contexto cualquier proceso específico. Es un modelo vital para elaborar un plan estratégico, porque ayudará a tomar

consciencia visual de nuestra misión, representada por los procesos del negocio.” (p 103).

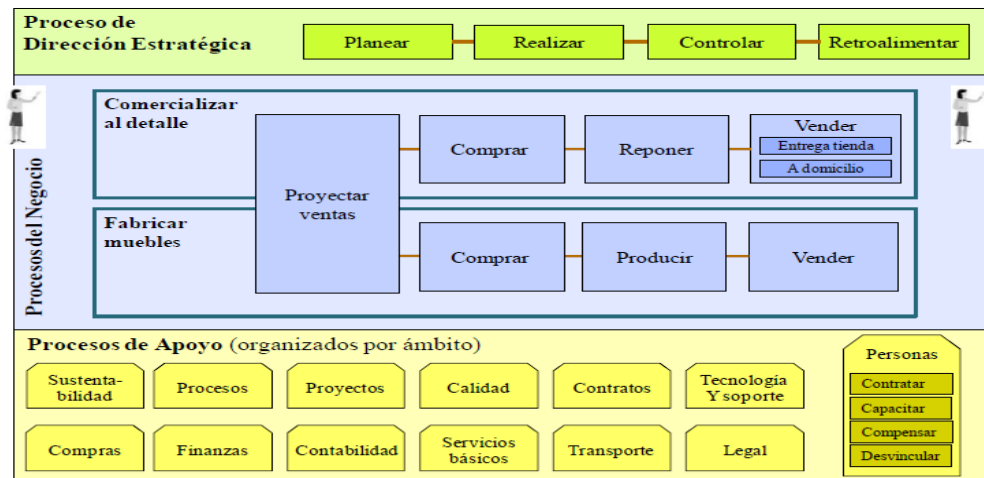


Figura 4: El mapa de procesos

Fuente: (Bravo, 2011) Gestión de procesos

Se concluyó que un mapa de procesos es un diagrama de valor que representa, a manera de inventario gráfico, los procesos de una organización en forma interrelacionada.

PROCESOS DEL NEGOCIO

Según (Bravo, 2011) nos dice. “Los procesos del negocio atienden directamente la misión de la empresa y se relacionan con los clientes a través de los productos o servicios que presta una organización. A veces se les llama procesos de misión. En empresas pequeñas se estima razonable identificar entre uno y tres procesos. En empresas grandes este número puede llegar a cinco o seis. Mientras más focalizada se encuentre la organización, menor es el número de procesos del negocio”.

Se concluyó que un proceso de negocio es una colección de actividades o tareas relacionadas y estructuradas que en una secuencia específica produce un servicio o producto para un cliente o clientes concreto.

PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Según (Bravo, 2011) nos indica: “Se trata de un solo proceso que dirige a todos los demás. Entendiendo dirección como realizar un ciclo que consta de cuatro etapas: planear, realizar, controlar y retroalimentar”.

Se concluye que la dirección estratégica es el proceso de formulación de estrategias para el desarrollo de la organización, buscando obtener una mayor participación en el mercado y rendimientos superiores al promedio.

CARACTERÍSTICAS DEL MAPA DE PROCESOS

Según (Bravo, 2011) nos dice: “El mapa de procesos tiene como entrada principal la estrategia de la organización. Ahí se puede distinguir a dueños de procesos e indicadores. Además: Es importante recordar que hablamos de procesos, no de áreas ni cargos. Además, debe estar disponible en la intranet de la empresa, aunque en este caso se hace necesario trabajar en dos niveles. El primero, de los procesos y el segundo de las etapas y versiones de cada uno.” (p 105).

Se concluye que un mapa de procesos es un diagrama de valor que representa, a manera de inventario gráfico, los procesos de una organización en forma interrelacionada.

SEGMENTAR PROCESOS

Según (Bravo, 2011) nos dice: “Identificar las etapas y versiones de un proceso también es llamado segmentar procesos y conduce a facilitar su comprensión y la intervención. ¿Se puede elaborar el FI de un proceso?, en

otras palabras: ¿puede existir un proceso que no requiera desagregarse? Sí, se construye directamente el flujograma de información.” (p 111).

Se concluyó que la segmentación de procesos es una técnica que permite a las empresas optimizar sus recursos y satisfacer las necesidades de sus clientes con mayor eficacia.

III. METODOS Y MATERIALES

3.1 Hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis general

El Sistema de Información mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.

3.1.2 Hipótesis específicas

- ✓ La Tecnología de la información mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.
- ✓ La administración de sistemas mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020
- ✓ Las organizaciones y estrategias mejoraran el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.

3.2 Variables de estudio

3.2.1 Definición conceptual

Variable independiente: SISTEMA DE INFORMACION

Según (Oz, 2008) nos dice: “los sistemas de información basados en computadoras generan casi toda la información que utilizamos. Estos sistemas se han vuelto esenciales para las operaciones empresariales exitosas”.

Variable Dependiente: EL PROCESO DE GESTIÓN

Según (Maldonado, 2018) define que, “la Gestión de Procesos es una metodología corporativa y de disciplina de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de cada uno de los procesos de negocio de una organización, a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua”.

3.3 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
VARIABLES INDEPENDIENTE I. SISTEMA DE INFORMACION	I.1 LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	HARDWARE EMPRESARIAL	¿Cómo calificaría usted los procesos de hardware utilizados para mejorar la gestión de procesos de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L, 2020?	LIKERT
		SOFTWARE EMPRESARIAL	¿Cómo calificaría usted la forma en que el sistema agilizará los requerimientos solicitados?	LIKERT
		REDES Y TELECOMUNICACIONES	¿Disponer de un reporte actualizado huéspedes favorece a una mejor atención?	LIKERT
		PROGRAMAS INFORMATICOS	¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de telecomunicaciones en la gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?	LIKERT
	I.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS	EQUIPOS INFORMATICOS	¿Cómo calificaría usted el sistema TI en las comunicaciones de gestión de procesos gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?	LIKERT
		ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE DATOS	¿Cuál es su nivel de conformidad el tiempo en se procesa entre la solicitud y emisión de un proceso de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?	LIKERT
		SISTEMAS DE NEGOCIOS ELECTRONICOS	¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de información en mejoraran los sistemas de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?	LIKERT
		SISTEMAS EMPRESARIALES DE NEGOCIOS	¿Cómo calificaría usted los componentes de información agilizaran los procesos de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?	LIKERT
		E-COMMERCE: MERCADOS DIGITALES	¿Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente?	LIKERT
	I.3 ORGANIZACIONES Y ESTRATEGIA	TOMA DE DECISIONES	¿Está dispuesto a arreglar los conflictos que se produjeron en el grupo?	LIKERT
		PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE LOS SISTEMAS	¿Está conforme con los procesos de almacenaje de información que tiene usted para el registro diario de los huéspedes?	LIKERT
		SISTEMAS DE INFORMACIÓN FUNCIONALES	¿Cuánto con el tiempo es necesario para consultar información de las habitaciones y servicios del hotel intur PERÚ ECG E.I.R.L?	LIKERT
		SEGURIDAD EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	¿Cree usted que el mecanismo para generar reportes en tiempo real del registro de huéspedes es el adecuado?	LIKERT
		ASPECTOS ETICOS Y SOCIALES EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	¿Según su opinión cómo calificaría la eficiencia del proceso de información del área de procesos de la gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?	LIKERT
VARIABLES DEPENDIENTE D. EL PROCESO DE GESTIÓN	D.1 LOS MODELOS DE GESTIÓN Y EL ENFOQUE	EL COMERCIO ELECTRONICO Y LAS ORGANIZACIONES	¿Contar con información competa de cada huésped ayuda a incorporar cada día más clientes?	LIKERT
		PROCESOS COMO PRINCIPIO DE GESTIÓN	¿Con que frecuencia el hotel intur PERÚ ECG E.I.R.L realiza la cantidad de clientes asistentes a diario?	LIKERT
		PROCESOS EN LA NORMA ISO 9001:2000	¿Número de clientes que piden habitaciones con todos los servicios es el desea por el hotel?	LIKERT
	D.2 LA REINGENIERIA DE PROCESOS	PROCESOS EN EL MODELO EFQM	¿Número de clientes que piden camas matrimoniales es el esperado por el hotel?	LIKERT
		PROCESO DE TRABAJO	¿Número de clientes que piden solo con servicios básicos es el esperado por el hotel?	LIKERT
		SIMBOLOS DEL PROCESO	¿Número de clientes que ingresan solo por horas es el esperado por el hotel?	LIKERT
		REINGENIERIA VS CALIDAD TOTAL	¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que vinieron permanentemente al hotel es el adecuado?	LIKERT
		ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE PROCESOS	¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que visitaron de vez en cuando es el adecuado?	LIKERT
	D.3 HERAMIENTAS DEL LEAN MANUFACTURING	KAIZEN	¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que solo visitaron una sola vez es el adecuado?	LIKERT
		LA METODOLOGÍA DE PRODUCCIÓN JUSTO A TIEMPO O JUST IN TIME	¿Está conforme con el mecanismo de control, de consistencia, de uniformidad y de confiabilidad de los datos consignados de los huéspedes asistentes diariamente?	LIKERT
		ESTRATEGIAS PUSH Y PULL	¿El tiempo que es necesario para consultar información de las habitaciones y servicios del hotel intur PERÚ ECG E.I.R.L es el adecuado?	LIKERT
		POKA YOKE Y JIDOKA	¿El tiempo que le demanda la consolidación de datos de huéspedes es el adecuado?	LIKERT
	D.4 EL MAPA DE PROCESOS	ANDON. SISTEMA DE CONTROL VISUAL	¿El tiempo que le demanda la consolidación de datos de huéspedes es el adecuado?	LIKERT
		PROCESOS DEL NEGOCIO	¿Para usted es fácil el proceso de consolidación de datos de huéspedes en el hotel?	LIKERT
PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		¿Cuál mecanismo de acceso de clientes considera usted más acorde con sus necesidades?	LIKERT	
CARACTERÍSTICAS DEL MAPA DE PROCESOS		¿Qué dificultad tiene al momento de registrar sus datos en el hotel?	LIKERT	
	SEGMENTAR PROCESOS	¿Cree usted que el mecanismo de registro que utiliza el hotel es más acorde con sus necesidades?	LIKERT	

ENCUESTA

3.4 Diseño de la investigación

3.4.1 Tipo de investigación

La presente investigación tiene por objetivo Mejorar el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020, y así determinar la causa y el efecto de dicha relación, para ello se está utilizando el tipo de investigación aplicada.

Tal como lo afirma (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011) Nos dice: “El investigador se caracteriza por su apertura permanente a que le demuestren que la realidad no es como la pensaba, que estaba equivocado. La razón debe estar por encima de la pasión. La actitud científica permite ver lo que no queríamos, algo que es contrario a nuestras preferencias o gustos”.

Se desarrolló en la investigación explicativo- causal el nivel, según Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2014). Menciona lo siguiente “Estos estudios no solo describen por el contrario buscan dar respuesta del por qué ocurre un suceso, a través de que se da y la relación que puedan tener con las variables. (p. 83).

3.4.2 Método de Investigación

El método de investigación será es cuantitativa, esta metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Según el autor (Niño, 2011) Nos dice: “la investigación cuantitativa tiene que ver con la “cantidad” y, por tanto, su medio principal es la medición y el cálculo. En general, busca medir variables con referencia a magnitudes”.

3.4.3 Diseño de la Investigación

NO-EXPERIMENTAL

Acorde a lo expuesto por el autor Buendía, (1998) nos dice: La investigación no experimental, se constituye en una de las formas de abarcar la realidad, más complejas que existen hoy en día, y que además encierra en su composición una serie de diseños que son muy concurridos en la actualidad.

3.5 Población y muestra de estudio

3.5.1 Población

Generalmente a las investigaciones poseen un conjunto de objetos, documentos o individuos a ser estudiados.

A continuación, (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011) nos dice: “Se habla de población o universo cuando se refiere a la totalidad, tanto de los sujetos seleccionados como del objeto de estudio” (p 88).

En consecuencia, el presente documento se desarrolla considerando como población a todos los clientes de la empresa INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020.

3.5.2 Muestra

Una vez conocida la población que se desea someter a estudio y cuando esta, por su tamaño no es posible considerarla en su totalidad para la aplicación de instrumentos de investigación; nace la necesidad de establecer una muestra.

A continuación, (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011) nos indica: “La muestra es la “parte o fracción representativa de un conjunto de una población, universo o colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características del mismo”” (p 89).

En consecuencia, los resultados obtenidos pueden ser generalizados al resto de la población, no obstante, en el presente estudio dado al tamaño de la población no es necesario aplicar una fórmula para la determinación de la muestra; por lo que se entrevistará.

Es por ello que el tipo de muestreo recomendado para el levantamiento de información es el Pre probabilístico.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

En definitiva, es de particular importancia otorgar y no olvidar el valor que tienen las técnicas y los instrumentos que se emplearán en una investigación.

Asimismo, las técnicas aplicadas para el desarrollo del presente estudio fueron la entrevista y análisis documental, para el levantamiento de información de campo se utilizó el instrumento de investigación llamado entrevista y encuestas participante con preguntas abiertas y para la documental fue necesario aplicar un sistema de información y mostrar su influencia en la entidad.

Según el autor (Niño, 2011) Nos dice: “Para estos propósitos, se recomienda seguir alguna de las técnicas de registro de información, adecuándola al procedimiento o instrumento aplicado, pues el registro varía si se trata de observación, encuesta o entrevista, por ejemplo.”.

Con la finalidad de recolectar datos disponemos de una gran variedad de instrumentos o técnicas, tanto cuantitativas como cualitativas, es por ello que en un mismo estudio podemos utilizar ambos tipos.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó las entrevistas según autor:

Entrevista:

Conforme a lo expuesto por (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013) nos dice: “La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar”.

Encuesta:

Conforme a lo expuesto por (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011) nos indica: “Es una práctica normal entre investigadores referirse a la encuesta como una técnica de recopilación de información. La autora del presente capítulo coincide con el concepto de Cea, en el sentido de que, más que una técnica, la encuesta es la aplicación de un procedimiento estandarizado. Para aplicarlo se vale de distintas técnicas como el cuestionario y/o la entrevista.”.

Sin embargo, esto permite al encuestador abordar una gran cantidad de personas en poco tiempo. Es decir, la encuesta oral se caracteriza por ser poco profunda, pero de gran alcance.

3.7 validación y confiabilidad del instrumento

3.7.1 Validez del Instrumento

Tabla 1
Validación de expertos

Mgtr. Edmundo Barrantes Ríos	Experto Metodólogo
Mgtr. Christian Ovalle Paulino	Experto Metodólogo

Fuente: Elaboración propia

3.7.2 Confiabilidad del Instrumento por Alfa de Cron Bach

Tabla 2
Variable independiente confiabilidad

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE : SISTEMA DE INFORMACION		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
86,5%	89.8%	15

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN SPSS

Existe muy buena consistencia interna entre los ítems del instrumento por tanto existe muy buena confiabilidad elaborado para el recojo de la información de la presente tesis, de la variable independiente sistema de información es de 86,5%.

Tabla 3
Variables dependiente confiabilidad

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: EL PROCESO DE GESTIÓN		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
87,8%	90.7%	15

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN SPSS

Existe muy buena consistencia interna entre los ítems del instrumento por tanto existe muy buena confiabilidad elaborado para el recojo de la información de la presente tesis, de la variable dependiente el proceso de gestión 90,7%.

3.8 Métodos de análisis de datos

Aquí, se tabulará la información a partir de los datos obtenidos, cuando hablamos de Procesamiento de datos hacemos referencia al método estadístico utilizado y al programa en particular a utilizar para procesar los datos recopilados, en nuestro caso emplearemos el Minitab.

Es en este sentido que el Minitab contribuye al desarrollo del área de metodología de investigación científica cuantitativa y de la investigación como un todo y tiene un involucramiento significativo con la comunidad académica y civil. Además de las actividades usuales de investigación, enseñanza y producción de conocimientos.

Minitab le facilita crear un archivo de datos en una forma estructurada y también organizar una base de datos que pueda ser analizada con diversas técnicas estadísticas. A pesar de que existen otros programas como (Microsoft Excel) que se utilizan para organizar datos y crear archivos electrónicos. Minitab permite capturar y analizar los datos sin necesidad de depender de otros programas.

Por otro lado, también es posible transformar un banco de datos creado en Microsoft Excel e una base de datos Minitab.

3.9 Desarrollo de la propuesta de valor

El presente sistema de información para mejorar el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ecg e.i.r.l, 2020, es una inversión muy importante a mediano y largo plazo, la cual a través de la mejora del proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020, se mejorará la gestión de procesos en la recepción de huéspedes del INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, mejorando así los sistemas de información en la empresa.

Después de haber realizado la investigación y evaluación de las distintas soluciones tecnológicas que existen, y encontrado la que más se adapta mejor a las necesidades de la empresa INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, es por ello que se plantea implementar dicho sistema el cual se utilice de apoyo y mejora de la gestión de procesos de información que brinda la empresa a sus alojados.

3.10 Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación se ha considerado los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Privada Telesup.

El presente Trabajo de investigación está relacionado al SISTEMA DE INFORMACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE HUESPEDES EN EL INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020, ha sido elaborado por los suscritos dentro de los estándares existentes y permitidos en el campo de la Investigación Científica.

La información, los registros, datos que se tomaron para incluir en el trabajo de investigación fueron fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis.

IV. RESULTADOS

4.1 La Contrastación de la Hipótesis

4.1.1 Método Estadístico para la Contrastación de las Hipótesis

Para la validez del presente trabajo de investigación se realizó mediante la técnica estadística NO paramétricas de escala ordinal en este caso se utilizó la rho de Spearman para observar el grado de correlación entre la variable independiente Sistema de Información y la variable dependiente el proceso de gestión y así contrastar la Hipótesis general y las Hipótesis específicas

4.1.2 La Contrastación de la Hipótesis General

La hipótesis general se contrastará mediante la prueba estadística no paramétrica de escala Ordinal, por la prueba de rho de Spearman determinará que el sistema de información para mejorar el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ecg e.i.r.l, 2020.

Tabla 4
Cuadro comparativo de las variables sistema de información y el proceso de gestión

N° de total	VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACION														VARIABLE DEPENDIENTE: EL PROCESO DE GESTIÓN															
	DIMENSIÓN 1: LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN				DIMENSION 2: ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS					DIMENSION 3: ORGANIZACIONES Y ESTRATEGIA					DIMENSION 1: LOS MODELOS DE GESTIÓN Y EL ENFOQUE				DIMENSION 2: LA REINGENIERIA DE PROCESOS				DIMENSION 3: HERAMIENTAS DEL LEAN MANUFACTURING				DIMENSION 4: EL MAPA DE PROCESOS			
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30
Totalmente en desacuerdo	3	1	3	3	1	3	4	6	9	4	4	12	2	4	2	3	5	4	8	2	2	5	3	3	3	4	9	6	4	3
desacuerdo	8	1	7	2	6	6	6	3	2	6	5	3	5	8	2	7	1	5	2	2	4	3	7	1	1	2	6	6	4	3
indiferente	6	4	3	6	5	3	7	13	12	5	4	5	4	4	12	4	3	16	0	2	4	8	14	6	1	5	1	2	5	0
de acuerdo	12	16	14	20	21	4	15	9	3	12	4	7	7	4	9	11	20	12	17	13	12	9	6	12	12	14	7	7	10	32
totalmente de acuerdo	11	18	13	9	7	24	8	9	14	13	23	13	22	20	15	15	11	3	13	21	18	15	10	18	23	15	17	19	17	2
total	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

cuadro comparativo de las variables diseño estructural del pavimento y su influencia en la creación de las pistas, aceras y veredas de las calles cuatro, cinco y nueve del barrio Miraflores del distrito de los órganos, departamento de Piura, 2021

Fuente: Elaboración propia con Excel

4.2 Aplicación de la Estadística Inferencial de las Variables

4.2.1 Normalización de la Influencia de las Variables 1 Y 2

a) Ho: "La variable independiente sistema de información y la variable dependiente el proceso de gestión se distribuyen en forma normal"

H1: "La variable independiente sistema de información y la variable dependiente el proceso de gestión no se distribuyen en forma normal"

b) N.S= 0.05

Tabla 5
Pruebas de normalización

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: SISTEMA DE INFORMACION	0,225	30	0,005
V2: EL PROCESO DE GESTIÓN	0,222	30	0,004

Fuente: Elaboración propia en SPSS

c) Se observa en la columna sig. Shapiro-Wilk de todos son menores que 0.05, lo cual se rechaza la hipótesis Nula.

d) Concluimos que La variable independiente sistema de información y la variable dependiente el proceso de gestión no se distribuyen en forma normal. por tanto, aplicaremos la prueba estadística no paramétrica de escala ordinal de rho de Spearman.

a) El Planteo de las Hipótesis General

Ho: “El Sistema de Información no mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020”

H1: “El Sistema de Información mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020”

a. N.S: 0.05

b. La Contrastación de la Hipótesis:

Pruebas estadísticas no paramétricas de escala Ordinal.
Utilizaremos la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 6
Correlaciones de hipótesis general

Matriz de Correlaciones			
		V1: SISTEMA DE INFORMACION	V2: EL PROCESO DE GESTIÓN
	Coefficiente de correlación	1,000	0,825
V1: SISTEMA DE INFORMACION	Sig. (bilateral)	.	0,019
Rho de Spearman	N	30	30
	Coefficiente de correlación	0,825	1,000
V2: EL PROCESO DE GESTIÓN	Sig. (bilateral)	0,019	.
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente Se Observa Que Hay Una Marcada Relación Entre Las Variables sistema de información y el proceso de gestión del 82.5%

c. Conclusión:

Se puede concluir que, El Sistema de Información mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.a un nivel de significancia del 5% bilateral.

a) El Planteo de las Hipótesis Especifica 1

Ho:” La Tecnología de la información no mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.”

H1: “La Tecnología de la información mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.”

- a. N.S: 0.05
- b. La Contrastación de la Hipótesis:
- c. Pruebas estadísticas no paramétricas de escala Ordinal.
Utilizaremos la prueba de Rho de Spearman

Tabla 7
Correlaciones de hipótesis específica 1

Matriz de Correlaciones			
		Vi d1: LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Vd.: EL PROCESO DE GESTIÓN
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,845
	Vi d1: LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	.	0,021
	N	30	30
	Coeficiente de correlación	0,845	1,000
	Vd.: EL PROCESO DE GESTIÓN	0,021	.
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa que hay una relación entre la tecnología de la información y el proceso de gestión en un 84,50%.

- d. La conclusión:

Se puede concluir, La Tecnología de la información mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020. a un nivel de significancia del 5% bilateral.

a) El Planteo de las Hipótesis Especifica 2

Ho: " La administración de sistemas no mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020"

H1: "La administración de sistemas mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020"

- a. N.S: 0.05
- b. La Contrastación de la Hipótesis:
- c. Pruebas estadísticas no paramétricas de escala Ordinal.
Utilizaremos la prueba de Rho de Spearman

Tabla 8
Correlaciones de hipótesis especifica 2

Matriz de Correlaciones			
		Vi d2: ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS	Vd.: EL PROCESO DE GESTIÓN
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,912
	Sig. (bilateral)	.	0,023
	N	30	30
	Vi d2: ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS		
n	Coeficiente de correlación	0,912	1,000
	Sig. (bilateral)	0,023	.
	N	30	30
	Vd.: EL PROCESO DE GESTIÓN		

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa que hay una marcada relación entre la administración de sistemas y el proceso de gestión en un 91.20%

- d. La conclusión:

Se puede concluir, que La administración de sistemas mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020. A un nivel de significancia del 5% bilateral.

a) El Planteo de las Hipótesis Especifica 3

Ho: " Las organizaciones y estrategias no mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020."

H1: "Las organizaciones y estrategias mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020."

a) N.S = 0.05

b) La Contrastación de la Hipótesis:

Pruebas estadísticas no paramétricas de escala Ordinal. Utilizaremos la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 9
Correlaciones de hipótesis especifica 3

Matriz de Correlaciones			
		Vi d3: ORGANIZACIONES Y ESTRATEGIA	Vd.: EL PROCESO DE GESTIÓN
Rho de Spearman	Vi d3: ORGANIZACIONES Y ESTRATEGIA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,856
		N	.
		N	30
	Vd.: EL PROCESO DE GESTIÓN	Coeficiente de correlación	0,856
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	0,014
		N	.
		N	30

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa que hay una marcada relación entre las organizaciones y estrategias y el proceso de gestión en un 85.60%.

c) La conclusión:

Se puede concluir, que Las organizaciones y estrategias mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020. a un nivel de significancia del 5% bilateral.

4.3 Aplicación de la Estadística Descriptiva de las Variables

4.3.1 Variable Independiente: Sistema de Información

Tabla 10

Cómo calificaría usted los procesos de hardware utilizados para mejorar la gestión de procesos de huéspedes en el INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020

		pregunta01			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy malo	3	7,5	7,5	7,5
	malo	8	20,0	20,0	27,5
	regular	6	15,0	15,0	42,5
	bueno	12	30,0	30,0	72,5
	muy bueno	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

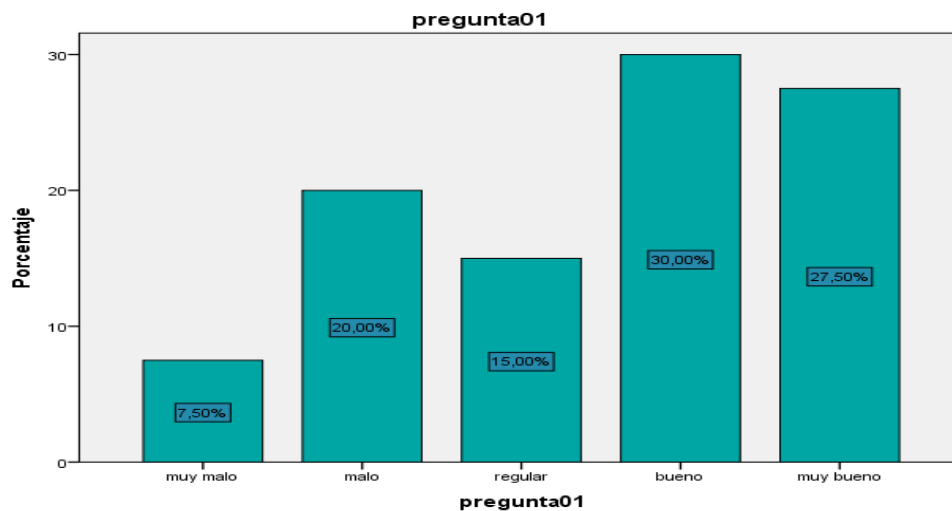


Figura 1 *Cómo calificaría usted los procesos de hardware utilizados para mejorar la gestión de procesos de huéspedes en el INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020*

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION:

De los 40 encuestados el 30% dijeron bueno sobre la pregunta: ¿Cómo calificaría usted los procesos de hardware utilizados para mejorar la gestión de procesos de huéspedes en el INTUR PERÚ ECG E?I.R.L, 2020? y el 7.50% dijeron muy malo.

