



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

El uso de las TIC en hoteles del distrito de San Isidro, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORAS:

Bravo Gomez, Tula Sofia (ORCID: 0000-0002-3459-5685)

Jayme Cruz, Joselyn Judith (ORCID: 0000-0002-8404-1218)

ASESORA:

Mg. Velasquez Viloche, Leli Violeta (ORCID: 0000-0001-9985-0344)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

En primer lugar, dedico esta tesis a mi madre Sonia Gómez, quién ha sido y es mi fortaleza y motivo para continuar con mis metas. También a mi enamorado Jean, a mi hermana Mildred por sus consejos, a mis mejores amigos (as), y a todos los que me apoyaron en el cumplimiento de este objetivo. Y por último, y no menos importante, va dedicado a mí, que con esfuerzo, dedicación y cariño he alcanzado uno más de mis grandes sueños.

Tula Sofia Bravo Gomez

La presente investigación va dedicada a mis padres Luis Jayme y Ana Cruz por alentarme y apoyarme en cumplir cada meta que tengo, por el esfuerzo que hacen en educarme y aconsejarme en cada etapa de mi vida. También va dedicada a las personas que estuvieron apoyándome en esta etapa universitaria.

Joselyn Judith Jayme Cruz

Agradecimiento

Le estoy eternamente agradecida a mi madre por ser mi amiga, madre y maestra de la vida, y gracias a ella he logrado ser la profesional y la persona que soy hasta ahora. También agradezco a mi asesora Leli Violeta Velásquez Viloche, quién me motivó, apoyó y guió en todo momento para la realización de esta tesis. Del mismo modo, doy gracias a esta Universidad y segundo hogar que me permitió llegar a ser una gran profesional.

Tula Sofia Bravo Gomez

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme cumplir mis metas, seguido a mis padres Luis Jayme y Ana Cruz por apoyarme y enseñarme a ser perseverante. También agradezco a mi asesora Leli Viloche por la exigencia y dedicación en los dos ciclos que nos acompañó. Del mismo modo agradezco a los participantes por colaborar en la presente tesis.

Joselyn Judith Jayme Cruz

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	16
3.3. Escenario de estudio.....	17
3.4. Participantes	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.6. Procedimientos	18
3.7. Rigor científico	18
3.8. Método de análisis de datos.....	19
3.9. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	36

Índice de tablas

Tabla 1 Validación de expertos de la entrevista a los administradores.....	21
Tabla 2 Validación de expertos de la entrevista a los colaboradores de housekeeping y A&B.....	21

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Adopción de TIC.....	4
<i>Figura 2.</i> Visión en conjunto del desempeño.....	4

Resumen

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera se da el uso de las TIC en hoteles del Distrito de San Isidro. Se utilizó como método de estudio al enfoque cualitativo de diseño fenomenológico. Del mismo modo, para obtener la recolección de datos se aplicó la técnica de la entrevista a profundidad y el instrumento fue la guía de entrevista del cual fueron partícipes los colaboradores de hoteles de cuatro y cinco estrellas. En resultados se obtuvo como TICs más utilizadas a las redes sociales, sistemas hoteleros y plataformas digitales, asimismo en los beneficios de las TIC se consideraron: una comunicación y servicio más eficaz, generación de ventaja competitiva y fidelización de clientes, por otro lado, la falta de capacitaciones en TIC, los costos de inversión y la coyuntura por COVID-19 son parte de las barreras que limitan al manejo de estas tecnologías. En conclusión, las TIC se dan de manera operacional por que brindan soporte para que los trabajadores puedan realizar mejor las actividades referentes a su área y ofrecer una mejor calidad de los servicios a sus clientes, sin dejar de lado la formación de los mismos colaboradores en el uso de estas herramientas tecnológicas.

Palabras claves: *Herramientas TICs, Hoteles, Beneficios de las TICs, Barreras de las TICs.*

Abstract

The objective of this research work was to determine how ICT is used in hotels in the San Isidro District. The qualitative approach of phenomenological design was used as the study method. In the same way, to obtain the data collection the in- depth interview technique was applied and the instrument was the interview guide in which the collaborators of four and five-star hotels participated. In results, the most used ICTs were obtained in social networks, hotel systems and digital platforms, also in the benefits of ICTs were considered: a more effective communication and service, generation of competitive advantage and customer loyalty, on the other hand, the lack of ICT training, investment costs and the situation due to COVID-19 are part of the barriers that limit the management of these technologies. In conclusion, ICTs are given in an operational way because they provide support so that workers can better carry out activities related to their area and offer a better quality of services to their clients, without neglecting the training of the same collaborators in the use of these technological tools.