Tabla 11
¿Cómo calificaría usted la forma en que el sistema agilizará los requerimientos solicitados?

		pregunta02		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	1	2,5	2,5	2,5
	malo	1	2,5	2,5	5,0
	regular	4	10,0	10,0	15,0
	bueno	16	40,0	40,0	55,0
	muy bueno	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

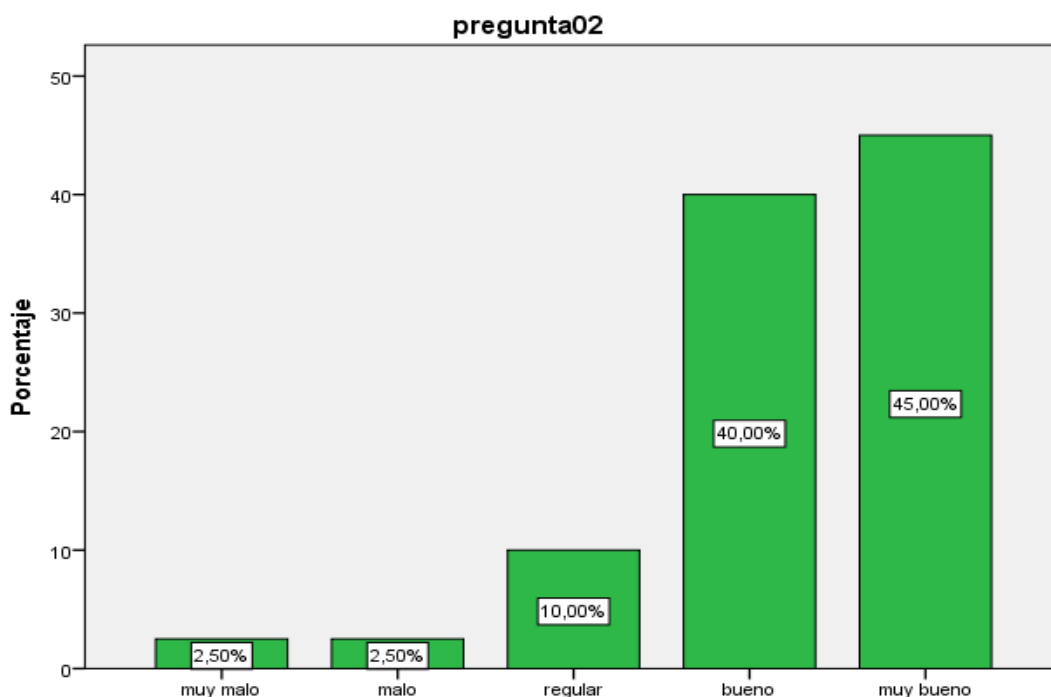


Figura 2 ¿Cómo calificaría usted la forma en que el sistema agilizará los requerimientos solicitados?

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION:

De los 40 encuestados el 45% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿Cómo calificaría usted la forma en que el sistema agilizará los requerimientos solicitados? y el 2.50% dijeron malo.

Tabla 12
¿Disponer de un reporte actualizado huéspedes favorece a una mejor atención?

		pregunta03		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	3	7,5	7,5	7,5
	malo	7	17,5	17,5	25,0
	regular	3	7,5	7,5	32,5
	bueno	14	35,0	35,0	67,5
	muy bueno	13	32,5	32,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

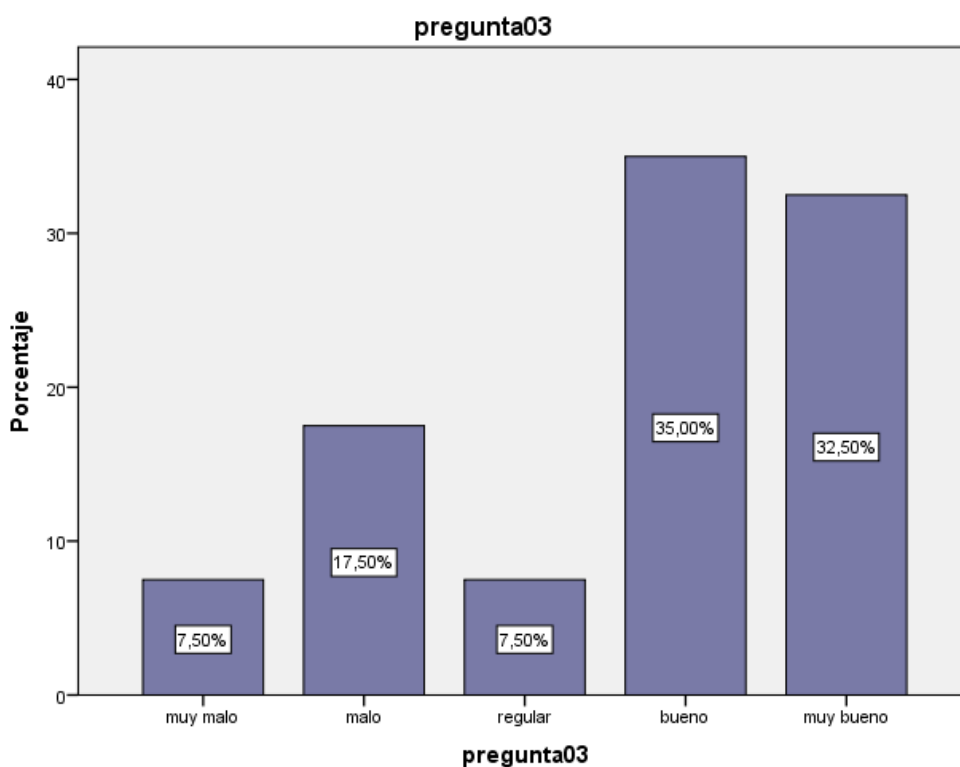


Figura 3 *¿Disponer de un reporte actualizado huéspedes favorece a una mejor atención?*

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION:

De los 40 encuestados se observa que el 35% afirmaron bueno a la pregunta: ¿Disponer de un reporte actualizado huéspedes favorece a una mejor atención? y el 7.50% dijeron muy malo.

*Tabla 13
¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de telecomunicaciones en la gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?*

		pregunta04			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	muy malo	3	7,5	7,5	7,5
	malo	2	5,0	5,0	12,5
	regular	6	15,0	15,0	27,5
	bueno	20	50,0	50,0	77,5
	muy bueno	9	22,5	22,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

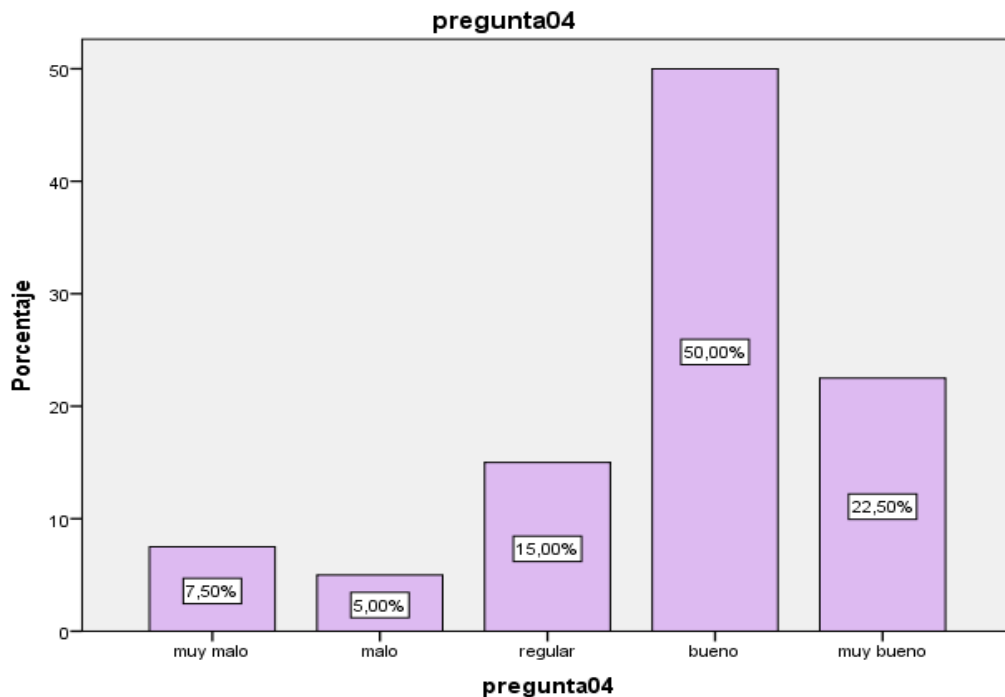


Figura 4 ¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de telecomunicaciones en la gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION:

De los 40 encuestados se observa que el 50% dijeron bueno a la pregunta: ¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de telecomunicaciones en la gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L? Y el 5% dijeron malo.

Tabla 14
 ¿Cómo calificaría usted el sistema TI en las comunicaciones de gestión de procesos gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L?

		pregunta05			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	muy malo	1	2,5	2,5	2,5
	malo	6	15,0	15,0	17,5
	regular	5	12,5	12,5	30,0
	bueno	21	52,5	52,5	82,5
	muy bueno	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

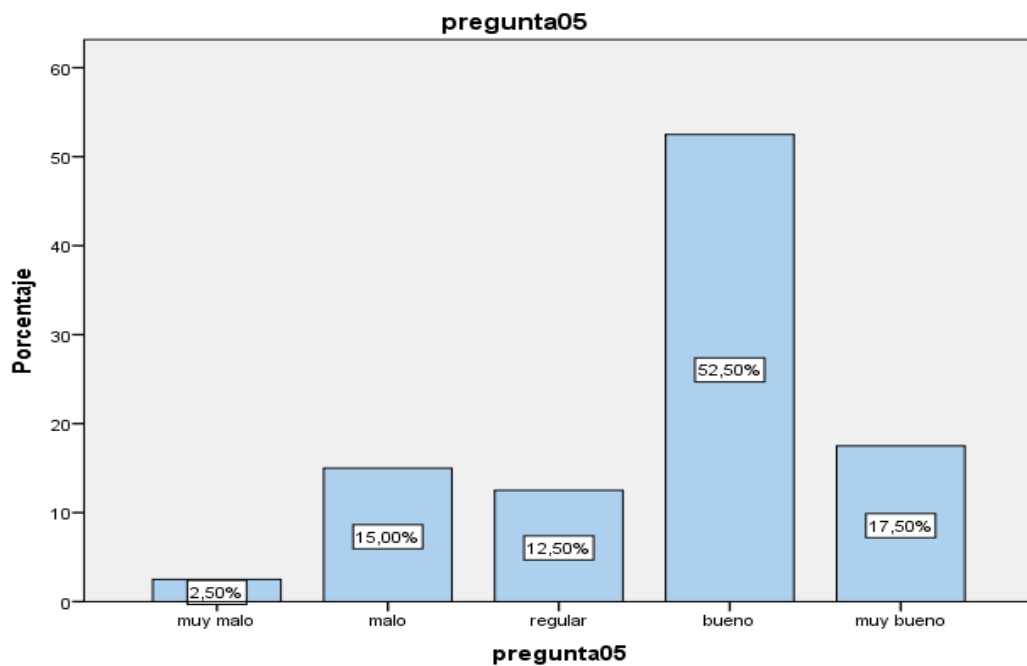


Figura 5 ¿Cómo calificaría usted el sistema TI en las comunicaciones de gestión de procesos gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L?

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION:

De los 40 encuestados el 52.50% dijeron bueno a la pregunta: ¿Cómo calificaría usted el sistema TI en las comunicaciones de gestión de procesos gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L? y el 2.50% dijeron muy malo.

Tabla 15

¿Cuál es su nivel de conformidad el tiempo en se procesa entre la solicitud y emisión de un proceso de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L?

		pregunta06		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	3	7,5	7,5	7,5
	malo	6	15,0	15,0	22,5
	regular	3	7,5	7,5	30,0
	bueno	4	10,0	10,0	40,0
	muy bueno	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

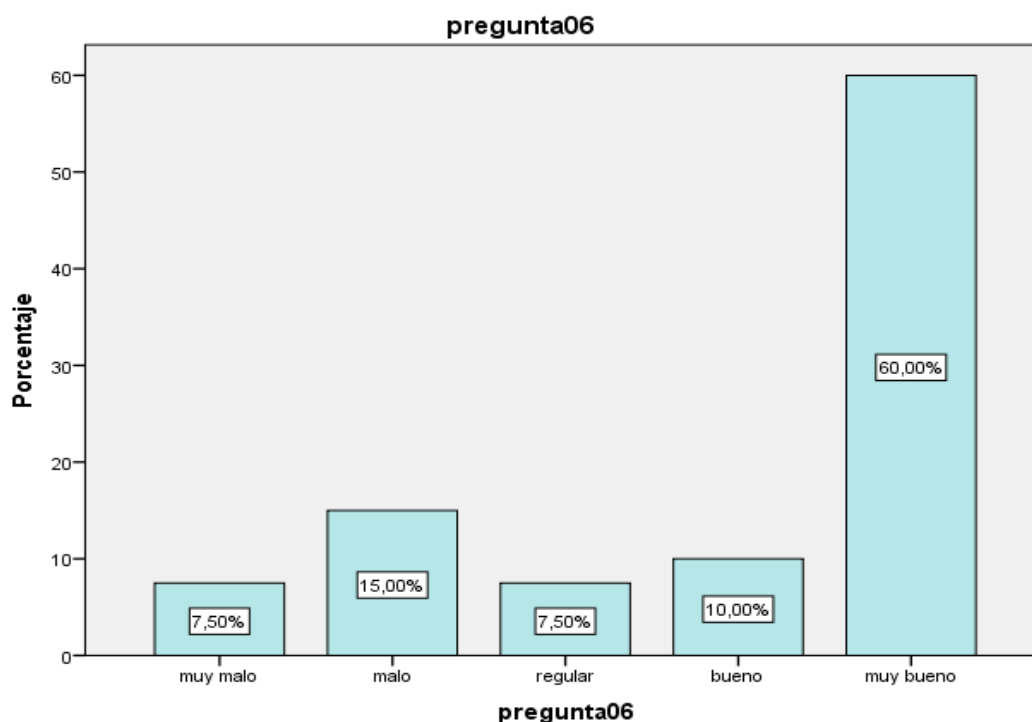


Figura 6 *¿Cuál es su nivel de conformidad el tiempo en se procesa entre la solicitud y emisión de un proceso de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L?*

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION:

De los 40 encuestados el 60% dijeron muy bueno a la pregunta: muy conforme sobre la pregunta: ¿Cuál es su nivel de conformidad el tiempo en se procesa entre la solicitud y emisión de un proceso de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L? y el 7.50% dijeron muy malo.

Tabla 16

¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de información en mejoraran los sistemas de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L?

		pregunta07		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	4	10,0	10,0	10,0
	malo	6	15,0	15,0	25,0
	regular	7	17,5	17,5	42,5
	bueno	15	37,5	37,5	80,0
	muy bueno	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

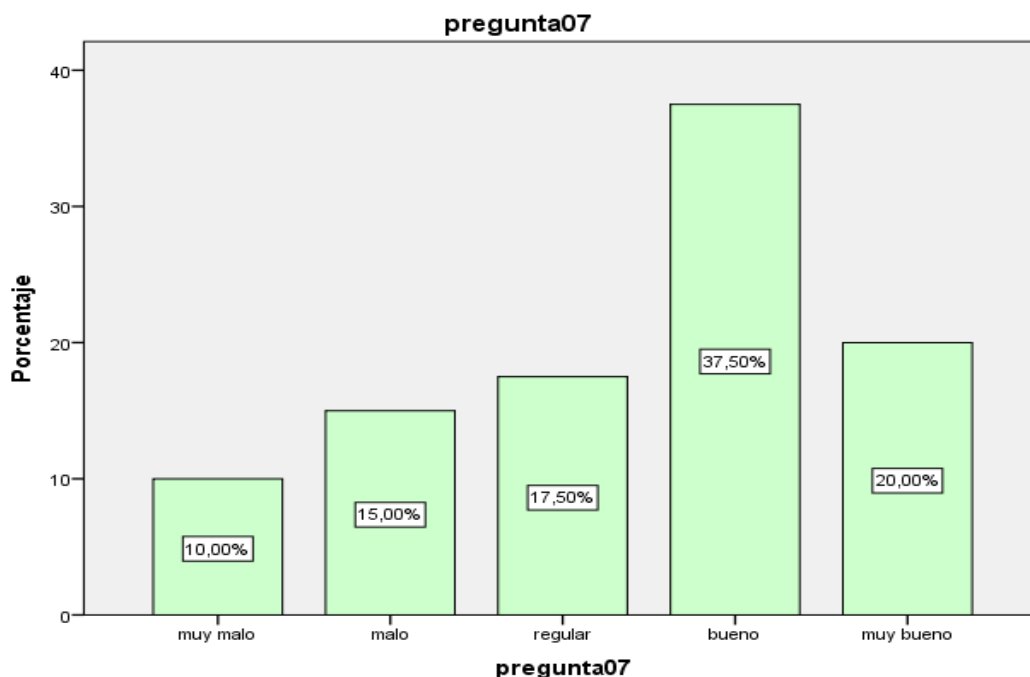


Figura 7 ¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de información en mejoraran los sistemas de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L?

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 37.50% dijeron bueno a la pregunta: ¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de información en mejoraran los sistemas de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L? y el 10% dijeron muy malo.

Tabla 17
¿Cómo calificaría usted los componentes de información agilizaran los procesos de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L?

		pregunta08		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	6	15,0	15,0	15,0
	malo	3	7,5	7,5	22,5
	regular	13	32,5	32,5	55,0
	bueno	9	22,5	22,5	77,5
	muy bueno	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

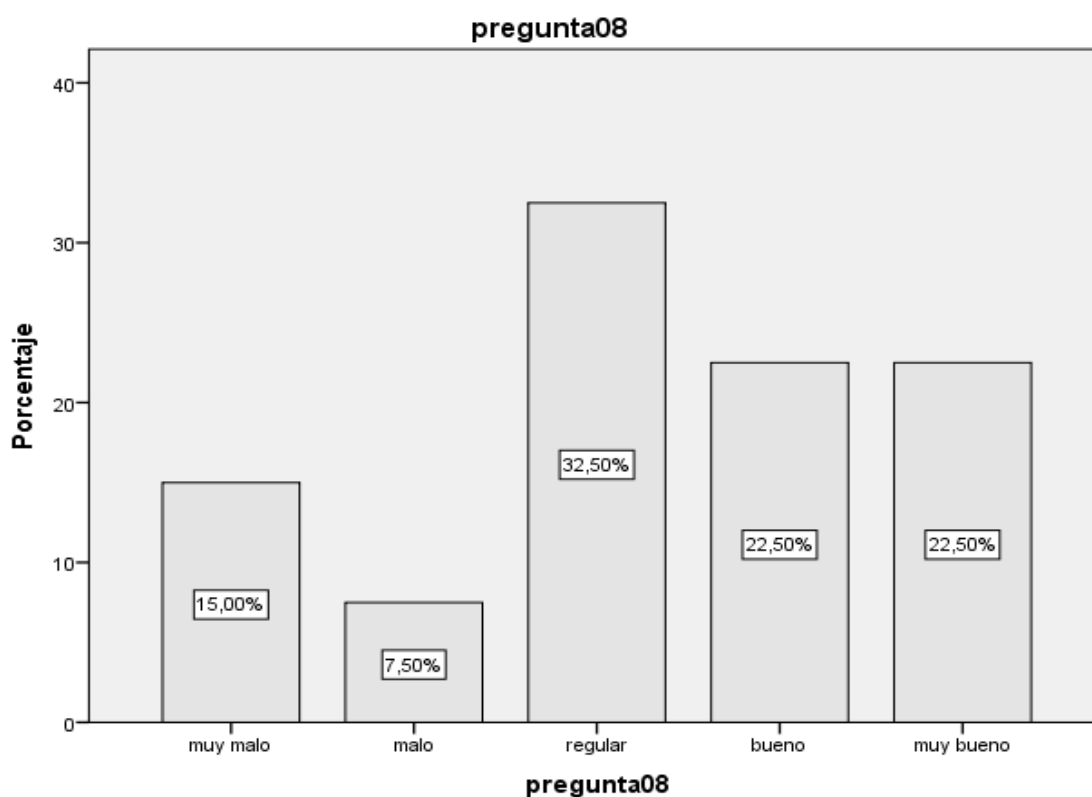


Figura 8 ¿Cómo calificaría usted los componentes de información agilizaran los procesos de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L?

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 35% dijeron regular a la pregunta: ¿Cómo calificaría usted los componentes de información agilizaran los procesos de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L? y el 7.50% dijeron malo.

Tabla 18
¿Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente?

		pregunta09		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	9	22,5	22,5	22,5
	malo	2	5,0	5,0	27,5
	regular	12	30,0	30,0	57,5
	bueno	3	7,5	7,5	65,0
	muy bueno	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

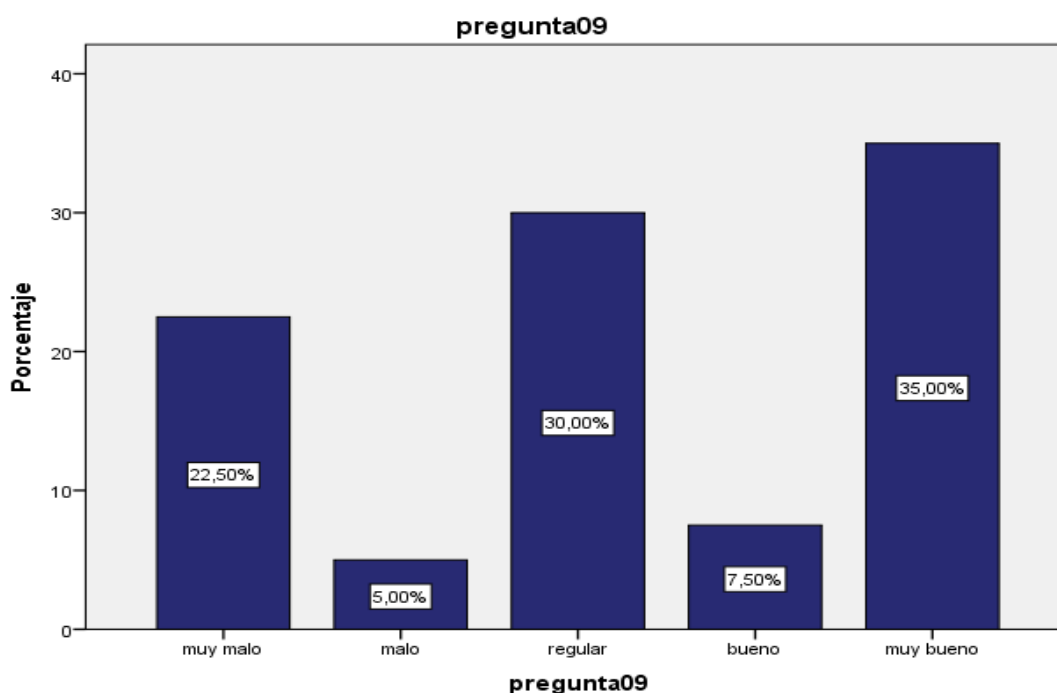


Figura 9 *¿Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente?*

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 35% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente? y el 5% dijeron malo.

Tabla 19
¿Está dispuesto a arreglar los conflictos que se produjeron en el grupo?

		pregunta10			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	muy malo	4	10,0	10,0	10,0
	malo	6	15,0	15,0	25,0
	regular	5	12,5	12,5	37,5
	bueno	12	30,0	30,0	67,5
	muy bueno	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

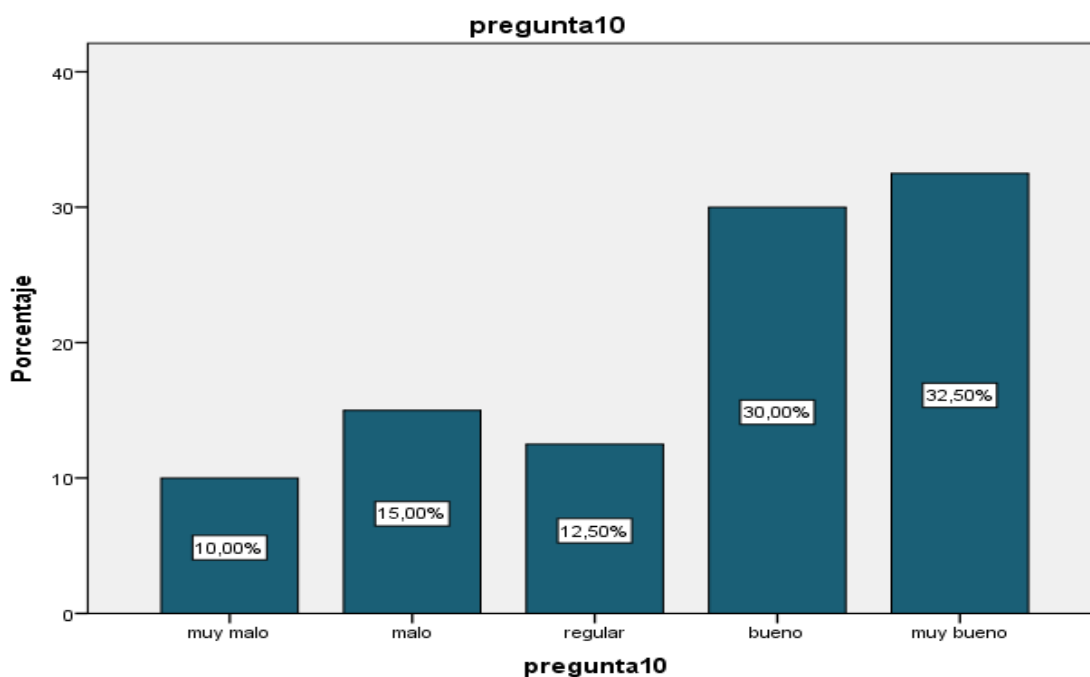


Figura 10 *¿Está dispuesto a arreglar los conflictos que se produjeron en el grupo?*

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 32.50% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿Está dispuesto a arreglar los conflictos que se produjeron en el grupo? y el 10% dijeron muy malo.