Keywords: *ICT Tools, Hotels, ICT Benefits, ICT Barriers.*

I. INTRODUCCIÓN

Los últimos años, las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) se han ido incorporando cada vez más a las empresas de diferentes sectores alrededor del mundo, pues permiten a sus usuarios una manera más rápida y más efectiva del intercambio de la información, además, de poder aplicar distintas estrategias para aumentar el número de sus ventas de servicios o productos e incrementar la rentabilidad de su negocio. Asimismo, Aguilera y Riascos (2016) determinaron como una estrategia importante la adopción de las TIC, puesto que estos permiten agilizar sus procesos administrativos, desarrollar su productividad y dar lugar a espacios que permitan crear distintos mecanismos de competitividad e innovación. Del mismo modo, Gálvez, Riascos y Contreras (2014) nos dicen que las inversiones que se hacen en las diferentes TIC es posible que generen efectos en el rendimiento de sus organizaciones, puesto que, en un mundo globalizado, así como el que se está viviendo, esto se constituya como un factor necesario para la supervivencia y la competitividad.

En este sentido, el sector turístico hotelero aprovecha estos recursos tecnológicos para poder ampliar sus servicios, innovar y acercarse de forma significativa a su mercado potencial. Asimismo, Llanquecha y Rodríguez (2017), nos mencionan que las TIC pueden procesar, manipular y distribuir información, y al acoplarse al rubro hotelero cambian enormemente la eficiencia de las operaciones realizadas por su personal. Del mismo modo, las entidades consideran los nuevos formatos que dan pase a las comunicaciones con sus clientes, a través de los distintos dispositivos, en busca de soluciones para que el cliente acceda por todos los medios a la información y servicios de la empresa en cuestión, ya que, el internet es un modo ideal para lograr un intercambio de servicios turísticos, habiendo grupos potenciales de consumidores con muchísimas de necesidades, las empresas están dispuestas a satisfacerlas por estos distintos medios como de forma directa.

En América Latina, es cierto que a lo largo de los años se han ido evidenciando un desarrollo en el aspecto tecnológico, aunque con un proceso más lento en comparación a países potencias que tienen gran influencia, interviniendo en su creación y proceso de realización, por la cantidad de recursos que estos poseen. En el mismo contexto, según Quiroga, Torrent y Murcia (2017), afirmaron

que en su investigación se mostraron evidencias del poco uso de las TICs dentro de América Latina, frente a otros países desarrollados. Sin embargo, se obtuvo una muestra de los altos niveles de relación positiva entre las TIC y la productividad. Es decir, la importancia que tiene hoy esta tecnología cada vez más avanzada radica en su gran influencia y desarrollo en las empresas, países, poblaciones, etc. Asimismo, América Latina posee una considerable brecha digital en el uso intensivo de esta tecnología, en comparación a los países desarrollados, afectando los procesos productivos, los de innovación y los que difunden nuevos conocimientos.

Dentro de este sector se considera parte esencial de sus procesos pues toma las oportunidades tecnológicas online y la innovación para crear una ventaja frente a sus competidores. Según Oliveros y Mauricio (2017), las tecnologías en las empresas hoteleras de Colombia, favorecen la eficiencia dentro de las mismas, por el increíble incremento en la rapidez de intercambio de información, así como, el acortamiento en los costos de comunicación, esto favorece mejoras en el alcance económico, y facilita la elección en la toma de decisiones; además, esto da como resultado un alto nivel de rentabilidad con competidores externos. Es decir, que las TICs engloban distintos canales y maneras de ser utilizados por las empresas hoteleras, aplicando a su vez estas estrategias que le permitan un rendimiento interno y externo en todos sus procesos.