Tabla 20
¿Está conforme con los procesos de almacenaje de información que tiene usted para el registro diario de los huéspedes?

		pregunta11		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	4	10,0	10,0	10,0
	malo	5	12,5	12,5	22,5
	regular	4	10,0	10,0	32,5
	bueno	4	10,0	10,0	42,5
	muy bueno	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

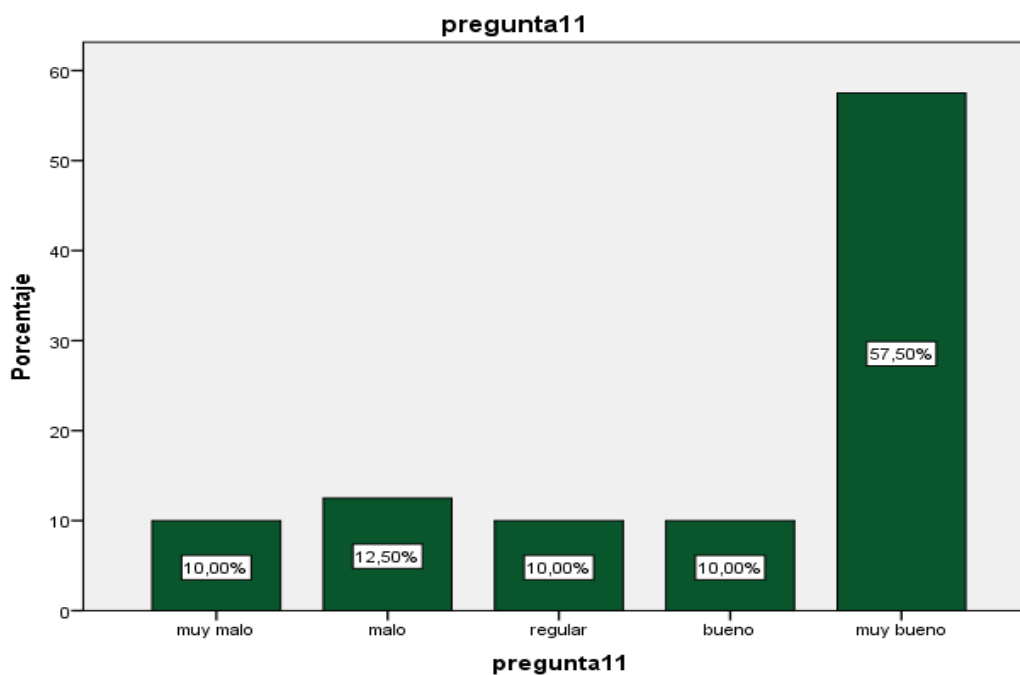


Figura 11 ¿Está conforme con los procesos de almacenaje de información que tiene usted para el registro diario de los huéspedes?

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 57.50% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿Está conforme con los procesos de almacenaje de información que tiene usted para el registro diario de los huéspedes? y el 10% dijeron muy malo.

Tabla 21
¿Cuánto con el tiempo es necesario para consultar información de las habitaciones y servicios del hotel intur PERÚ ECG E?I.R.L?

		pregunta12		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	12	30,0	30,0	30,0
	malo	3	7,5	7,5	37,5
	regular	5	12,5	12,5	50,0
	bueno	7	17,5	17,5	67,5
	muy bueno	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

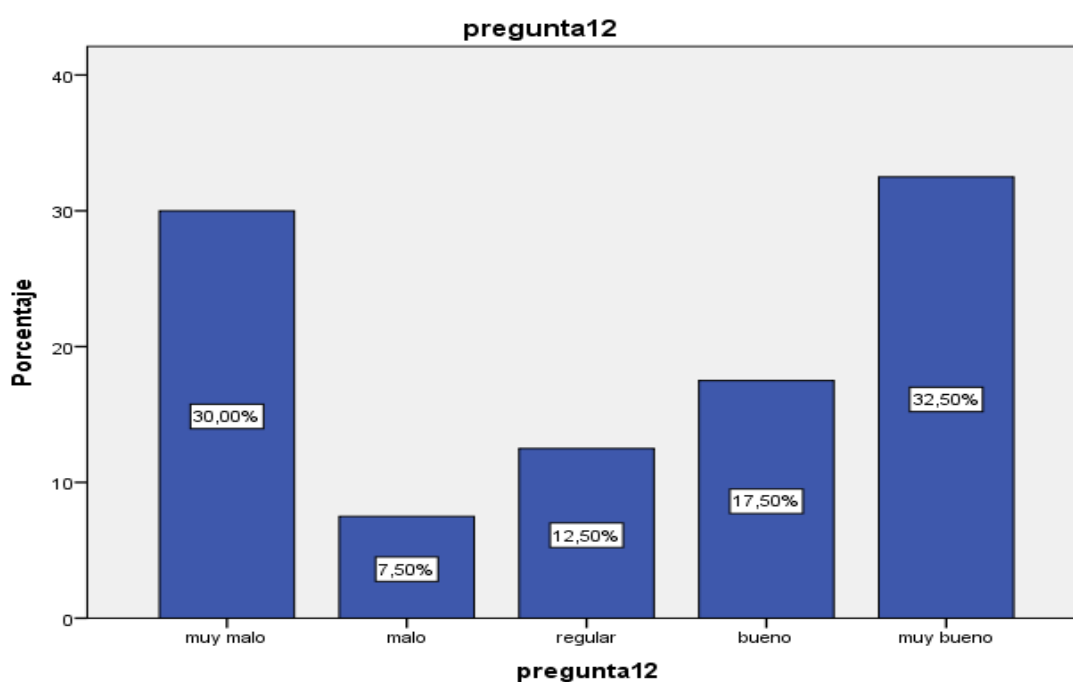


Figura 12 ¿Cuánto con el tiempo es necesario para consultar información de las habitaciones y servicios del hotel intur PERÚ ECG E?I.R.L?

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 32.50% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿Cuánto con el tiempo es necesario para consultar información de las habitaciones y servicios del hotel intur PERÚ ECG E?I.R.L? y el 7.50% dijeron malo.

Tabla 22
¿Cree usted que el mecanismo para generar reportes en tiempo real del registro de huéspedes es el adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy malo	2	5,0	5,0	5,0
	malo	5	12,5	12,5	17,5
	regular	4	10,0	10,0	27,5
	bueno	7	17,5	17,5	45,0
	muy bueno	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

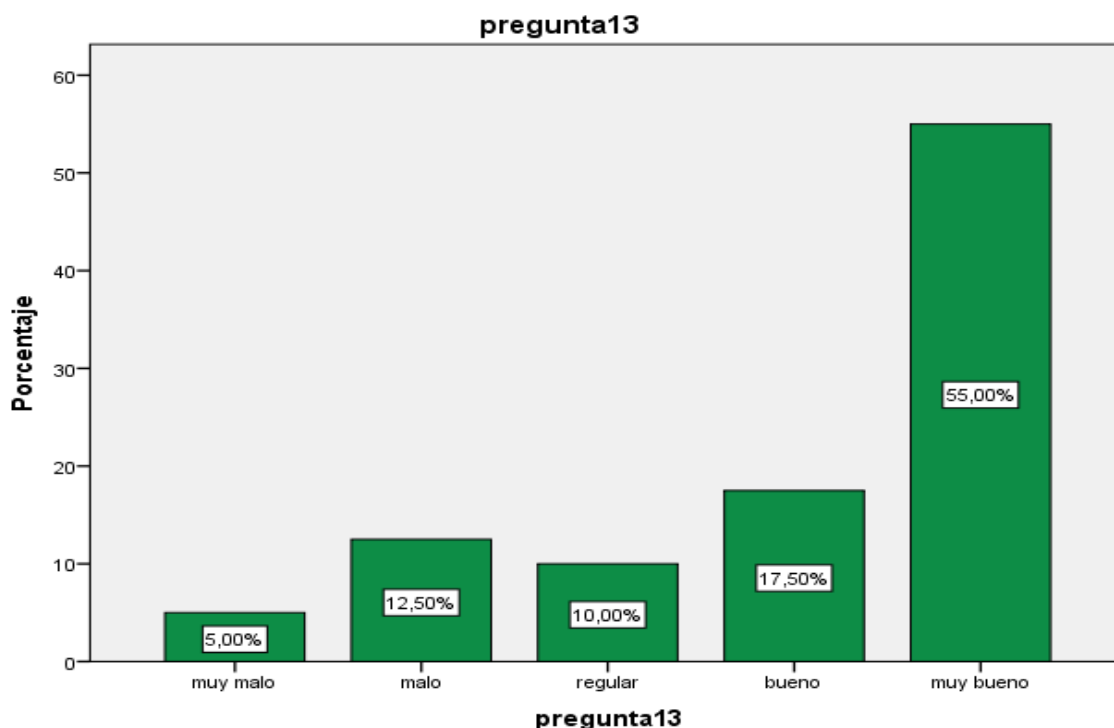


Figura 13 *¿Cree usted que el mecanismo para generar reportes en tiempo real del registro de huéspedes es el adecuado?*

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 55% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿Cree usted que el mecanismo para generar reportes en tiempo real del registro de huéspedes es el adecuado? y el 5% dijeron muy malo.

Tabla 23

¿Según su opinión cómo calificaría la eficiencia del proceso de información del área de procesos de la gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L?

		pregunta14		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	4	10,0	10,0	10,0
	malo	8	20,0	20,0	30,0
	regular	4	10,0	10,0	40,0
	bueno	4	10,0	10,0	50,0
	muy bueno	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

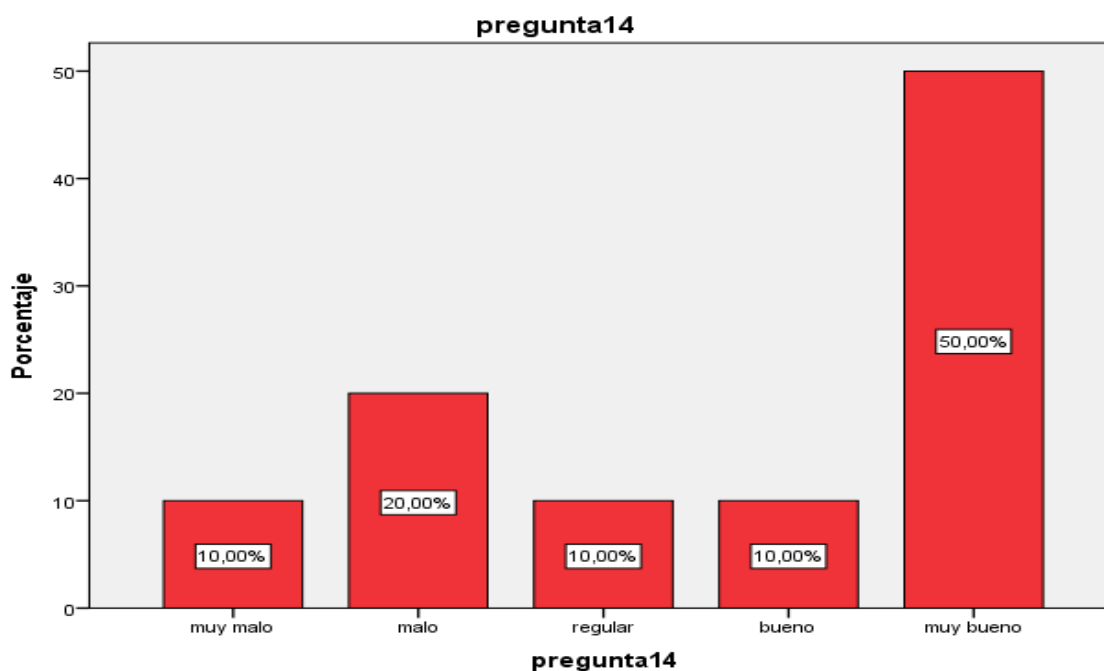


Figura 14 *¿Según su opinión cómo calificaría la eficiencia del proceso de información del área de procesos de la gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L?*

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 50% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿Según su opinión cómo calificaría la eficiencia del proceso de información del área de procesos de la gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L? y el 10% dijeron malo.

Tabla 24
¿Contar con información competente de cada huésped ayuda a incorporar cada día más clientes?

		pregunta15		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	2	5,0	5,0	5,0
	malo	2	5,0	5,0	10,0
	regular	12	30,0	30,0	40,0
	bueno	9	22,5	22,5	62,5
	muy bueno	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

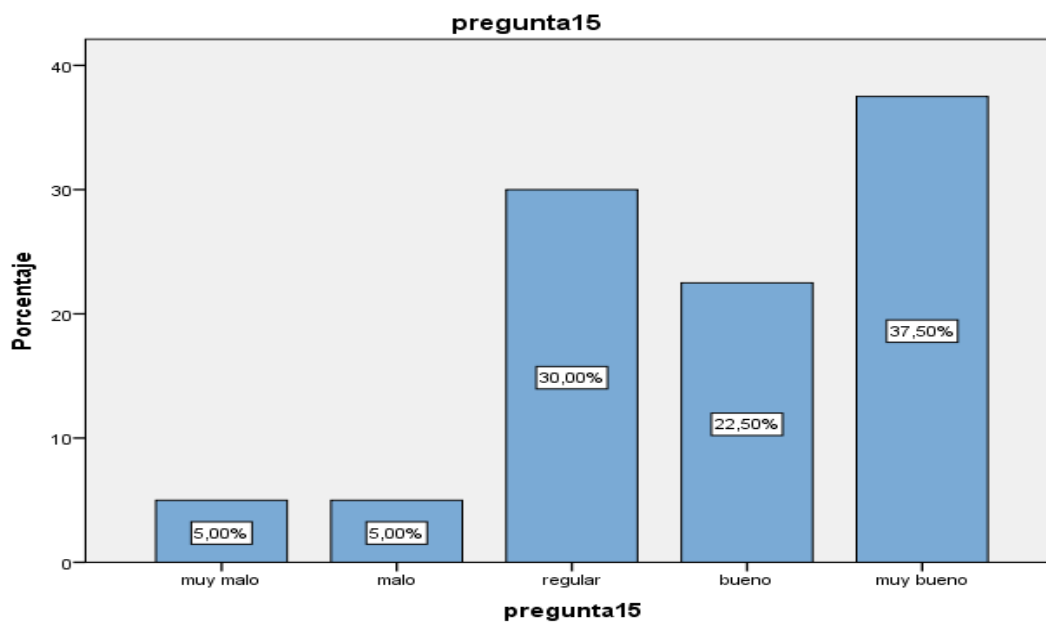


Figura 15 ¿Contar con información competente de cada huésped ayuda a incorporar cada día más clientes?

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 37.50% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿Contar con información competente de cada huésped ayuda a incorporar cada día más clientes? y el 5% dijeron malo.

4.3.2 Variable Dependiente: el Proceso de Gestión

Tabla 25

¿Con que frecuencia el hotel intur PERÚ ECG E?I.R.L realiza la cantidad de clientes asistentes a diario?

		pregunta16		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	3	7,5	7,5	7,5
	malo	7	17,5	17,5	25,0
	regular	4	10,0	10,0	35,0
	bueno	11	27,5	27,5	62,5
	muy bueno	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

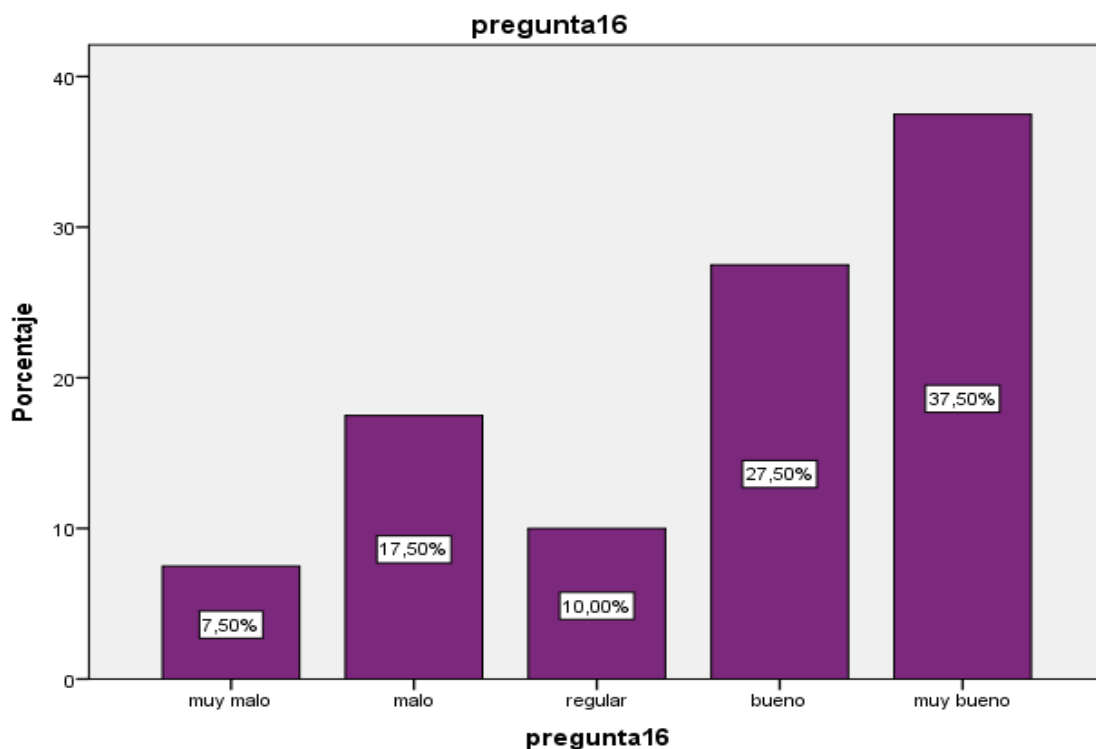


Figura 16 ¿Con que frecuencia el hotel intur PERÚ ECG E?I.R.L realiza la cantidad de clientes asistentes a diario?

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 37.50% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿Con que frecuencia el hotel intur PERÚ ECG E?I.R.L realiza la cantidad de clientes asistentes a diario? y el 7.50% dijeron muy malo.

Tabla 26

¿Número de clientes que piden habitaciones con todos los servicios es el desea por el hotel?

		pregunta17		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	5	12,5	12,5	12,5
	malo	1	2,5	2,5	15,0
	regular	3	7,5	7,5	22,5
	bueno	20	50,0	50,0	72,5
	muy bueno	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Tabla 27: Pregunta 17

Fuente: Elaboración propia de autor

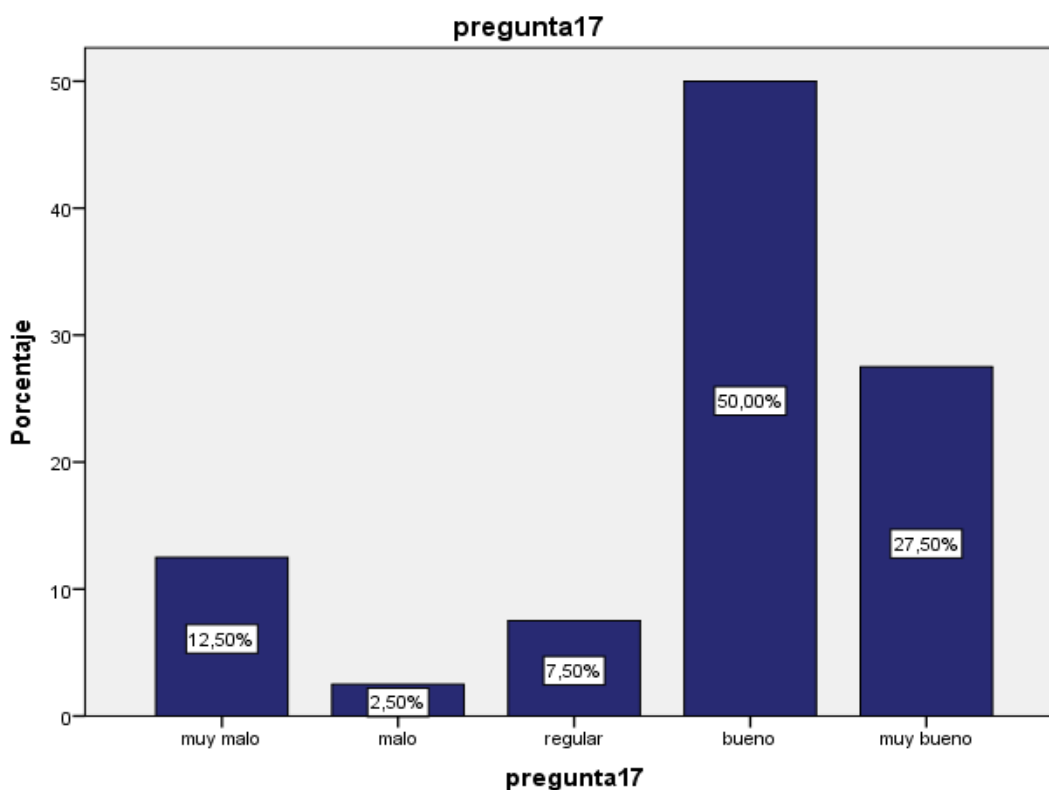


Figura 17 *¿Número de clientes que piden habitaciones con todos los servicios es el desea por el hotel?*

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 50% dijeron bueno a la pregunta: ¿Número de clientes que piden habitaciones con todos los servicios es el deseado por el hotel? y el 2.50% dijeron malo.

Tabla 28

¿Número de clientes que piden camas matrimoniales es el esperado por el hotel?

		pregunta18		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	4	10,0	10,0	10,0
	malo	5	12,5	12,5	22,5
	regular	16	40,0	40,0	62,5
	bueno	12	30,0	30,0	92,5
	muy bueno	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

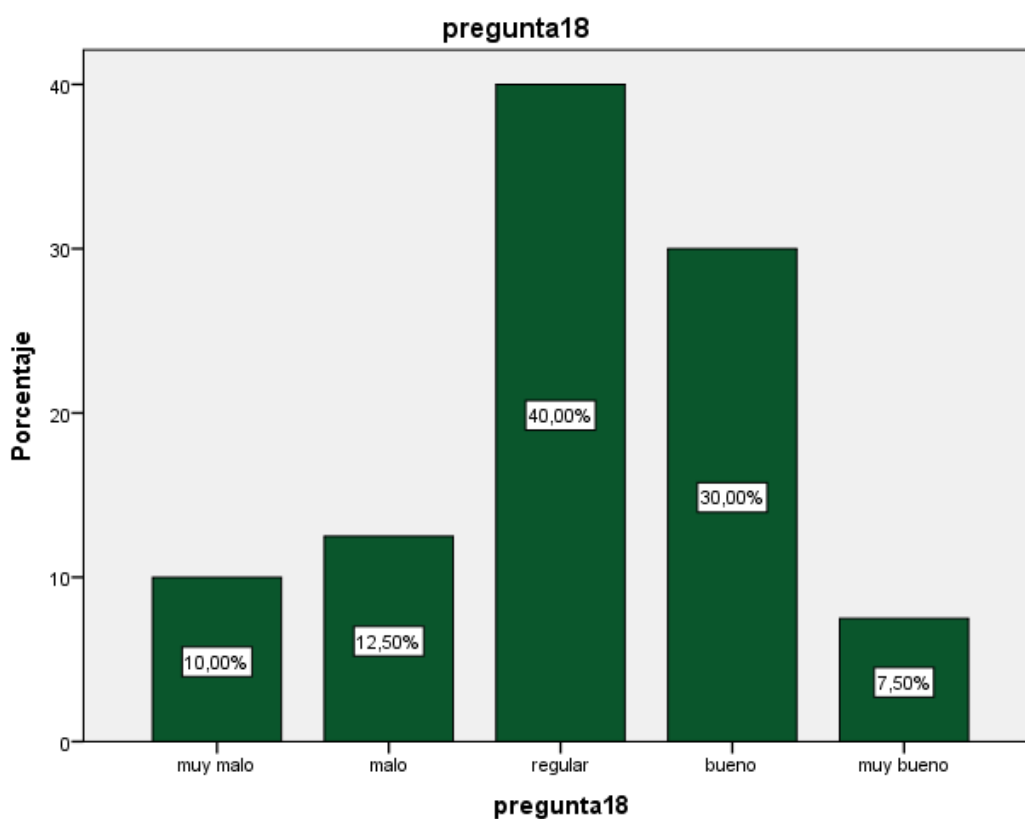


Figura 18 *¿Número de clientes que piden camas matrimoniales es el esperado por el hotel?*

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 40% dijeron regular a la pregunta: ¿Número de clientes que piden camas matrimoniales es el esperado por el hotel? y el 7.50% dijeron muy bueno.

Tabla 29

¿Número de clientes que piden solo con servicios básicos es el esperado por el hotel?

		pregunta19		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	8	20,0	20,0	20,0
	malo	2	5,0	5,0	25,0
	bueno	17	42,5	42,5	67,5
	muy bueno	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

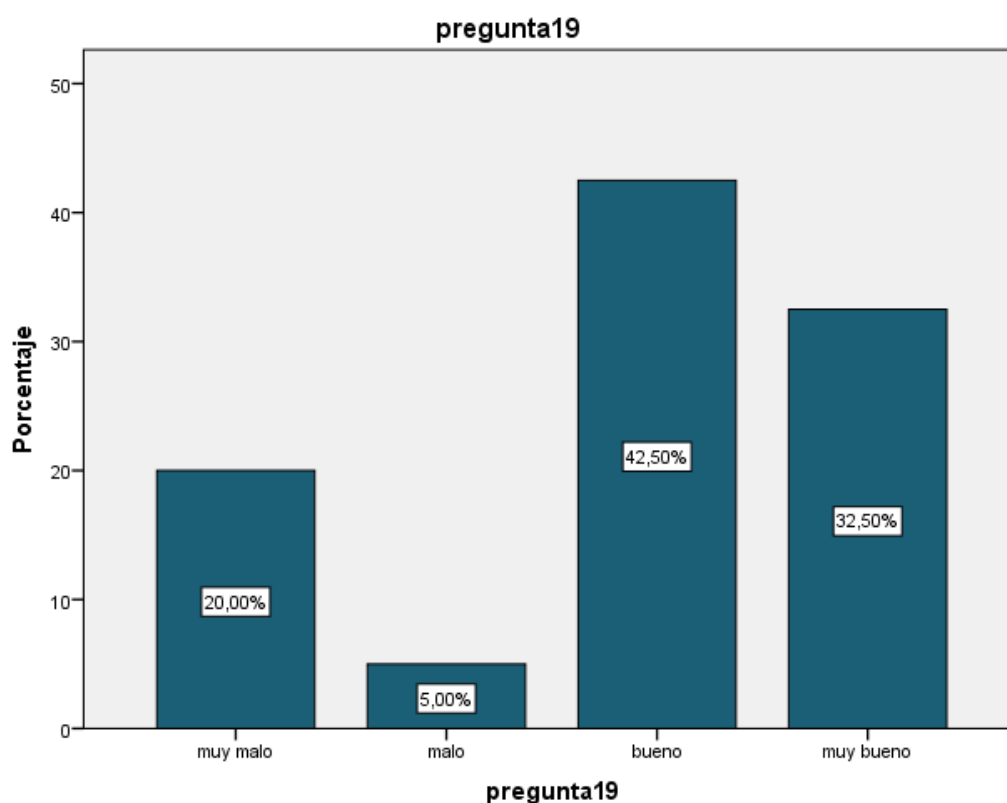


Figura 19 *¿Número de clientes que piden solo con servicios básicos es el esperado por el hotel?*

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 42.50% dijeron bueno a la pregunta: ¿Número de clientes que piden solo con servicios básicos es el esperado por el hotel? y el 5% dijeron malo.

Tabla 30
¿Número de clientes que ingresan solo por horas es el esperado por el hotel?

		pregunta20		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	2	5,0	5,0	5,0
	malo	2	5,0	5,0	10,0
	regular	2	5,0	5,0	15,0
	bueno	13	32,5	32,5	47,5
	muy bueno	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

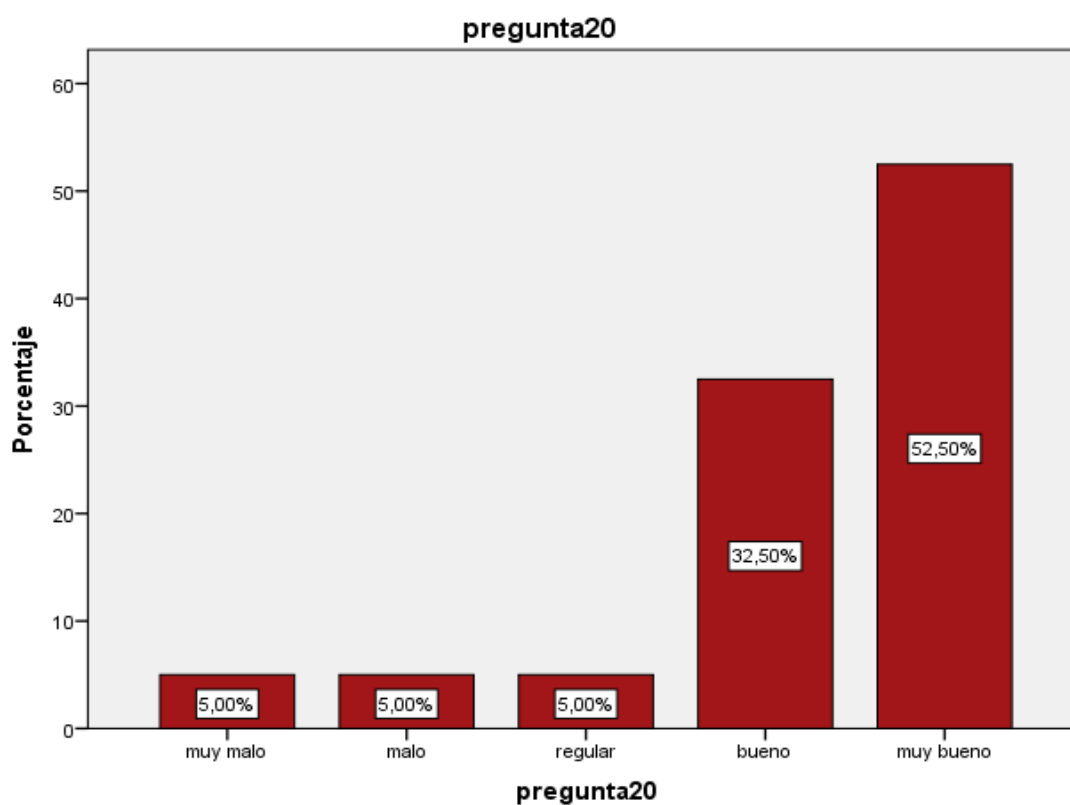


Figura 20 ¿Número de clientes que ingresan solo por horas es el esperado por el hotel?
Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 52.50% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿Número de clientes que ingresan solo por horas es el esperado por el hotel? y el 5% dijeron malo.

Tabla 31
¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que vinieron permanentemente al hotel es el adecuado?

		pregunta21		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	2	5,0	5,0	5,0
	malo	4	10,0	10,0	15,0
	regular	4	10,0	10,0	25,0
	bueno	12	30,0	30,0	55,0
	muy bueno	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Tabla 32: Pregunta 21
Fuente: Elaboración propia de autor
pregunta21

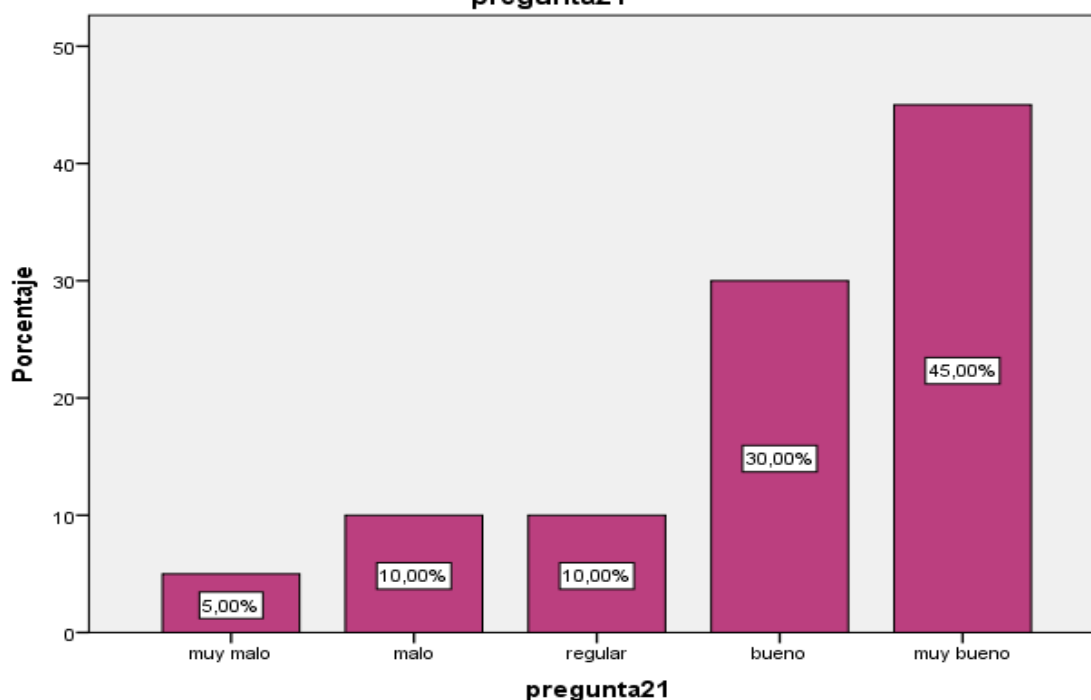


Figura 21 ¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que vinieron permanentemente al hotel es el adecuado?

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 45% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que vinieron permanentemente al hotel es el adecuado? y el 5% dijeron muy malo.

Tabla 33
¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que visitaron de vez en cuando es el adecuado?

		pregunta22		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	5	12,5	12,5	12,5
	malo	3	7,5	7,5	20,0
	regular	8	20,0	20,0	40,0
	bueno	9	22,5	22,5	62,5
	muy bueno	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

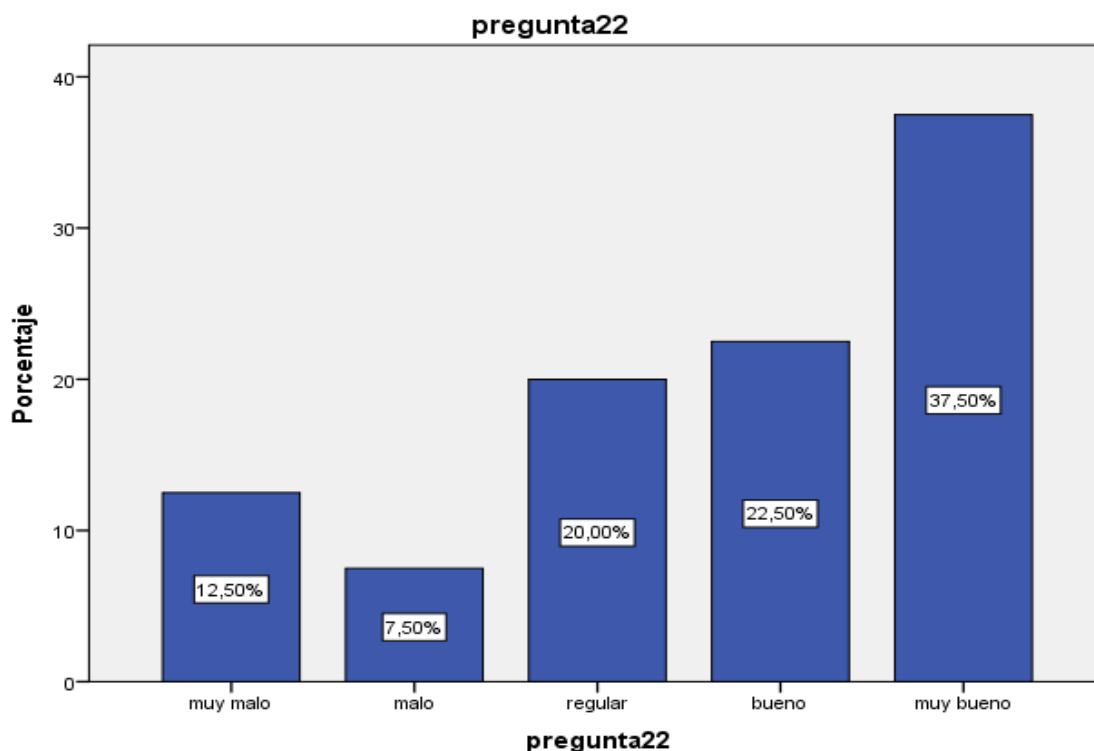


Figura 22 ¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que visitaron de vez en cuando es el adecuado?

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 37.50% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que visitaron de vez en cuando es el adecuado? y el 7.50% dijeron malo.

Tabla 34

¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que solo visitaron una sola vez es el adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy malo	3	7,5	7,5	7,5
	malo	7	17,5	17,5	25,0
	regular	14	35,0	35,0	60,0
	bueno	6	15,0	15,0	75,0
	muy bueno	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

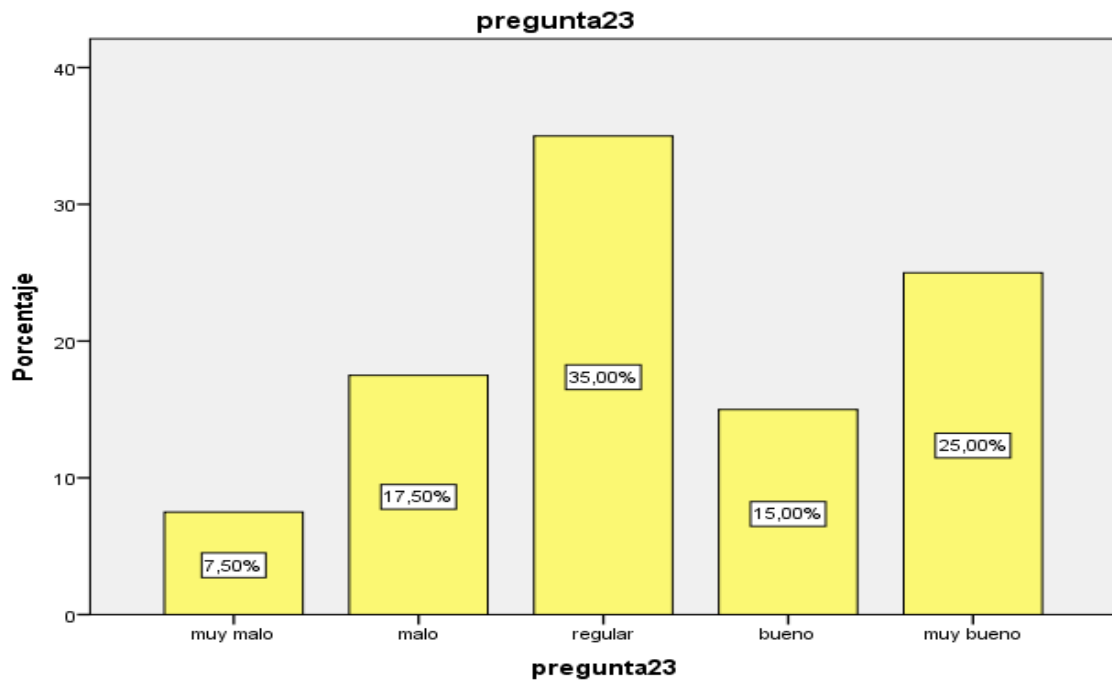


Figura 23 *¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que solo visitaron una sola vez es el adecuado?*

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 35% dijeron regular a la pregunta: ¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que solo visitaron una sola vez es el adecuado? y el 7.50% dijeron muy malo.

Tabla 35

¿Está conforme con el mecanismo de control, de consistencia, de uniformidad y de confiabilidad de los datos consignados de los huéspedes asistentes diariamente?

		pregunta24		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	3	7,5	7,5	7,5
	malo	1	2,5	2,5	10,0
	regular	6	15,0	15,0	25,0
	bueno	12	30,0	30,0	55,0
	muy bueno	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

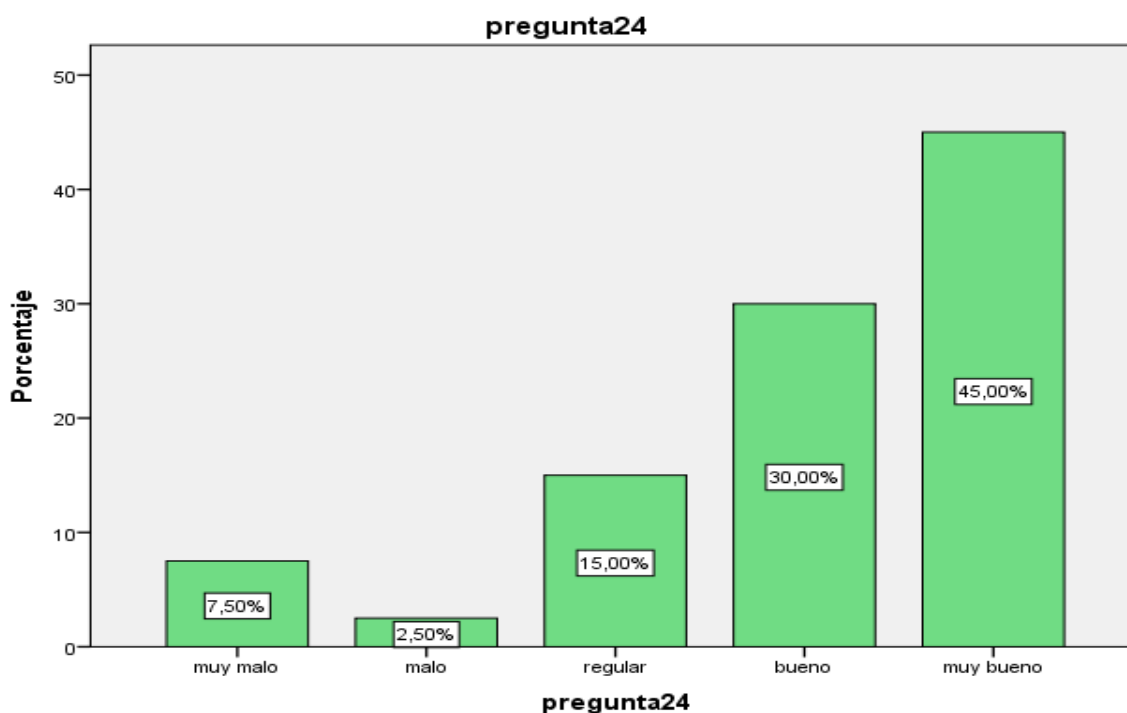


Figura 24 *¿Está conforme con el mecanismo de control, de consistencia, de uniformidad y de confiabilidad de los datos consignados de los huéspedes asistentes diariamente? Figura 5: Pregunta 24*

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 45% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿Está conforme con el mecanismo de control, de consistencia, de uniformidad y de confiabilidad de los datos consignados de los huéspedes asistentes diariamente? y el 2.50% dijeron malo.

Tabla 36

¿El tiempo que es necesario para consultar información de las habitaciones y servicios del hotel intur PERÚ ECG E?I.R.L es el adecuado?

		pregunta25		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	3	7,5	7,5	7,5
	malo	1	2,5	2,5	10,0
	regular	1	2,5	2,5	12,5
	bueno	12	30,0	30,0	42,5
	muy bueno	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

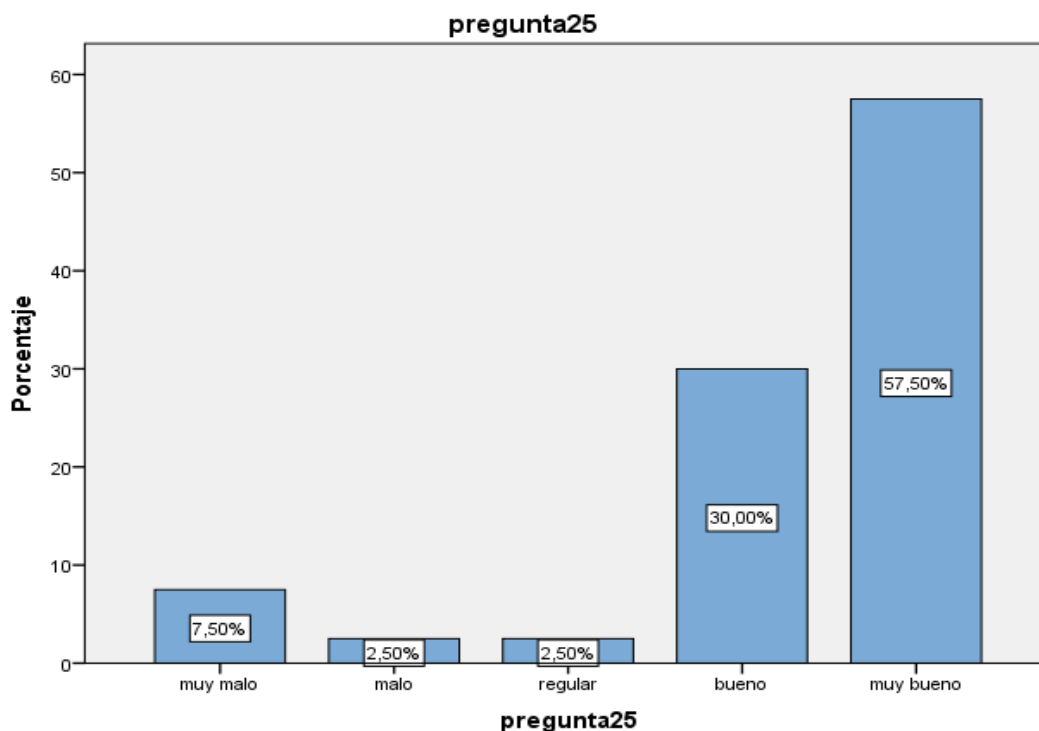


Figura 25 *¿El tiempo que es necesario para consultar información de las habitaciones y servicios del hotel intur PERÚ ECG E?I.R.L es el adecuado?*

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 57.50% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿El tiempo que es necesario para consultar información de las habitaciones y servicios del hotel intur PERÚ ECG E?I.R.L es el adecuado? y el 2.50% dijeron malo.

Tabla 37
¿El tiempo que le demanda la consolidación de datos de huéspedes es el adecuado?

		pregunta26		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	4	10,0	10,0	10,0
	malo	2	5,0	5,0	15,0
	regular	5	12,5	12,5	27,5
	bueno	14	35,0	35,0	62,5
	muy bueno	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

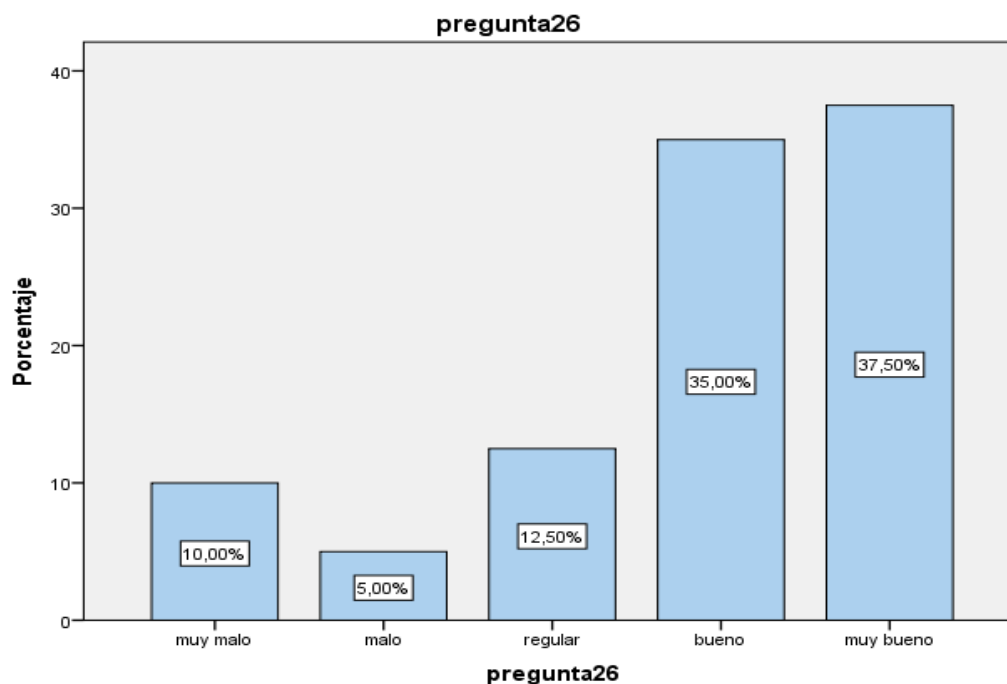


Figura 26 *¿El tiempo que le demanda la consolidación de datos de huéspedes es el adecuado?*

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 37.50% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿El tiempo que le demanda la consolidación de datos de huéspedes es el adecuado? y el 5% dijeron malo.

Tabla 38
¿Para usted es fácil el proceso de consolidación de datos de huéspedes en el hotel?

		pregunta27		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	9	22,5	22,5	22,5
	malo	6	15,0	15,0	37,5
	regular	1	2,5	2,5	40,0
	bueno	7	17,5	17,5	57,5
	muy bueno	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

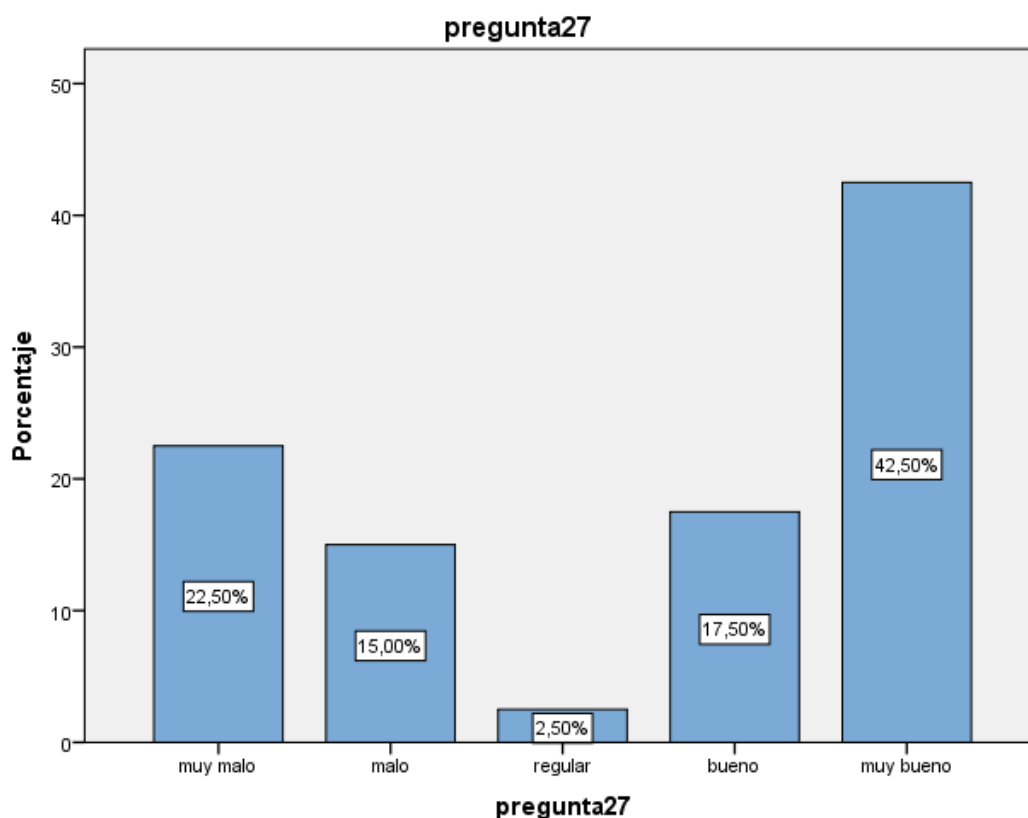


Figura 27 ¿Para usted es fácil el proceso de consolidación de datos de huéspedes en el hotel?

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 42.50% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿Para usted es fácil el proceso de consolidación de datos de huéspedes en el hotel? y el 2.50% dijeron regular.

Tabla 39

¿Cuál mecanismo de acceso de clientes considera usted más acorde con sus necesidades?

		pregunta28		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	6	15,0	15,0	15,0
	malo	6	15,0	15,0	30,0
	regular	2	5,0	5,0	35,0
	bueno	7	17,5	17,5	52,5
	muy bueno	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

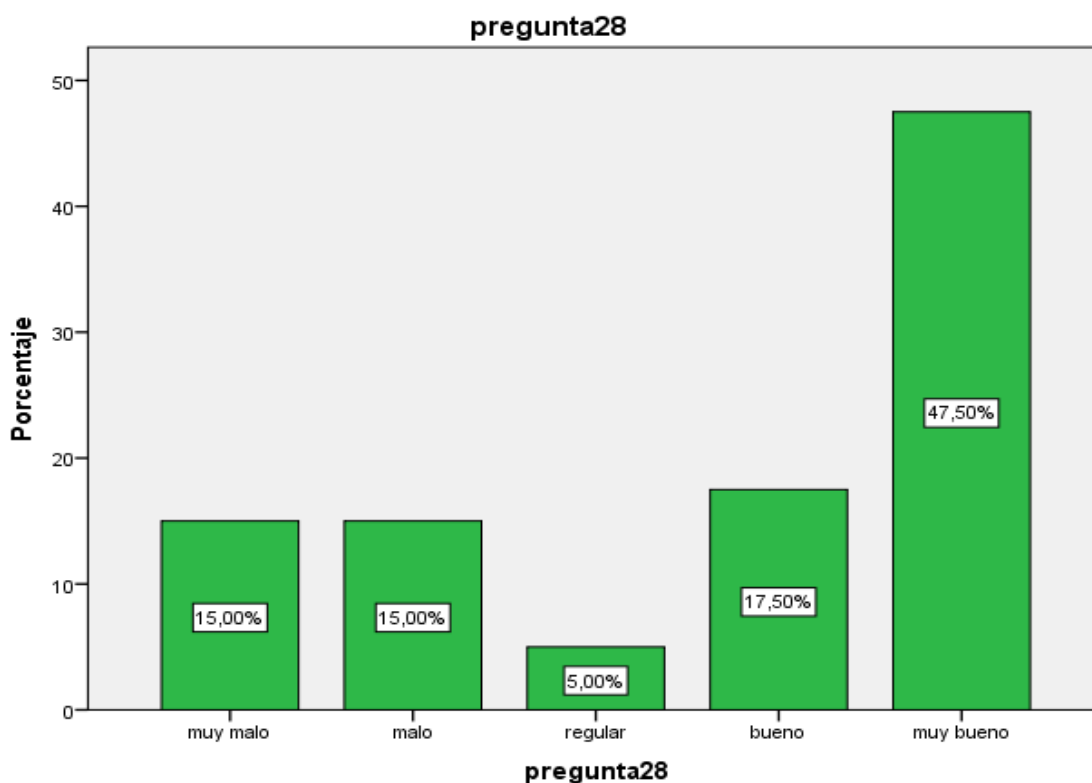


Figura 28 *¿Cuál mecanismo de acceso de clientes considera usted más acorde con sus necesidades?*

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 47.50% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿Cuál mecanismo de acceso de clientes considera usted más acorde con sus necesidades? y el 5% dijeron regular.

Tabla 40
¿Qué dificultad tiene al momento de registrar sus datos en el hotel?

		pregunta29		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	4	10,0	10,0	10,0
	malo	4	10,0	10,0	20,0
	regular	5	12,5	12,5	32,5
	bueno	10	25,0	25,0	57,5
	muy bueno	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

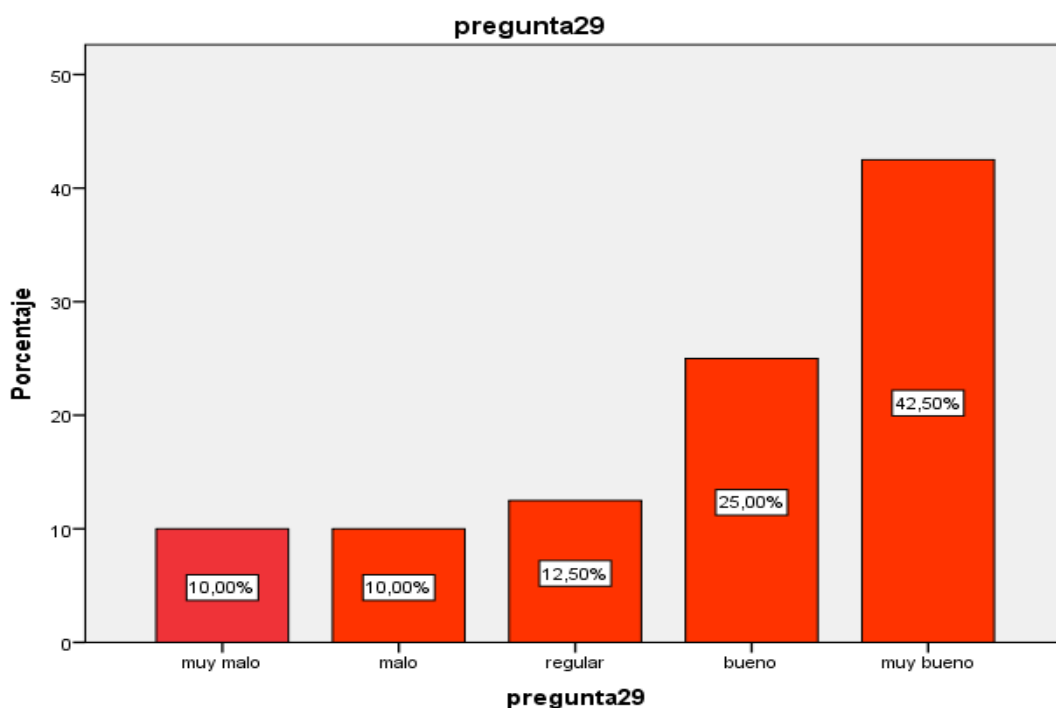


Figura 29 *¿Qué dificultad tiene al momento de registrar sus datos en el hotel?*

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 42.50% dijeron muy bueno a la pregunta: ¿Qué dificultad tiene al momento de registrar sus datos en el hotel? y el 10% dijeron malo.

Tabla 41
¿Cree usted que el mecanismo de registro que utiliza el hotel es más acorde con sus necesidades?

		pregunta30		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	muy malo	3	7,5	7,5	7,5
	malo	3	7,5	7,5	15,0
	bueno	32	80,0	80,0	95,0
	muy bueno	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de autor

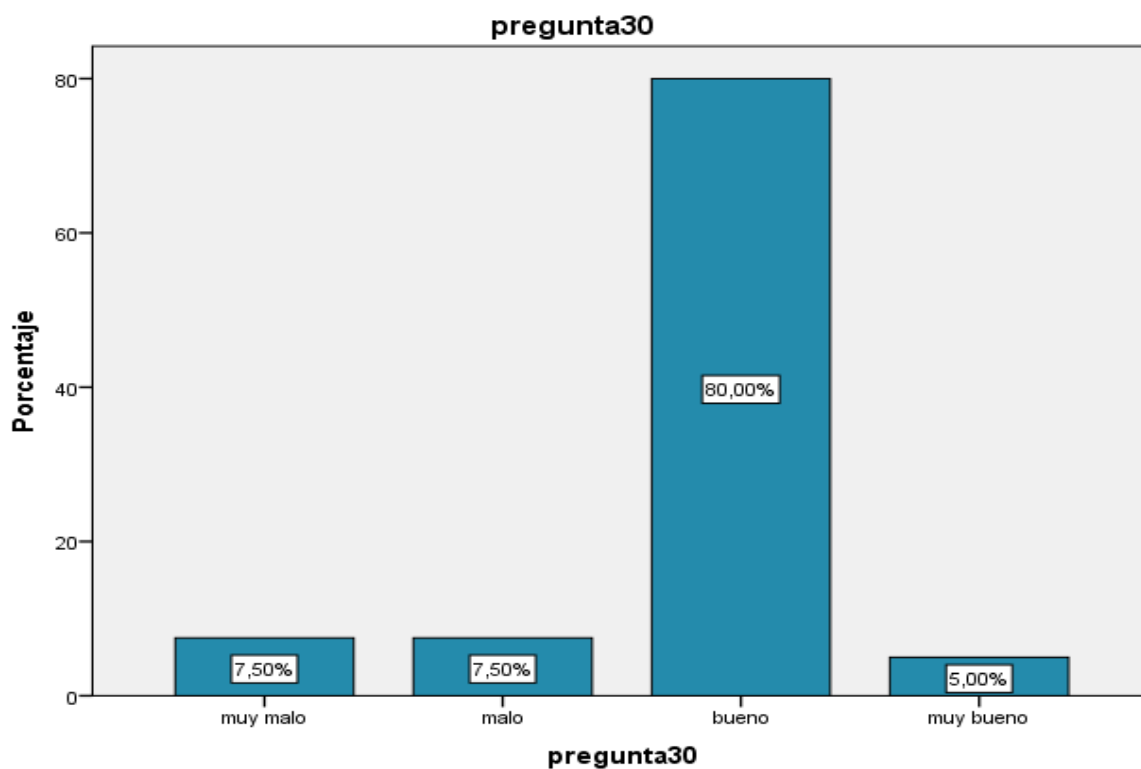


Figura 30 ¿Cree usted que el mecanismo de registro que utiliza el hotel es más acorde con sus necesidades?

Fuente: Elaboración propia de autor

INTERPRETACION

De los 40 encuestados el 80% dijeron bueno a la pregunta: ¿Cree usted que el mecanismo de registro que utiliza el hotel es más acorde con sus necesidades? y el 5% dijeron muy bueno.

V. DISCUSIÓN

5.1 análisis de discusión de resultados

En el presente trabajo de investigación nos hemos planteado como problema general ¿De qué manera influye el Sistema de Información en el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020? Y planteamos como Hipótesis principal la siguiente: “El Sistema de Información mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020”.

Del análisis de los resultados obtenidos, así como de las teorías analizadas nos llevan a colegir que dicha Hipótesis se confirma, y ello es así, por los siguientes argumentos:

Respecto a la primera variable y segunda variable, referida como Sistema de Información y gestión procesos, observamos que los resultados son:

Concluimos que la variable independiente Sistema de Información y la variable dependiente gestión de procesos: Se puede concluir que, El Sistema de Información mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.a un nivel de significancia del 5% bilateral. Finalmente Se Observa Que Hay Una Marcada Relación Entre Las Variables sistema de información y el proceso de gestión del 82.5%.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene: REÁTEGUI RENGIFO, JAINET (2019) cuyo título es: “SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL HOSPEDAJE WASI TUR”. Quien señala que “La funcionalidad del sistema de información hotelera influyó en la atención al cliente puesto que antes del sistema se desarrollaba en una escala de regular - inadecuado en un 75%, a comparación después de utilizar el sistema mostrando una mejoría del 25% llevándose de una manera muy adecuada y un 42% de manera adecuado”.

También encontramos estos resultados guardan relación en la tesis de CEVALLOS RENDON, WISTON RENATO (2016) en su trabajo titulado: " DISEÑO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL CONTROL DE RESERVACIÓN Y HOSPEDAJE EN EL HOTEL MAJESTIC DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS.". Nos señala que "Se utilizó lenguaje unificado de modelado UML para visualizar, especificar y construir los diagramas de casos de uso, diagramas de secuencia y el diagrama de despliegue los mismos que describen la interacción y el funcionamiento que va a tener el sistema con los actores que intervienen en los procesos de reservación y hospedaje".

Todos estos estudios hallados son acordes con lo que en este estudio hallamos y planteamos en la tesis.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Los sistemas de información hotelera demostraron que este dará muchos buenos resultados en la sintonización y optimización de tiempo en la atención al cliente, como el incremento de la productividad y rentabilidad de la empresa, puesto que los clientes en su mayoría consideran buena opción de mejora.

SEGUNDA: La Eficiencia del sistema de información hotelera se da porque contará con un valor agregado como complemento del bien o servicio principal, constituyéndose en una parte del servicio al huésped con lo cual se desean satisfacer de mejor manera, como reducir el tiempo de la administración de la reservación y pagos, facilitando la gestión de procesos de las actividades por medio de una herramienta web, ofreciendo al turista un mejor servicio.

TERCERA: El desarrollo de los reportes permiten visualizar información la cual ayuda a una toma de decisiones adecuada.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Gerente, la contratación de un profesional en sistemas informáticos que opere la plataforma desarrollada con el objetivo de utilizar las herramientas visuales, para producir una aplicación a la medida de las necesidades administrativas y operativas de Hospedaje.

- Es recomendable que la gerencia del hotel INTUR PERÚ ECG E.I.R.L disponga de herramientas tecnológicas que ayuden agilizar y mejorar los procesos de reservación y hospedaje, pudiendo así solucionar los problemas de administración de los procesos del hotel.

- Se sugiere a la junta directiva de dicha entidad hotelera realizar una documentación respectiva a los procedimientos de implementación del sistema, para que se logre tener un historial que permita registrar los acontecimientos de los procedimientos de dicho sistema.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ALARCÓN, G., ALARCÓN, P., & GUADALUPE, S. (2019). La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana. *Espacios*, 15-25. doi:0798 1015
- Alma de los Ángeles, R. (2014). Análisis y perspectivas del comercio electrónico en México. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 97-121. doi:1690-7515
- Alma de los Ángeles, R. (2014). Análisis y perspectivas del comercio electrónico en México. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 97-121. doi: 1690-7515
- Alpízar, L., Trutié, H., Sarría, C., & Pérez, A. (2015). Sistema de Información para la Gestión de Ciencia, Tecnología e Innovación en las Facultades de Ciencias Médicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 25-63. doi:0138-6557
- Alvarado, K., & Pumisacho, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital*, 478-497. doi:2014-3214
- Barrientos, P. (2017). Marketing + internet = e-commerce: oportunidades y desafíos. *Revista Finanzas y Política Económica*, 41-56. doi:2248-6046
- Beltra, j., carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., & Tejedor, f. (2018). *Guía para una gestión basada en procesos*. lima: scielo. doi:84-923464-7-7
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos*. Chile: EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A. doi:978-956-7604-20-3
- Chirinos, E., Rivero, E., Méndez, E., Goyo, A., & Figueredo, C. (2010). El Kaizen como un sistema actual de gestión personal para el éxito organizacional en la empresa ensambladora Toyota. *Negotium*, 113-135. doi: 1856-1810

- Correo. (10 de 02 de 2018). <https://diariocorreo.pe>. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/tumbes/vecinos-piden-pavimentacion-de-calles-las-mercedes-802405/>
- Curioso, W. (2014). eSalud en Perú: implementación de políticas para el fortalecimiento de sistemas de información en salud. *Rev Panam Salud*, 4-12. Obtenido de <https://www.paho.org/journal/sites/default/files/17--SPEC--Curioso--437-441.pdf>
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN. doi:978-607-442-705-9
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 162-167. doi: 2007-865X
- Ecured. (05 de 12 de 2020). <https://www.ecured.cu>. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Hardware>
- Enriquez, A., Hamilton, J., & Taha, B. (2013). *Banda Ancha Inalambrica*. España: Closemobile. doi:978--84--941872--2--3
- García, M., Nájera, J., García, S., & de Pablos, C. (2016). EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO ELECTRÓNICO: UN ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO DE SU ADOPCIÓN. *Interciencia*, 148-153. doi: 0378-1844
- Gonzales, H. (06 de 12 de 2016). <https://calidadgestion.wordpress.com>. Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/2016/12/27/iso-9001-2015-seguimiento-y-medicion-de-procesos/>
- Hernandez, H., Martinez, D., & Cardona, D. (2015). ENFOQUE BASADO EN PROCESOS COMO ESTRATEGIA DE DIRECCIÓN PARA LAS EMPRESAS DE TRANSFORMACIÓN. *SABER, CIENCIA Y Libertad*, 141-150. doi:1794-7154
- Hernández, T., Gómez, K., Ibarra, G., Marisela, M., & Máynez, A. (2018). IMPLEMENTACIÓN DE POKA-YOKE EN HERRAMENTAL PARA

DISMINUCIÓN DE PPMS EN ESTACIÓN DE ENSAMBLE. *CULCyT*, 45-53.

Lapiedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. España: Universitat Jaume I. doi:978-84-693-9894-4

LAUDON, K., & LAUDON, J. (2016). *Sistemas de información gerencial*. México: PEARSON EDUCACIÓN. doi:978-607-32-3696-6

Luciani, L., & Navarro, O. (2018). Los sistemas de información en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 45-65. doi:2218-3620

Maderuelo, J. (2002). Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia. *Medifam*, 14-52. doi:1131-5768

Maldonado, J. (2018). *gestión de proceso*. Perú: scielo.

Maldonado, J. (2018). *GESTIÓN DE PROCESOS*. Perú: scielo.

Mallar, M. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 50-62. doi:1669-7634

Medina, J., de la Garza, M., & García, E. (2008). ODELO DE PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (PLANNING MODEL OF INFORMATION SYSTEMS PROJECTS). *CienciaUAT*, 58-63. doi:2007-7521

Meli, R. (2017). *Diseño estructural*. México: Limusa.

MUÑETON, G., RUIZ, A., & LOAIZA, O. (2017). Toma de decisiones. Explicaciones desde la ciencia aplicada del comportamiento. *Revista ESPACIOS*, 14-35. doi:0798 1015

Navarro, J. (02 de 12 de 2020). <https://geinfor.com>. Obtenido de <https://geinfor.com/business/que-es-andon-sistema-de-control-visual-de-produccion/>

- Niño, V. (2011). *metodología de la investigacion*. bogota: ediciones de la U. doi:978-958-8675-94-7
- Noguera, Á., Barbosa, D., & Castro, G. (2014). Estrategia organizacional: una propuesta de estudio. *Estudios Gerenciales*, 153-161. doi:0123-5923
- O'Brien, J., & Marakas, G. (2006). *SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL*. mexico: The McGraw-Hill. doi:970-10-5630-2
- Oz, E. (2008). *Administración de los sistemas*. mexico: Cengage Learning. doi:978-607-481-434-7
- Perez, J. (25 de 10 de 2020). <https://www.emagister.com>. Obtenido de https://www.emagister.com/uploads_user_home/Comunidad_Emagister_8601_laudon.pdf
- Prieto, A., & Martínez, M. (2004). Sistemas de información en las organizaciones: Una alternativa para mejorar la productividad gerencial en las pequeñas y medianas empresas. *Revista de Ciencias Sociales*, 322-337. doi: 1315-9518
- Rodríguez, Y. (2015). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *scielo*, 150-163.
- ROJAS, M., SILVA, A., & CORREA, L. (2014). TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA EDUCACIÓN:TENDENCIAS INVESTIGATIVAS. *Revista Academia y Virtualidad*, 27-40. doi:2011 – 0731
- Romero, A. (2002). Las redes de información y su importancia para la investigación científica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 425-441. doi:1315-9984
- Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., & Hernández, A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, 1-11. doi: 1027-2127

- Sánchez, E. (2008). LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) DESDE UNA PERSPECTIVA SOCIAL. *Revista Electrónica Educare*, 155-162. doi:1409-4258
- Sarria, M., Fonseca, G., & Bocanegra, C. (2017). Modelo metodológico de implementación de lean manufacturing. *EAN*, 51-71. Obtenido de <https://doi.org/10.21158/01208160.n83.2017.1825>
- Schiavo, E. (2007). Investigación científica y tecnológica en el campo de las TIC: ¿conocimientos técnicos, contextuales o transversales? *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 91-113. doi:1668-0030
- Tapia, J., Escobedo, T., Barrón, E., Martínez, G., & Estebané, V. (2017). Marco de Referencia de la Aplicación de Manufactura Esbelta en la Industria. *Ciencia & Trabajo*, 52-85.
- Valderrama, s., & Jaimes, c. (2019). *el desarrollo de la tesis*. lima: san marcos. doi:978-612-315-592-6
- Vargas, J., Jiménez, F., Toro, J., & Rodríguez, Y. (2019). Comparación por simulación de sistemas de manufactura tipo push y pull. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25-36. doi:0124-8170
- Vargas, J., Muratalla, G., & Jiménez, M. (2016). Lean Manufacturing ¿una herramienta de mejora de un sistema de producción? *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 153-174. doi:1856-8327
- Vidal, S. (2007). Estrategia logística del justo a tiempo para crear ventajas competitivas en las organizaciones. *PROSPECTIVA*, 78-81. doi:1692-8261
- ZÚÑIGA, P. (2014). El Software y Los Programas de Computación Desarrollados Bajo Relación Laboral en el Sistema Venezolano. *Propiedad Intelectua*, 210-230. doi: 1316-1164

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“SISTEMA DE INFORMACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE HUESPEDES EN EL INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO METODOLOGICO
¿De qué manera influye el Sistema de Información en el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020?	Mejorar el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.	El Sistema de Información mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020	Variable Independiente: SISTEMA DE INFORMACION Según (Oz, 2008) nos dice: “los sistemas de información basados en computadoras generan casi toda la información que utilizamos. Estos sistemas se han vuelto esenciales para las operaciones empresariales exitosas. ”.	Tipo de Investigación Aplicada: (del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011) Nos dice: “El investigador se caracteriza por su apertura permanente a que le demuestren que la realidad no es como la pensaba, que estaba equivocado. La razón debe estar por encima de la pasión. La actitud científica permite ver lo que no queríamos, algo que es contrario a nuestras preferencias o gustos. ”. Método de Investigación Enfoque cuantitativo: (Niño, 2011) Nos dice: “la investigación cuantitativa tiene que ver con la “cantidad” y, por tanto, su medio principal es la medición y el cálculo. En general, busca medir variables con referencia a magnitudes. ”. Diseño de Investigación no Experimental: Método de la investigación (Hernández, 2014) Nos dice: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.”. Área de estudio: INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020 Población y muestra Población: INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020 Muestra (Probabilístico y No probabilístico): 30 CLIENTES DEL INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020 Instrumentos: Encuesta Entrevista
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
1) ¿En qué medida influye la tecnología de la información en el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020?	1) Determinar que la Tecnología de la información influyen en el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.	1) La Tecnología de la información mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.	Variable Dependiente: EL PROCESO DE GESTIÓN Según (Maldonado, 2018) define que, “la Gestión de Procesos es una metodología corporativa y de disciplina de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de cada uno de los procesos de negocio de una organización, a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua. Por lo tanto, puede ser descrito como un proceso de optimización de procesos”.	
2) ¿En qué medida influye la administración de sistemas en el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020?	2) Determinar que la administración de sistemas influyen en el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.	2) La administración de sistemas mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.		
3) ¿En qué medida influye las organizaciones y estrategias en el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020?	3) Determinar que las organizaciones y estrategias influyen en el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.	3) Las organizaciones y estrategias mejorara el proceso de gestión de huéspedes en el intur Perú ECG E.I.R.L, 2020.		

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

“SISTEMA DE INFORMACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE HUESPEDES EN EL INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020”

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES		ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
VARIABLES INDEPENDIENTE	I.1 LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	HARDWARE EMPRESARIAL	¿Cómo calificaría usted los procesos de hardware utilizados para mejorar la gestión de procesos de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L, 2020?	LIKERT	ENCUESTA
		SOFTWARE EMPRESARIAL	¿Cómo calificaría usted la forma en que el sistema agilizará los requerimientos solicitados?	LIKERT	
		REDES Y TELECOMUNICACIONES	¿Disponer de un reporte actualizado huéspedes favorece a una mejor atención?	LIKERT	
		PROGRAMAS INFORMATICOS	¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de telecomunicaciones en la gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?	LIKERT	
		EQUIPOS INFORMATICOS	¿Cómo calificaría usted el sistema TI en las comunicaciones de gestión de procesos gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?	LIKERT	
	I.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE DATOS	¿Cuál es su nivel de conformidad el tiempo en se procesa entre la solicitud y emisión de un proceso de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?	LIKERT	
		SISTEMAS DE NEGOCIOS ELECTRONICOS	¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de información en mejoraran los sistemas de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?	LIKERT	
		SISTEMAS EMPRESARIALES DE NEGOCIOS	¿Cómo calificaría usted los componentes de información agilizaran los procesos de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?	LIKERT	
		E-COMMERCE: MERCADOS DIGITALES	¿Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente?	LIKERT	
		TOMA DE DECISIONES	¿Está dispuesto a arreglar los conflictos que se produjeron en el grupo?	LIKERT	
	I.3 ORGANIZACIONES Y ESTRATEGIA	PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE LOS SISTEMAS	¿Está conforme con los procesos de almacenaje de información que tiene usted para el registro diario de los huéspedes?	LIKERT	
		SISTEMAS DE INFORMACIÓN FUNCIONALES	¿Cuánto con el tiempo es necesario para consultar información de las habitaciones y servicios del hotel intur PERÚ ECG E.I.R.L?	LIKERT	
		SEGURIDAD EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	¿Cree usted que el mecanismo para generar reportes en tiempo real del registro de huéspedes es el adecuado?	LIKERT	
		ASPECTOS ETICOS Y SOCIALES EN LOS SISTEMAS DE INFORMACION	¿Según su opinión cómo calificaría la eficiencia del proceso de información del área de procesos de la gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E.I.R.L?	LIKERT	
		EL COMERCIO ELECTRONICO Y LAS ORGANIZACIONES	¿Contar con información competa de cada huésped ayuda a incorporar cada día más clientes?	LIKERT	
VARIABLES DEPENDIENTE	D.1 LOS MODELOS DE GESTIÓN Y EL ENFOQUE	PROCESOS COMO PRINCIPIO DE GESTIÓN	¿Con que frecuencia el hotel intur PERÚ ECG E.I.R.L realiza la cantidad de clientes asistentes a diario?	LIKERT	
		PROCESOS EN LA NORMA ISO 9001:2000	¿Número de clientes que piden habitaciones con todos los servicios es el desea por el hotel?	LIKERT	
		PROCESOS EN EL MODELO EFQM	¿Número de clientes que piden camas matrimoniales es el esperado por el hotel?	LIKERT	
	D.2 LA REINGENIERIA DE PROCESOS	PROCESO DE TRABAJO	¿Número de clientes que piden solo con servicios básicos es el esperado por el hotel?	LIKERT	
		SIMBOLOS DEL PROCESO	¿Número de clientes que ingresan solo por horas es el esperado por el hotel?	LIKERT	
		REINGENIERIA VS CALIDAD TOTAL	¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que vinieron permanentemente al hotel es el adecuado?	LIKERT	
		ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE PROCESOS	¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que visitaron de vez en cuando es el adecuado?	LIKERT	
		KAIZEN	¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que solo visitaron una sola vez es el adecuado?	LIKERT	
	D.3 HERAMIENTAS DEL LEAN MANUFACTURING	LA METODOLOGÍA DE PRODUCCIÓN JUSTO A TIEMPO O JUST IN TIME	¿Está conforme con el mecanismo de control, de consistencia, de uniformidad y de confiabilidad de los datos consignados de los huéspedes asistentes diariamente?	LIKERT	
		ESTRATEGIAS PUSH Y PULL	¿El tiempo que es necesario para consultar información de las habitaciones y servicios del hotel intur PERÚ ECG E.I.R.L es el adecuado?	LIKERT	
		POKA YOKE Y JIDOKA	¿El tiempo que le demanda la consolidación de datos de huéspedes es el adecuado?	LIKERT	
		ANDON. SISTEMA DE CONTROL VISUAL	¿El tiempo que le demanda la consolidación de datos de huéspedes es el adecuado?	LIKERT	
	D.4 EL MAPA DE PROCESOS	PROCESOS DEL NEGOCIO	¿Para usted es fácil el proceso de consolidación de datos de huéspedes en el hotel?	LIKERT	
		PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	¿Cuál mecanismo de acceso de clientes considera usted más acorde con sus necesidades?	LIKERT	
		CARACTERISTICAS DEL MAPA DE PROCESOS	¿Qué dificultad tiene al momento de registrar sus datos en el hotel?	LIKERT	
SEGMENTAR PROCESOS		¿Cree usted que el mecanismo de registro que utiliza el hotel es más acorde con sus necesidades?	LIKERT		

ANEXO 03: INSTRUMENTO

Instrumento de la investigación: cuestionario.

ENCUESTA SOBRE EL SISTEMA DE INFORMACION

“SISTEMA DE INFORMACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE HUESPEDES EN EL INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020”

OBJETIVO: El cuestionario tiene por finalidad recabar información importante para el estudio de “SISTEMA DE INFORMACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE HUESPEDES EN EL INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020”. Al respecto se le solicita a usted, que con relación a las preguntas que a continuación se le presentan, se sirva responder en vista que será de mucha importancia para la investigación que se viene llevando a cabo.

INSTRUCCIONES: Leer detenidamente cada una de las preguntas y macar con una X la alternativa que usted considere conveniente. Se le recomienda responder con la mayor veracidad posible, el presente instrumento respeta la confidencialidad del encuestado siendo este de carácter anónimo.

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4	5

Nº	Dimensiones / ítems	ITEMS				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN					
1	¿Cómo calificaría usted los procesos de hardware utilizados para mejorar la gestión de procesos de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L, 2020?					
2	¿Cómo calificaría usted la forma en que el sistema agilizará los requerimientos solicitados?					
3	¿Disponer de un reporte actualizado huéspedes favorece a una mejor atención?					
4	¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de telecomunicaciones en la gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L?					
5	¿Cómo calificaría usted el sistema TI en las comunicaciones de gestión de procesos gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L?					
	Dimensión 2: ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS	1	2	3	4	5
6	¿Cuál es su nivel de conformidad el tiempo en se procesa entre la solicitud y emisión de un proceso de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L?					
7	¿Cuál es su nivel de conformidad con los procesos de información en mejoraran los sistemas de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L?					
8	¿Cómo calificaría usted los componentes de información agilizaran los procesos de gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L?					
9	¿Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente?					
10	¿Está dispuesto a arreglar los conflictos que se produjeron en el grupo?					

	Dimensión 3: ORGANIZACIONES Y ESTRATEGIA	1	2	3	4	5
11	¿Está conforme con los procesos de almacenaje de información que tiene usted para el registro diario de los huéspedes?					
12	¿Cuánto tiempo es necesario para consultar información de las habitaciones y servicios del hotel intur PERÚ ECG E?I.R.L?					
13	¿Cree usted que el mecanismo para generar reportes en tiempo real del registro de huéspedes es el adecuado?					
14	¿Según su opinión cómo calificaría la eficiencia del proceso de información del área de procesos de la gestión de huéspedes en el intur PERÚ ECG E?I.R.L?					
15	¿Contar con información completa de cada huésped ayuda a incorporar cada día más clientes?					

Muchas gracias.

ENCUESTA SOBRE EL PROCESO DE GESTIÓN

“SISTEMA DE INFORMACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE HUESPEDES EN EL INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020”

OBJETIVO: El cuestionario tiene por finalidad recabar información importante para el estudio de “SISTEMA DE INFORMACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE HUESPEDES EN EL INTUR PERÚ ECG E.I.R.L, 2020”. Al respecto se le solicita a usted, que con relación a las preguntas que a continuación se le presentan, se sirva responder en vista que será de mucha importancia para la investigación que se viene llevando a cabo.

INSTRUCCIONES: Leer detenidamente cada una de las preguntas y macar con una X la alternativa que usted considere conveniente. Se le recomienda responder con la mayor veracidad posible, el presente instrumento respeta la confidencialidad del encuestado siendo este de carácter anónimo.

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4	5

Nº	Dimensiones / ítems	ITEMS				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: LOS MODELOS DE GESTIÓN Y EL ENFOQUE					
1	¿Con que frecuencia el hotel intur PERÚ ECG E?I.R.L realiza la cantidad de clientes asistentes a diario?					
2	¿Número de clientes que piden habitaciones con todos los servicios es el deseado por el hotel?					
3	¿Número de clientes que piden camas matrimoniales es el esperado por el hotel?					
	Dimensión 2: LA REINGENIERIA DE PROCESOS	1	2	3	4	5
4	¿Número de clientes que piden solo con servicios básicos es el esperado por el hotel?					
5	¿Número de clientes que ingresan solo por horas es el esperado por el hotel?					
6	¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que vinieron permanentemente al hotel es el adecuado?					
7	¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que visitaron de vez en cuando es el adecuado?					
	Dimensión 3: HERAMIENTAS DEL LEAN MANUFACTURING	1	2	3	4	5
8	¿Cree usted que el número de clientes fueron registrados que solo visitaron una sola vez es el adecuado?					
9	¿Está conforme con el mecanismo de control, de consistencia, de uniformidad y de confiabilidad de los datos consignados de los huéspedes asistentes diariamente?					
10	¿El tiempo que es necesario para consultar información de las habitaciones y servicios del hotel intur PERÚ ECG E?I.R.L es el adecuado?					
11	¿El tiempo que le demanda la consolidación de datos de huéspedes es el adecuado?					

	Dimensión 4: EL MAPA DE PROCESOS	1	2	3	4	5
12	¿Para usted es fácil el proceso de consolidación de datos de huéspedes en el hotel?					
13	¿Cuál mecanismo de acceso de clientes considera usted más acorde con sus necesidades?					
14	¿Qué dificultad tiene al momento de registrar sus datos en el hotel?					
15	¿Cree usted que el mecanismo de registro que utiliza el hotel es más acorde con sus necesidades?					

Muchas gracias.

ANEXO 04: VALIDACION DE INSTRUMENTO

4.1. VALIDACIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**
Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir No aplicable
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:
DENIS CHRISTIAN OVALLE PAULINO
DNI: **40234321**
Especialidad del validador: **METODÓLOGO**

20 de setiembre 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Validador

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

.....MG. JAVIER CELIS BALLON.....

DNI :.....25706216.....

Especialidad del validador: ...METODOLOGO.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de setiembre 2021 ...


Firma del Validador

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del Juez validador. Dr. / **Mag.**

PATRICIO PERALTA, CÉSAR HERNAN

DNI: **41578525**

Especialidad del Validador: **TEMÁTICO**



CESAR HERNAN PATRICIO PERALTA
INGENIERO
DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
Reg. CIP Nº 194403

Firma del Validador

20 de setiembre 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador

Mg. LUIS ENRIQUE RIVAS CARVAJAL

DNI (CE): **003058328**

Especialidad del validador: **INGENIERO DE SISTEMAS / MG. INFORMÁTICA GERENCIAL**

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de setiembre 2021



Firma del Validador

ANEXO 05: MATRIZ DE DATOS

N° de Encuestado	VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACION															VARIABLE DEPENDIENTE: EL PROCESO DE GESTIÓN														
	DIMENSION 1: LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN					DIMENSION 2: ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS					DIMENSION 3: ORGANIZACIONES Y ESTRATEGIA					DIMENSION 1: LOS MODELOS DE GESTIÓN Y EL ENFOQUE			DIMENSION 2: LA REINGENIERIA DE PROCESOS			DIMENSION 3: HERAMIENTAS DEL LEAN MANUFACTURING			DIMENSION 4: EL MAPA DE PROCESOS					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30
1	1	1	4	3	1	1	4	2	5	5	5	2	5	1	5	5	5	4	1	4	4	4	2	1	4	4	1	2	4	4
2	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	4	4	1	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
3	5	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	4	4	4	1	3	2	4	4	4	1	4	4	4
4	5	5	4	3	5	5	3	2	5	5	4	5	3	5	5	5	5	2	5	1	4	2	4	1	4	4	4	2	4	4
5	5	3	1	3	5	1	3	1	5	5	5	3	5	1	5	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	
6	5	4	2	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	1	1	3	2	4	4	4	2	4	4	
7	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	2	2	5	4	2	4	5	4	5	4	4	2	
8	1	3	2	5	5	4	3	4	3	5	3	5	5	5	1	5	5	4	1	4	2	2	2	1	4	4	1	2	2	4
9	4	4	4	5	5	1	3	4	5	1	5	3	5	5	5	4	4	2	2	5	4	3	2	4	1	4	4	4	4	
10	4	4	4	5	3	4	4	4	5	1	5	3	4	4	1	5	5	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
11	5	5	4	5	4	5	4	2	2	1	2	5	5	2	5	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2	
12	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	1	5	5	5	5	4	3	2	2	2	2	1	2	2	4
13	4	2	4	5	4	2	4	4	4	5	1	5	4	3	5	5	1	4	2	1	5	2	5	2	5	4	5	5	5	4
14	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	2	5	5	5	1	5	3	4	3	4	3	1	3	3	3	4
15	2	4	4	4	2	5	5	4	3	4	5	5	3	5	5	1	4	4	5	5	2	4	5	5	4	5	1	5	4	
16	5	5	4	1	4	4	5	4	5	2	3	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	1	2	5	4	
17	4	5	5	3	4	5	2	1	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	1	5	5	5	4	
18	4	4	4	1	2	5	4	5	3	2	3	4	1	3	5	5	4	1	5	5	3	3	3	5	5	4	5	5	5	1
19	5	5	4	4	2	5	2	5	2	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	1	1	5	1
20	4	5	5	3	4	5	5	1	5	2	3	1	4	5	5	3	4	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	
21	4	5	3	1	4	2	2	5	3	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	
22	1	4	4	4	3	5	5	3	5	2	5	2	5	2	3	3	2	5	1	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	4
23	4	5	3	4	3	2	2	1	3	5	2	5	5	2	3	5	3	1	4	5	5	3	5	4	5	1	1	1	5	5
24	2	4	5	4	3	2	5	3	4	2	5	2	4	2	3	3	4	3	5	4	3	5	1	5	5	5	5	1	1	1
25	5	5	5	2	4	2	2	5	1	4	2	5	5	1	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	1	4	5	1	1	4
26	3	5	5	4	2	5	5	1	3	2	5	5	4	1	3	4	3	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4
27	5	5	2	4	2	5	2	3	4	5	2	5	5	2	3	4	4	3	5	4	3	1	1	4	5	5	1	5	1	4
28	4	4	2	2	4	5	5	5	1	4	5	5	2	5	3	4	1	3	4	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4
29	4	4	5	4	2	2	5	5	3	5	2	5	5	5	4	2	3	3	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	
30	3	5	2	4	4	5	4	3	1	3	5	1	5	5	3	2	1	3	4	2	5	1	3	5	5	2	5	3	4	
31	3	5	5	4	4	5	1	3	3	4	5	1	2	2	4	2	4	3	4	2	5	5	3	5	5	2	5	3	4	
32	3	4	2	4	4	5	4	3	1	4	1	1	5	5	3	2	1	3	4	5	5	5	3	5	5	2	5	3	4	
33	3	4	5	4	4	5	1	3	3	3	5	1	2	2	3	4	4	3	4	3	5	1	3	3	5	3	2	5	4	
34	2	4	2	4	4	5	4	3	1	4	1	1	5	5	4	2	4	3	4	5	5	5	3	3	5	2	5	2	4	
35	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	5	1	5	5	3	4	4	3	4	3	5	5	3	3	5	3	5	5	4	
36	2	5	5	4	4	5	1	3	1	4	1	1	2	5	4	4	1	3	4	5	5	1	3	5	5	3	2	5	4	
37	2	4	1	4	4	5	4	1	3	3	5	1	5	5	3	2	4	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	2	4
38	2	5	5	4	4	5	4	3	1	4	5	1	2	5	4	4	4	3	4	5	5	1	3	3	5	3	5	5	4	
39	2	5	1	4	4	5	4	3	1	4	1	1	5	5	4	2	1	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	
40	2	5	5	4	4	5	1	3	1	4	5	1	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4

ANEXO 06: PROPUESTA DE VALOR

Arquitectura de Base de Datos

DIAGRAMA LÓGICO

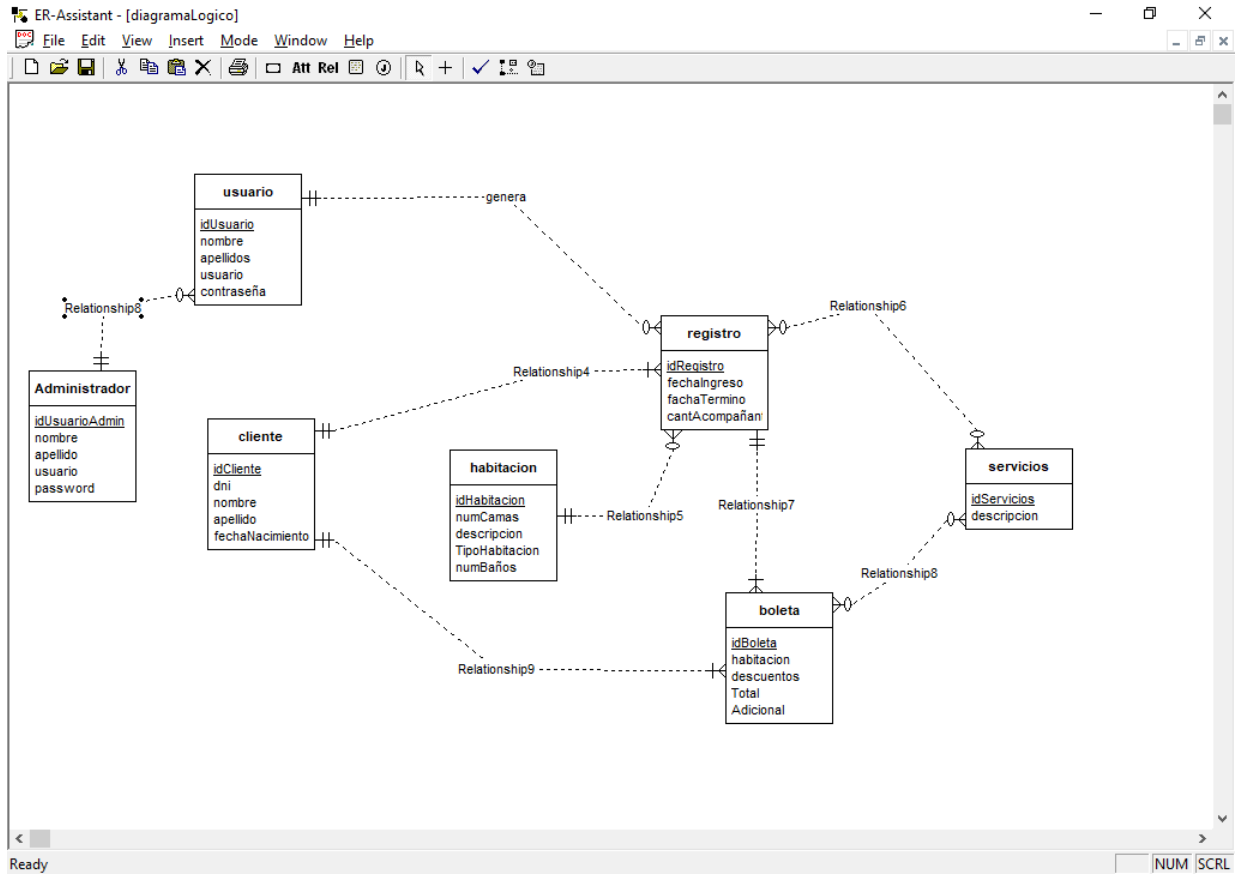
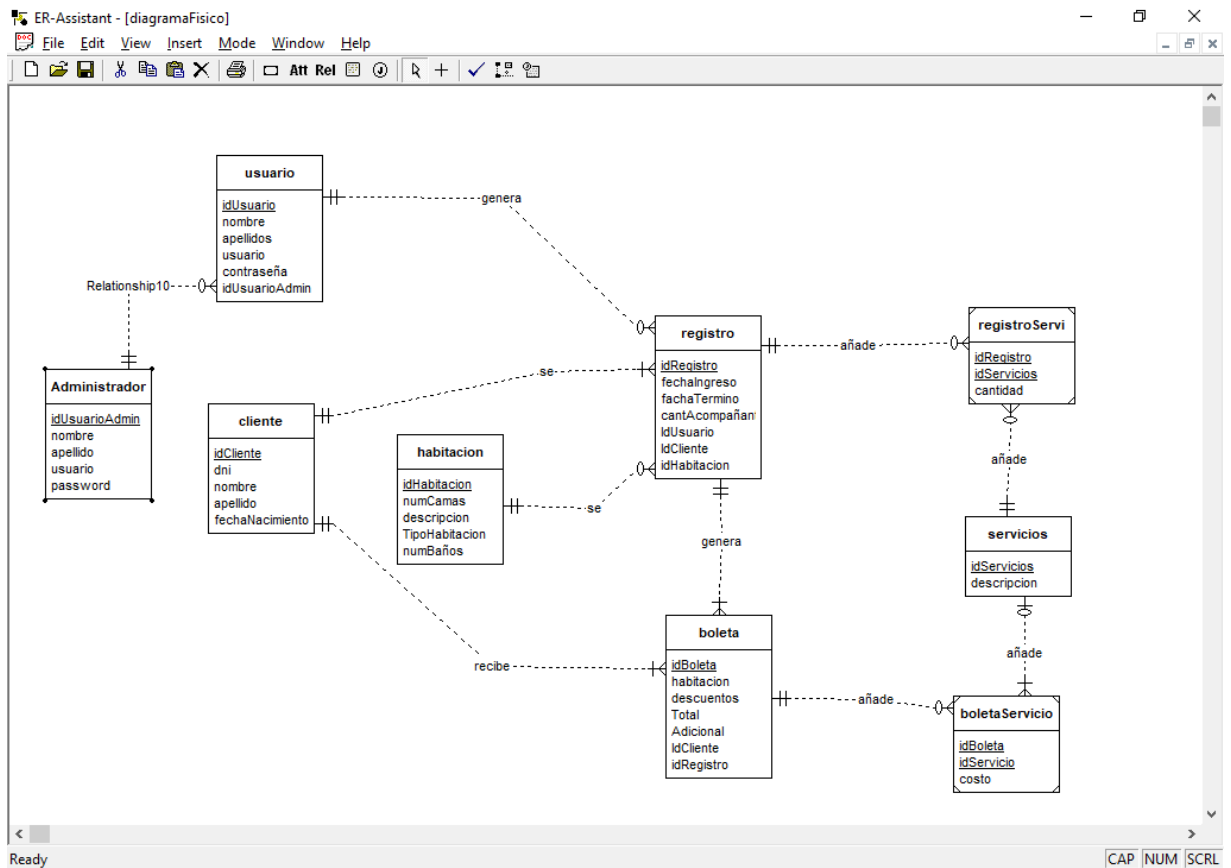


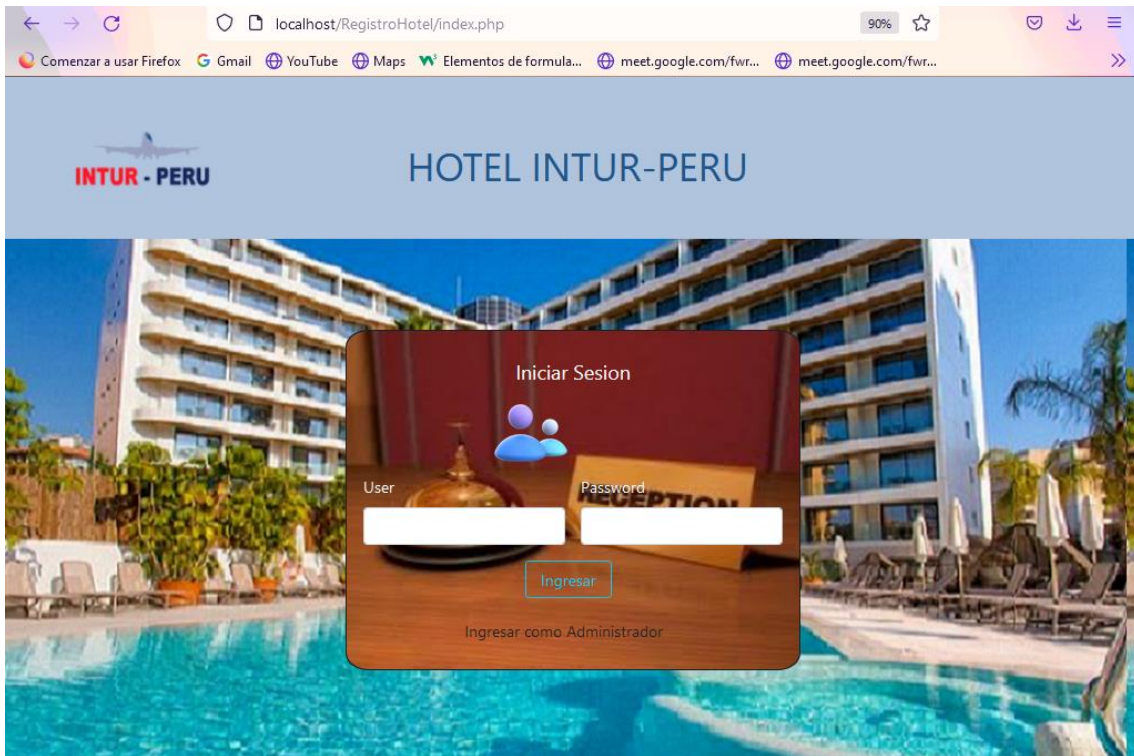
DIAGRAMA FÍSICO



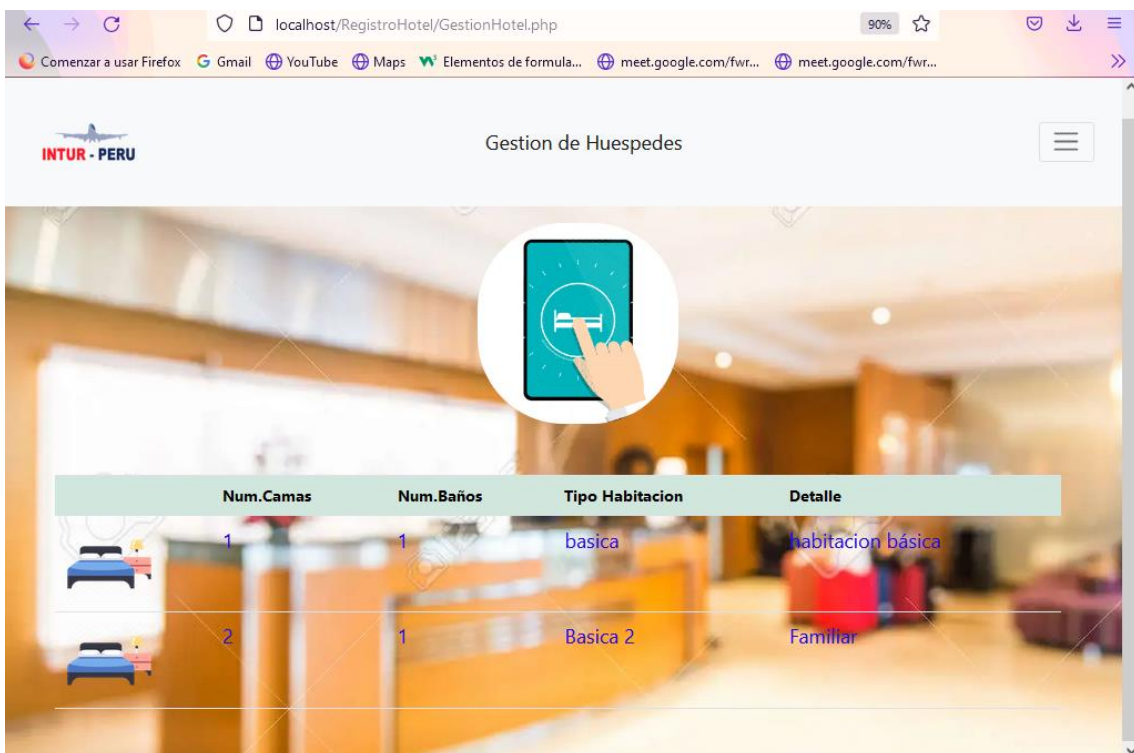
Prototipos del Sistema a Desarrollar

Gestión de Hotel Intur

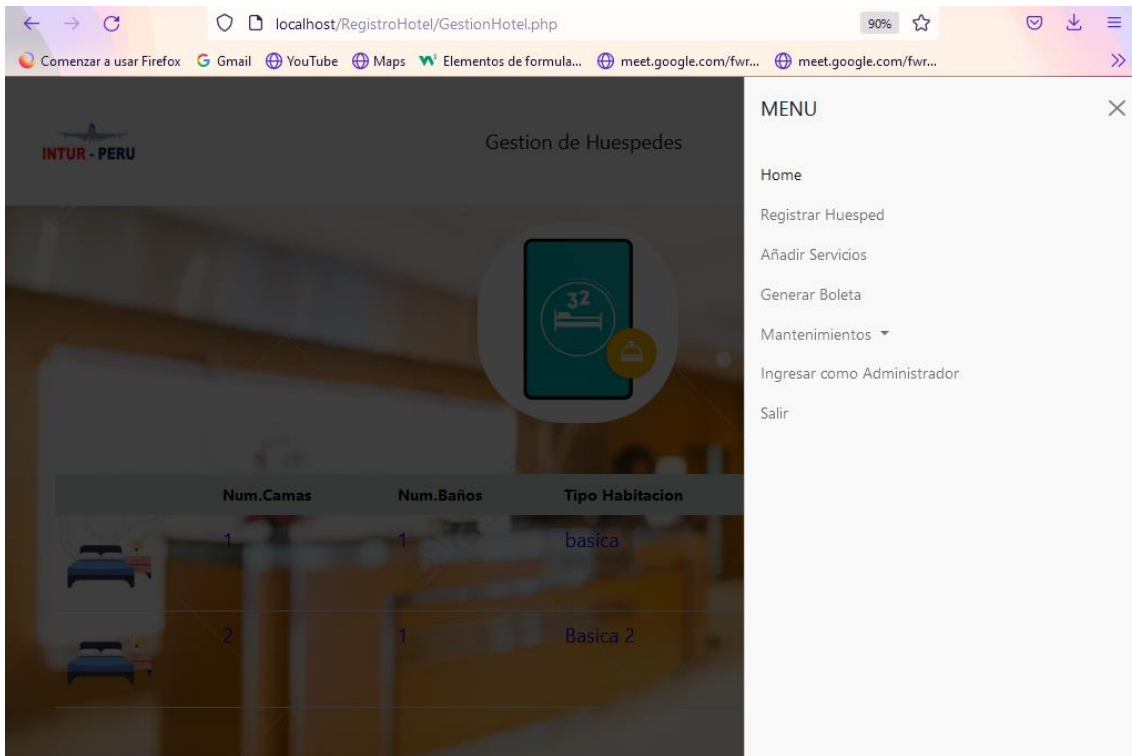
Inicio de Sesión como usuario con usuario: María y contraseña: maria2021



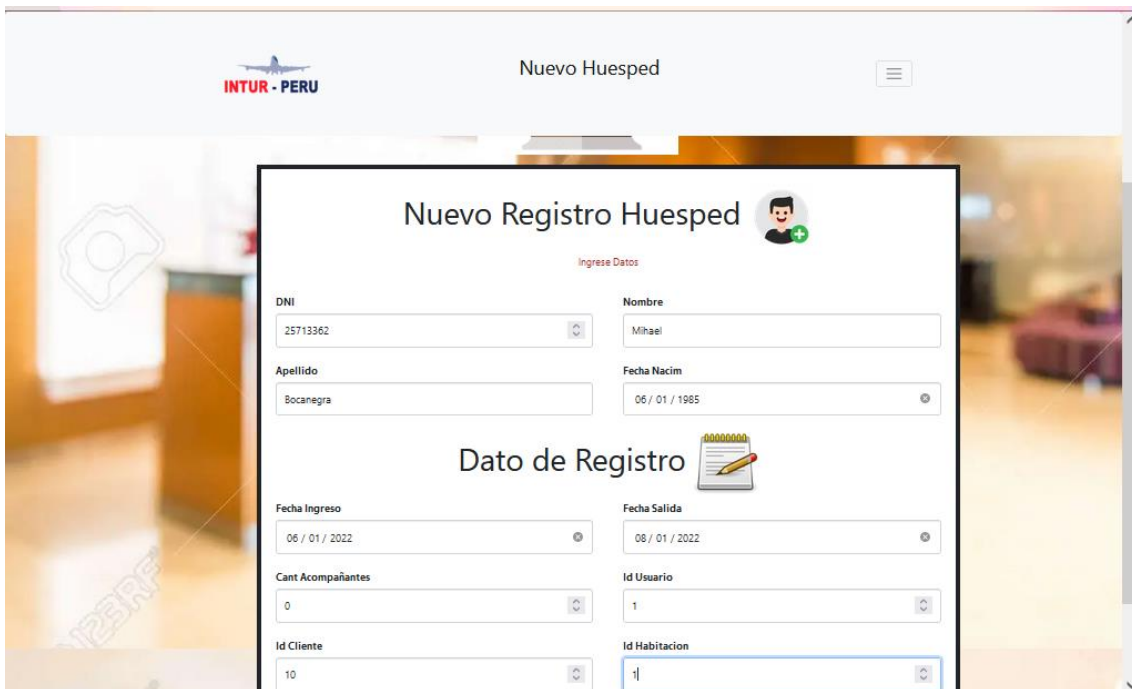
Pantalla principal de los Usuarios



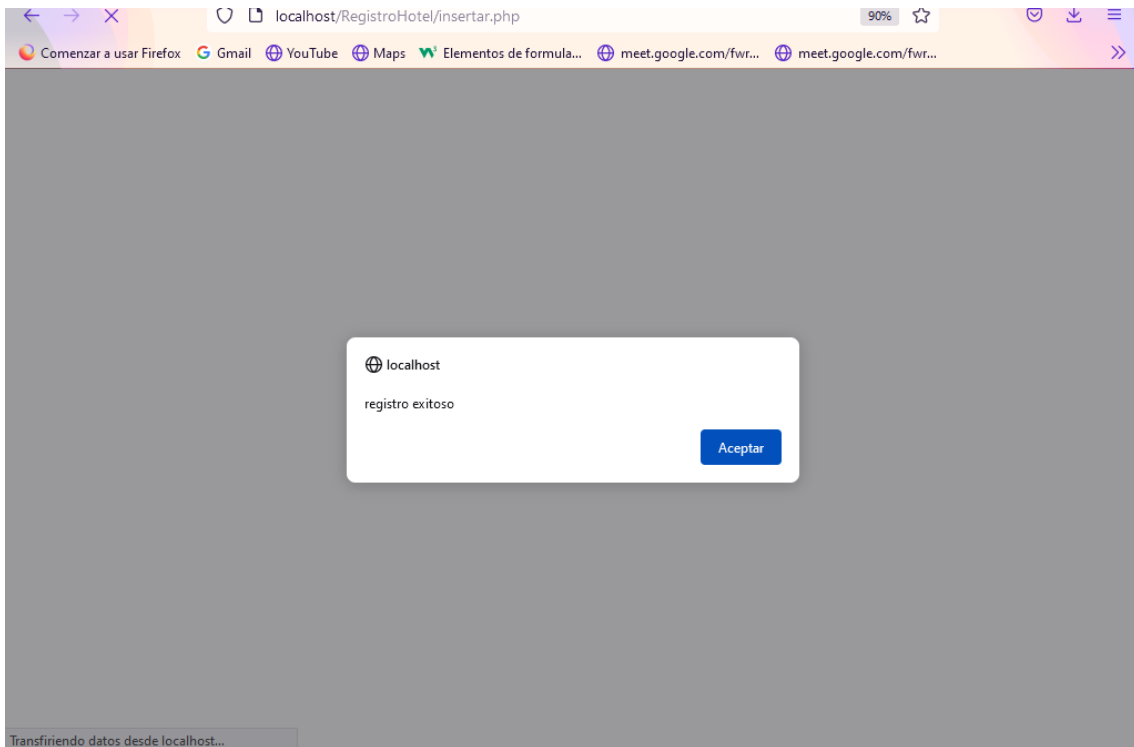
Menú de Usuarios



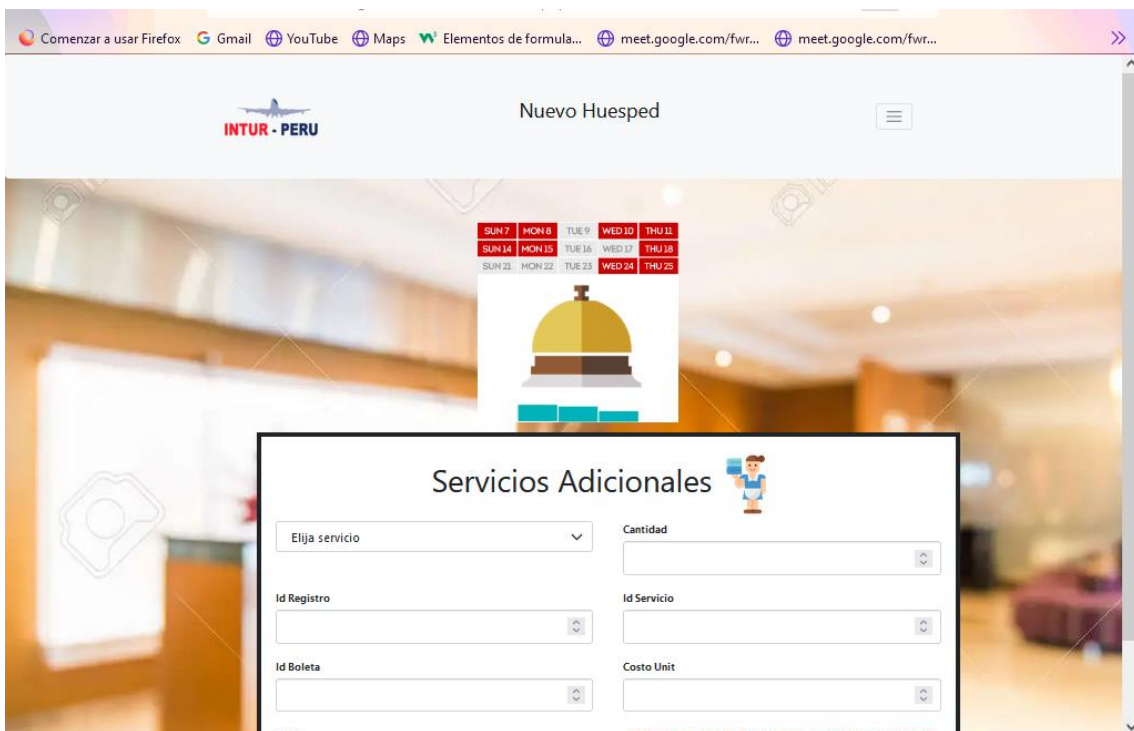
Añadimos datos del cliente y de su registro



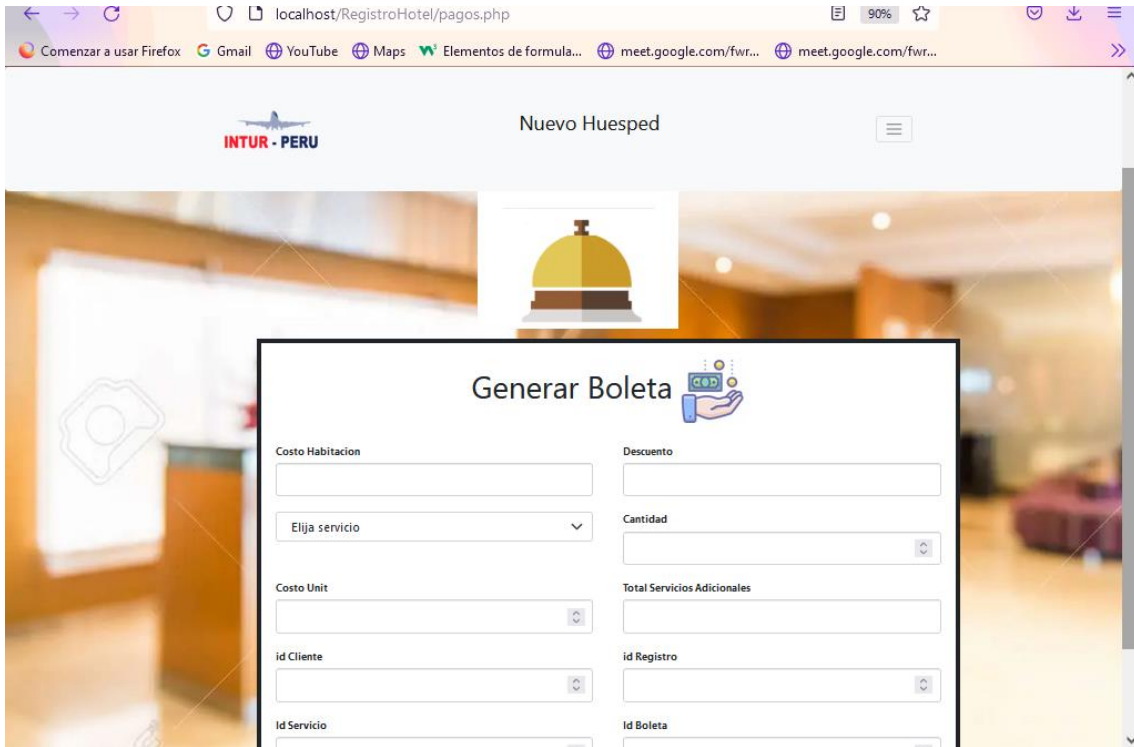
El registro exitoso



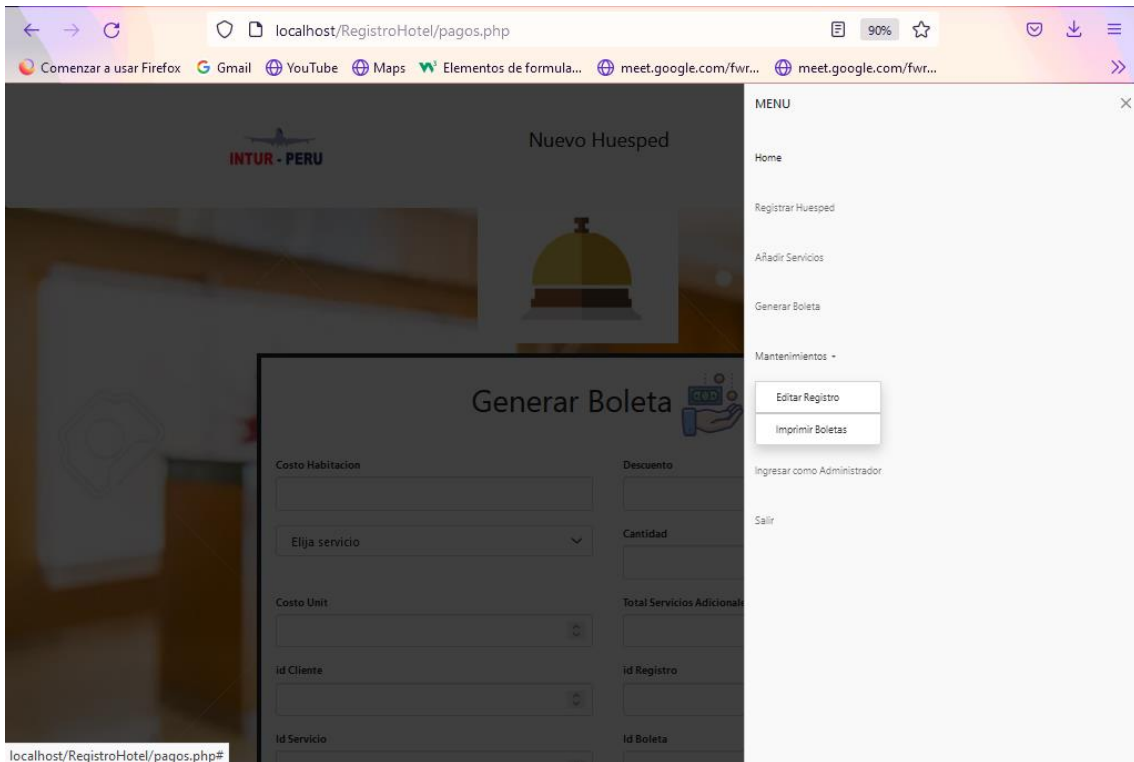
En el menú seleccionamos añadir servicios



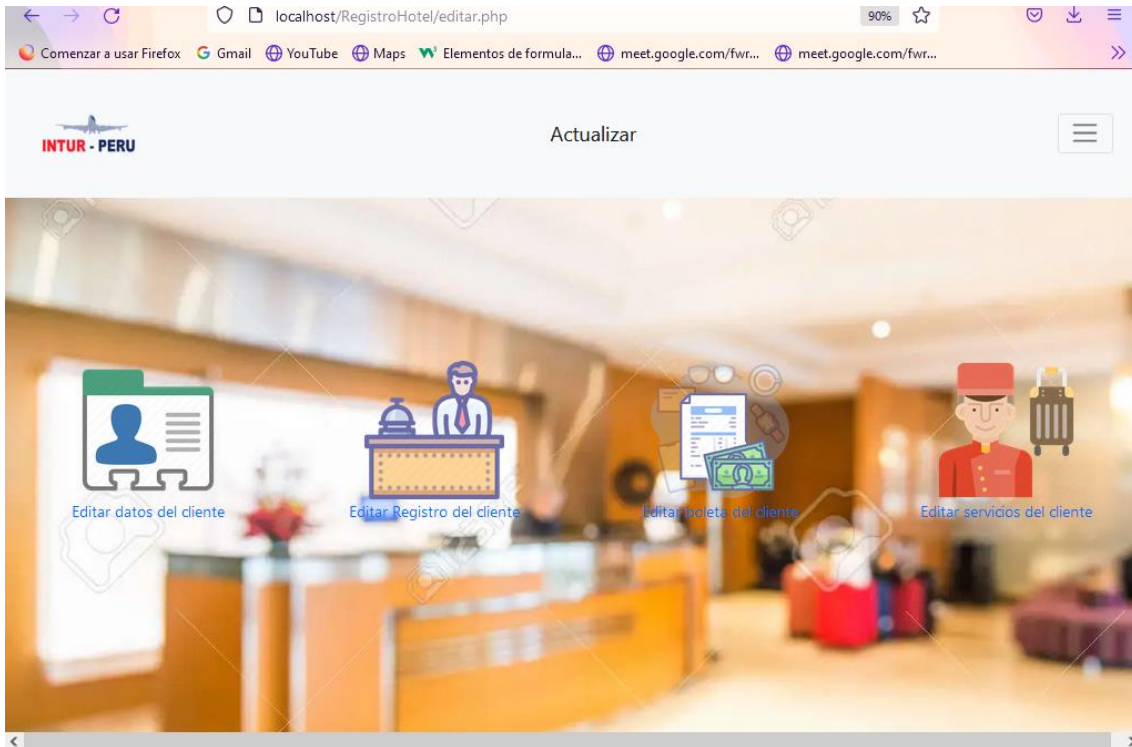
Generamos la boleta del cliente



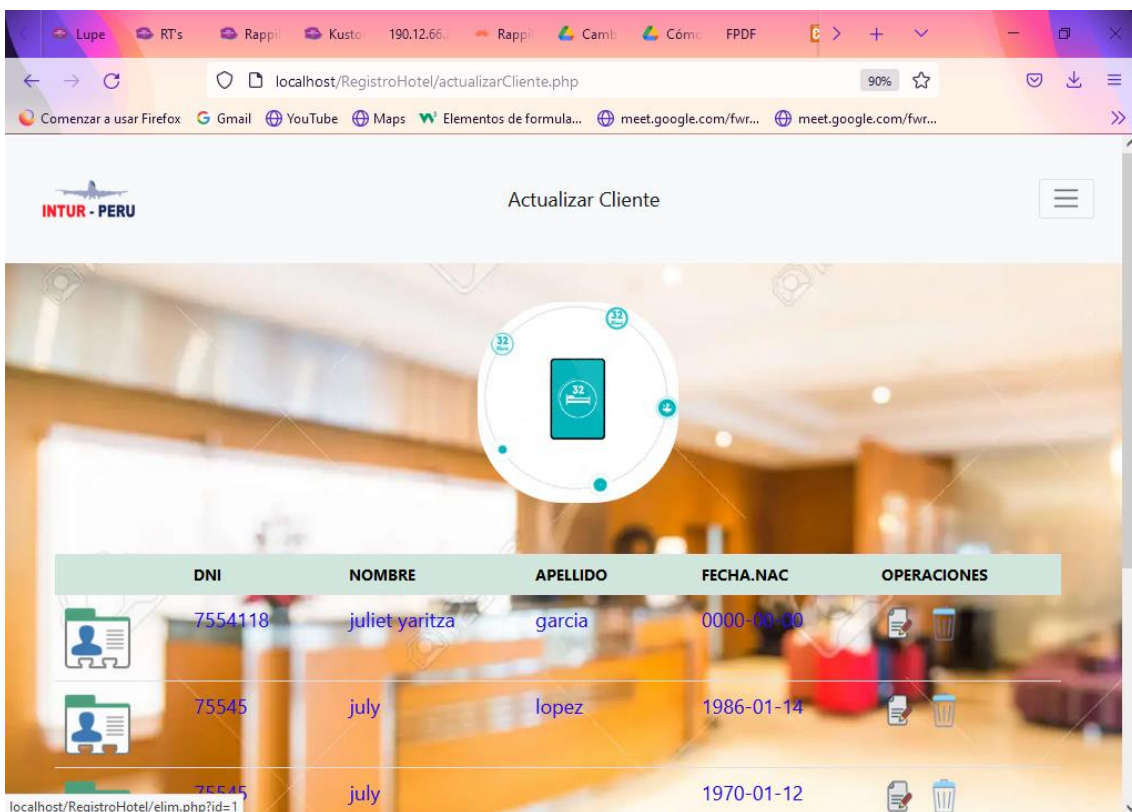
En el submenú de mantenimientos podemos imprimir la boleta eligiendo el DNI del usuario o editar datos del registro



Editar datos

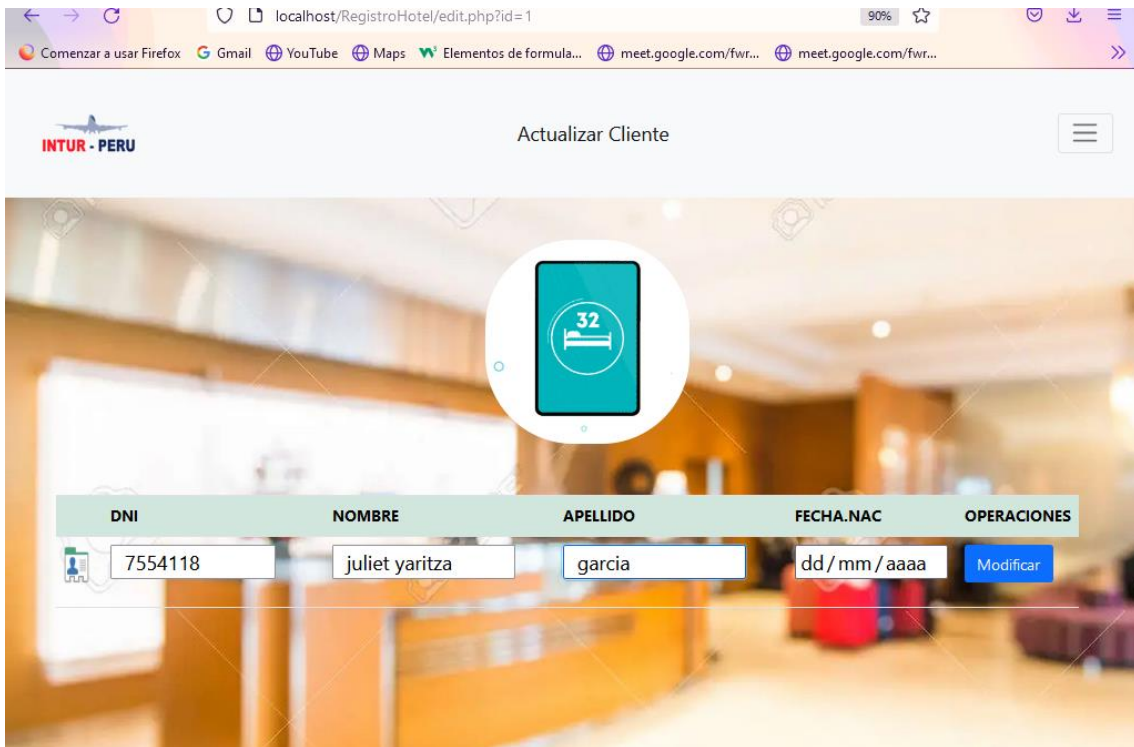


editar dataos del cliente

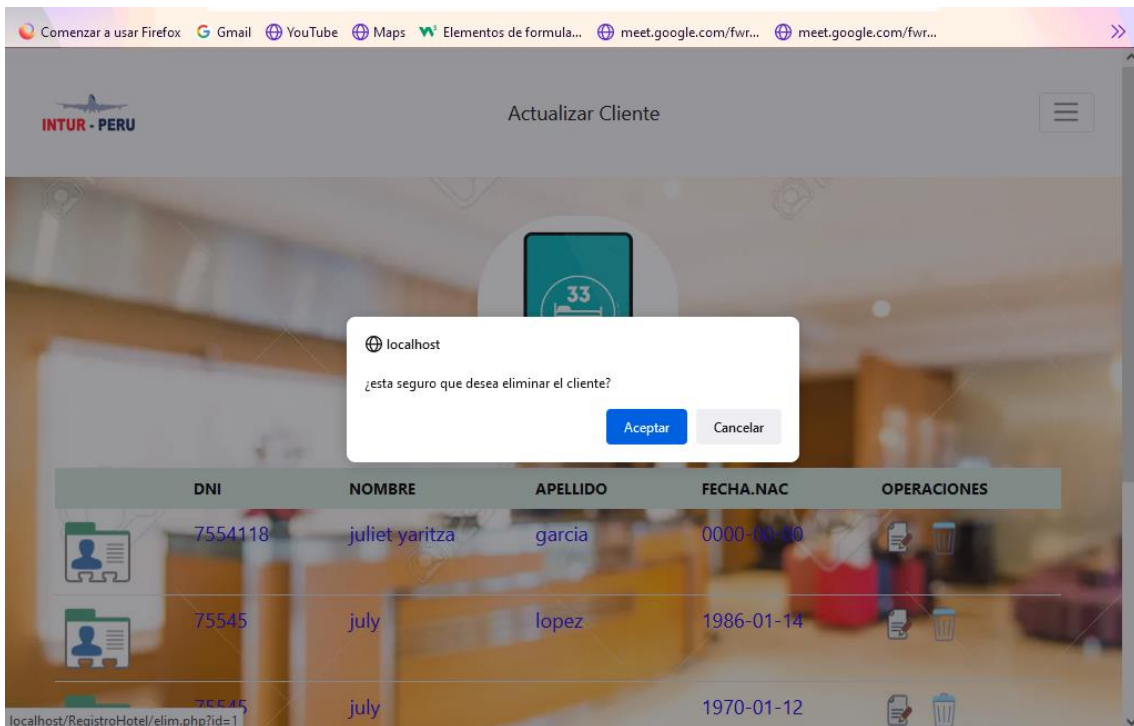


Podemos editarlos o eliminarlos.

Editamos los datos necesarios en los campos del cliente seleccionado y presionamos modificar




Al presionar el icono de eliminar nos consulta si estamos seguros al presionar aceptar se elimina









Actualizar o eliminar el registro

Comenzar a usar Firefox Gmail YouTube Maps Elementos de formula... meet.google.com/fwr... meet.google.com/fwr...

INTUR - PERU Actualizar Registro




Fecha. Ingreso	Fecha. Salida	Cant. Acompañantes	Cod. Cliente	Operaciones
2021-12-28	2022-01-10	1		 
2022-01-06	2022-01-13	1	8	 
2022-01-06	2022-01-08	0	10	 



Actualizar los datos de la boleta

localhost/RegistroHotel/actualizarBoleta.php 90% ☆

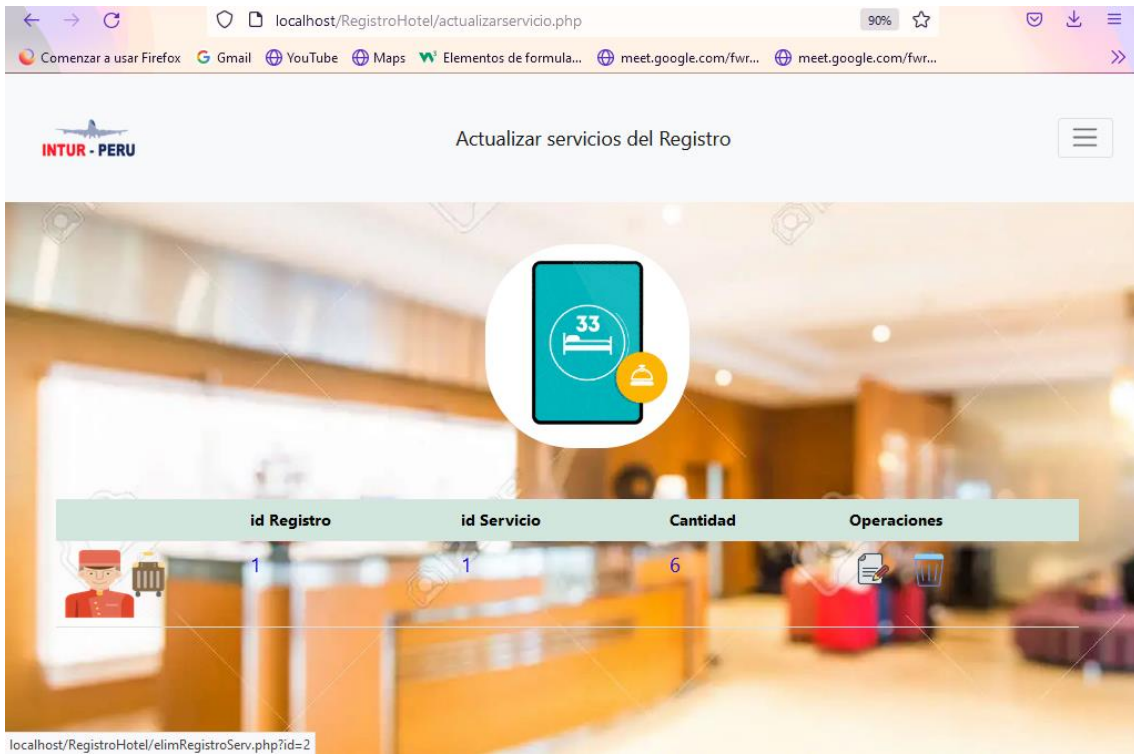
Comenzar a usar Firefox Gmail YouTube Maps Elementos de formula... meet.google.com/fwr... meet.google.com/fwr...

INTUR - PERU Actualizar Boleta

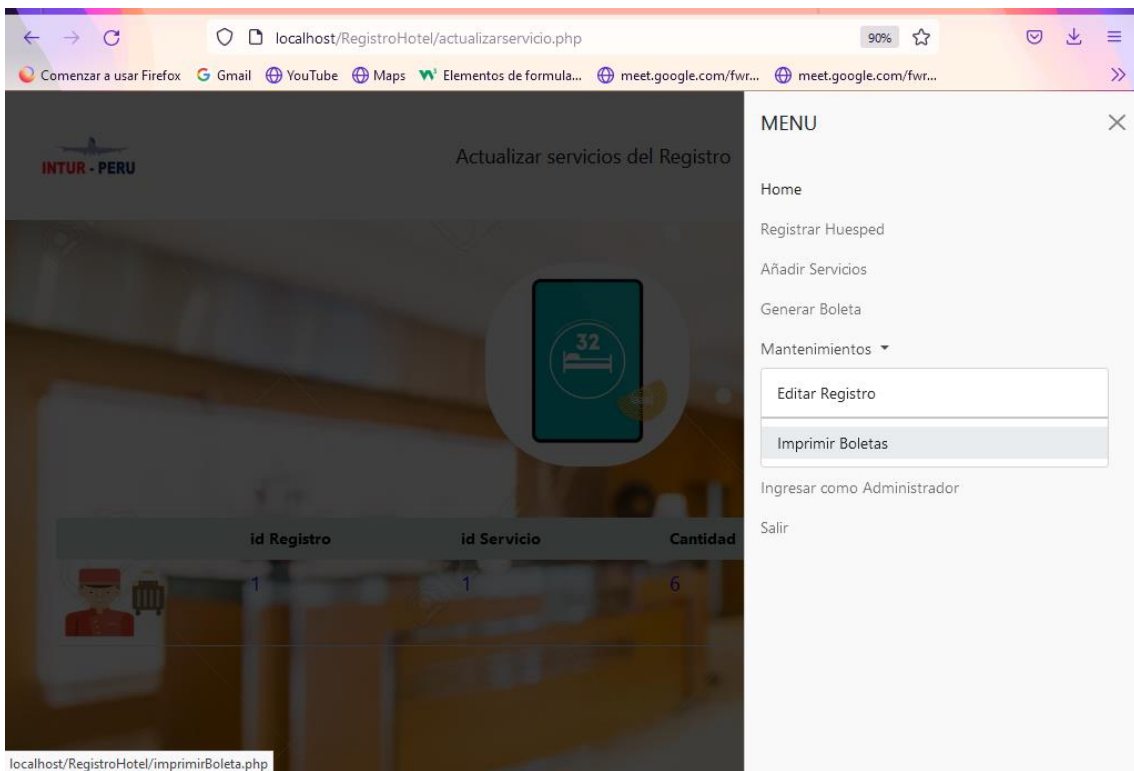


Costo Habt.	Descuento	Adicional	idCliente	idRegistro	Operaciones
280.00	50.00	0.00	1		 

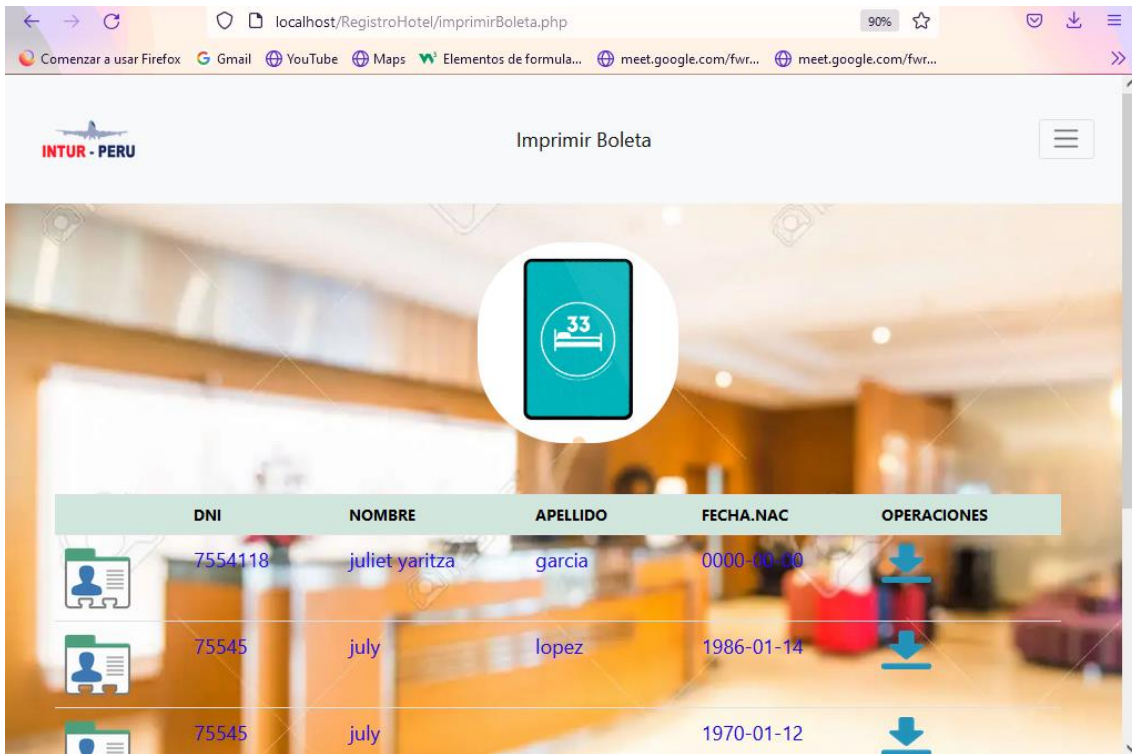
Actualizar o editar los servicios de la boleta



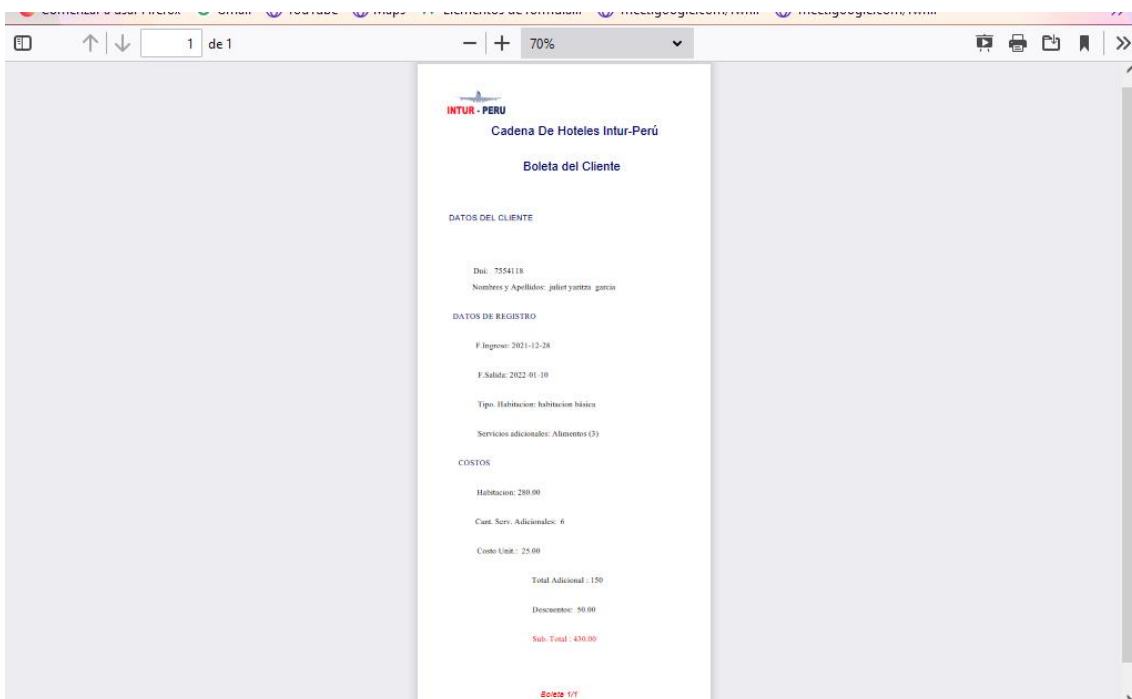
En el submenú imprimir boletas



Seleccionamos el icono de descarga según el cliente



Obtenemos la boleta con el costo total que paga el cliente y el detalle

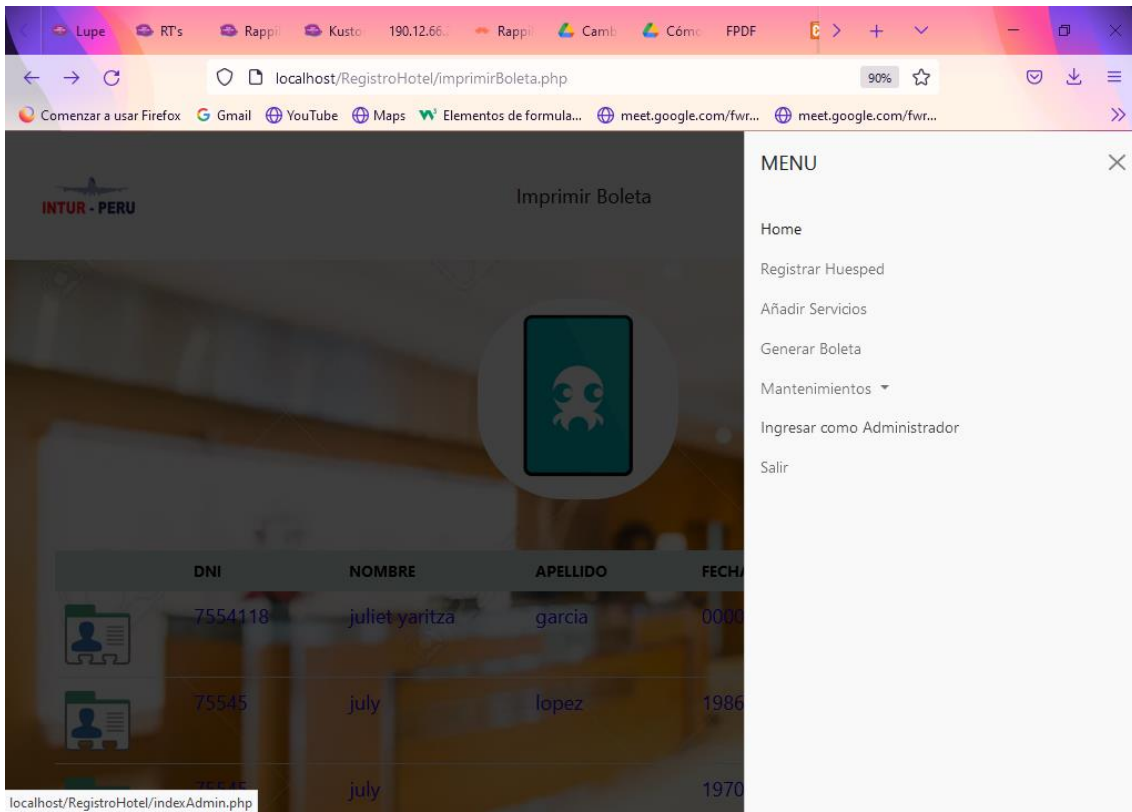


LOGIN DE ADMINISTRADOR

Ingresar con usuarios y claves

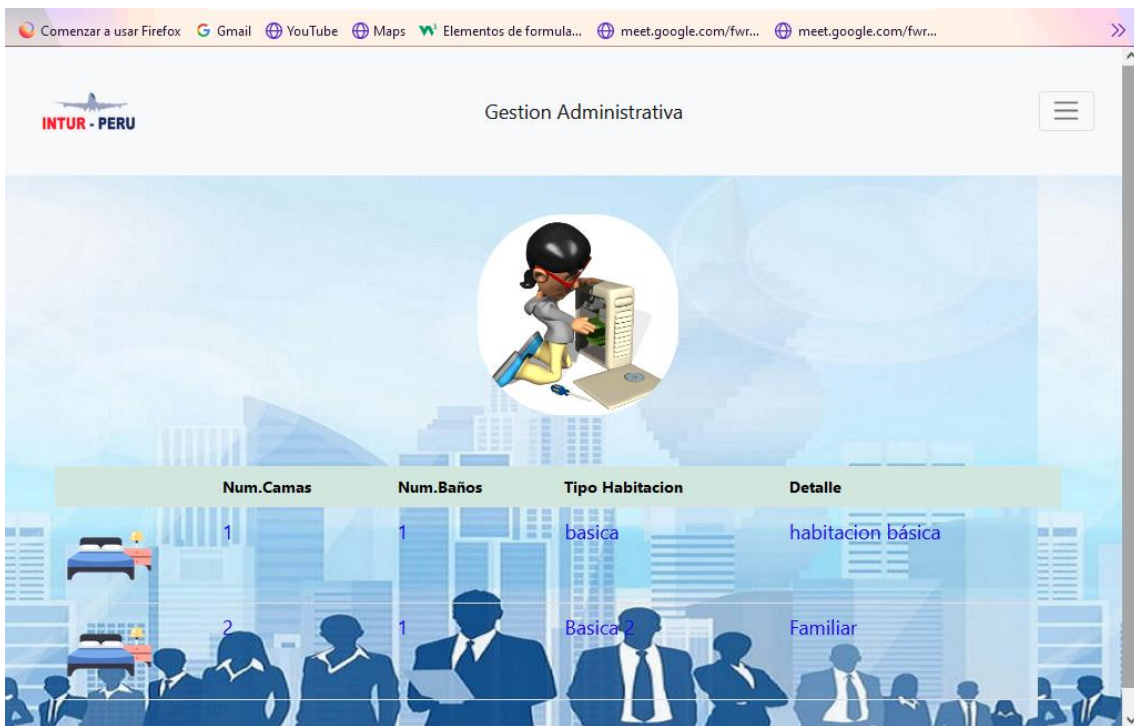


En la opción del menú ingresar como administrador

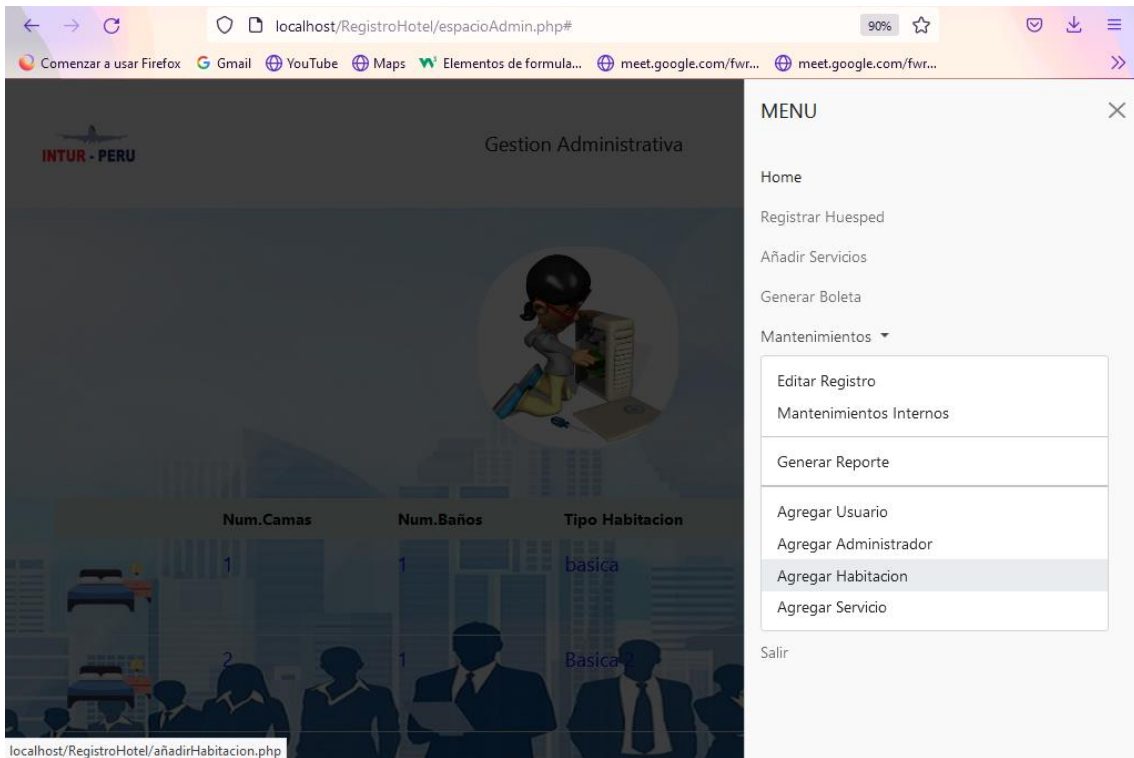




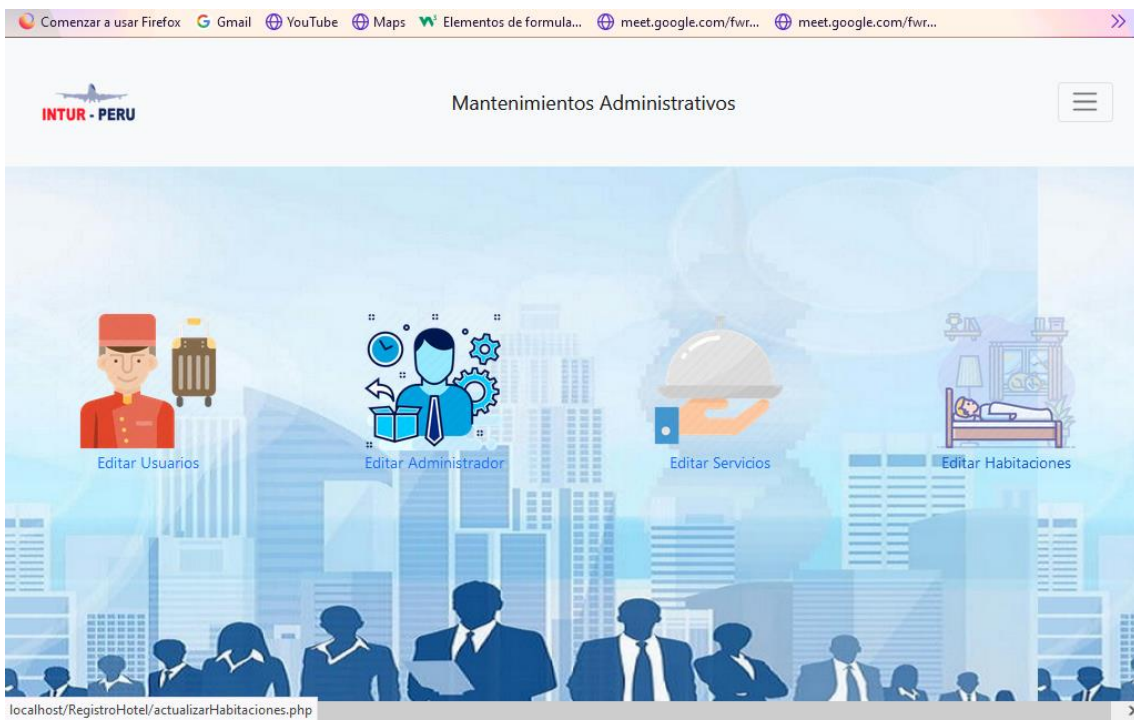
Inicio administrativo



Los usuarios administradores tienen más opciones en los mantenimientos



Mantenimientos internos para editar o eliminar



INTUR - PERU Mantenimientos Administrativos




NOMBRE	APELLIDO	USUARIO	CONTRASEÑA	Cod. Admin	Operaciones
 Maria del Carmen	Rojas	Rmaria	maria2021	2	 
 evelina	lopez	Levelina	evelina123	1	 

localhost/RegistroHotel/editUser.php?id=1

Generar reportes

Comenzar a usar Firefox Gmail YouTube Maps Elementos de formula... meet.google.com/fwr... meet.google.com/fwr...

INTUR - PERU Reportes Administrativos



- Clientes
- Administradores
- Registro
- Habitaciones
- Usuarios
- Servicios

Se muestra contenido detallado

Comenzar a usar Firefox Gmail YouTube Maps Elementos de formula... meet.google.com/fwr... meet.google.com/fwr...

1 de 1 Tamaño automático



Cadena De Hoteles Intur-Perú

Lista de Usuarios

CODIGO	NOMBRE	APELLIDO	USUARIO	CONTRASEÑA
1	Maria del Carmen	Rojas	Rmaria	maria2021
3	evelina	lopez	Levelina	evelina123

ANEXO 07: ANTIPLAGIO MENOR A 30%



INFORME DE ANÁLISIS

Similitudes del documento :

22%

Similitudes de las partes 2 :

21%

ANALIZADO EN LA CUENTA

Apellido :	ASESORES
Nombre :	TALLER
E-mail :	uptgradosytitulos@gmail.com
Carpeta :	MG. CHRISTIAN OVALLE

INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

Autor(es) :	No disponible
Título :	Tesis olver garcia becerra.docx
Descripción :	No disponible
Analizado el :	24/03/2021 14:11
ID Documento :	ysd5m1v9
Nombre del archivo :	TESIS OLVER GARCIA BECERRA.docx
Tipo de archivo :	docx
Número de palabras :	10 019
Número de caracteres :	66 861
Tamaño original del archivo (kB) :	1 485.72
Tipo de carga :	Entrega manual de los trabajos
Cargado el :	24/03/2021 13:44

FUENTES ENCONTRADAS

Fuentes muy probables :	99 fuentes
Fuentes poco probables :	88 fuentes
Fuentes accidentales :	6 fuentes
Fuentes descartadas :	47 fuentes

SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE

DOCUMENTO/ESTA PARTE

Similitudes idénticas :	14%
Similitudes supuestas :	6%
Similitudes accidentales :	<1%

TOP DE FUENTES PROBABLES - ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

Fuentes	Similitud
1. Documento: 8y3fs5od - Documento confidencial de otro usuario	7%
2. Fuente Compilatio.net 4bicq3nu	5%
3. Fuente Compilatio.net r3udc5o2	4%
4. Fuente Compilatio.net 3n1hu4my	3%
5. Fuente Compilatio.net rx5g8mz3	<1%
6. geinfor.com/.../que-es-andon-siste...sual-de-produccion	<1%

ANEXO 08: AUTORIZACIÓN DEL DEPÓSITO DE TESIS AL REPOSITORIO




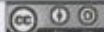




Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis UPT/TELESUP

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	OLVER BECERRA GARCIA		
DNI:	47518186	Teléfono:	953532466
E-Mail:	becerriagarciaolver@gmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE HOSPEDAJES EN INTUR PERÚ E.I.R.L. 2020		
Asesor:	MG. ING. DVALLE PAULINO, DENIS CHRISTIAN		
Año:		Carrera Profesional:	ING. DE SISTEMAS E INFORM.
Licencias			
<p>A. Licencia estándar:</p> <p>Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.</p> <p>Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi propia y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.</p> <p>La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.</p> <p>Autorizo su publicación (marque con una X):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):</p> <p><input type="checkbox"/> No autorizo.</p>			
 Firma		Fecha 17-03-2023	
Opcional			

* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCION
<input type="checkbox"/>	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
<input type="checkbox"/>	 Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre su obra incluso para propósitos comerciales, siempre que le atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
<input type="checkbox"/>	 Reconocimiento- SinObrasDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
<input type="checkbox"/>	 Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
<input type="checkbox"/>	 Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
<input type="checkbox"/>	 Reconocimiento- NoComercial- SinObrasDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

[Firma manuscrita]
Firma

17-03-2023
Fecha