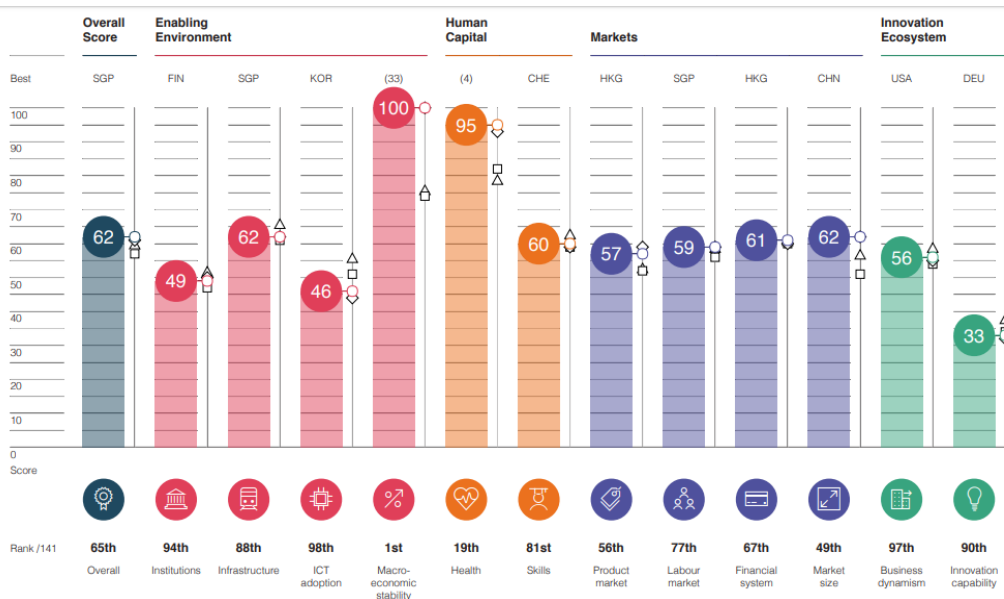
En el Perú, esta tecnología de la información y comunicación ha permitido al país acceder a cuantiosa información e ir desarrollándose en el campo tecnológico, aunque como muchos de los otros países latinos, hay cierta escasez en su adopción y uso a nivel nacional. Por lo tanto, se encuentra en uno de los niveles más bajos frente a otros países del mundo, ya que según World Forum Economic (2019), nos menciona que, dentro de las 141 nacionalidades del mundo, el Perú se encuentra en el ranking 98 en el pilar de Tecnología de la Información y la Comunicación, considerando a las suscripciones a un teléfono móvil como el de mayor disponibilidad, y a la suscripción a internet como el de menor disponibilidad.

Figura 1. Adopción de TIC

Peru			
Index Component	Value	Score *	Rank/141
3rd pillar: ICT adoption 0-100	-	45.7 ↑	98
3.01 Mobile-cellular telephone subscriptions per 100 pop.	123.8	100.0 =	53
3.02 Mobile-broadband subscriptions per 100 pop.	65.7	N/Appl.	84
3.03 Fixed-broadband Internet subscriptions per 100 pop.	7.3	14.7 ↑	84
3.04 Fibre internet subscriptions per 100 pop.	0.0	N/Appl.	103
3.05 Internet users % of adult population	52.5	52.5 ↑	94

Fuente: World Economic Forum, (octubre, 2019)

Figura 2. Visión en conjunto del desempeño



Fuente: World Economic Forum, (octubre, 2019)

Asimismo, en el rubro hotelero, Cornejo (2016), citado por Hualpa (2019), mencionó que las aplicaciones de las TICs online del sector hotelero de cuatro estrellas en la Ciudad de Puno han permitido tener una ventaja competitiva por que los diferencia por su calidad de atención y servicio, siendo los propietarios y personal de gerencia, un factor indispensable en esta implementación. En el mismo sentido, Corimanya (2018) nos dice que el manejo de las TIC en el sector hotelero de tres estrellas de la Ciudad de Arequipa tuvo como resultado una mayor competitividad en su mercado, además de una mejoría de sus procedimientos internos, y siendo de ayuda para una toma de decisiones más factible, generando un cambio positivo en la gestión empresarial, y alcanzando un mayor número de clientes satisfechos.

Este trabajo de investigación se justifica por los siguientes motivos:

Esta investigación es de gran importancia porque los resultados han permitido una mejor toma de decisiones para la organización de los hoteles del Distrito de San Isidro, que se ven reflejados en los ingresos y la calidad de los servicios. Así como lo menciona Slusarczyk y Morales (2016) las TIC permite contar con una mayor cantidad de información que puede ser gestionada y utilizada de forma beneficiosa, para que las empresas tomen las decisiones adecuadas con el apoyo de las tecnologías existentes. Además de establecer una mejor conexión con sus contactos empresariales, y generar más ventas de sus productos y servicios.

Además, este trabajo de investigación será tomado como base para hoteles de otras categorías y nuevos emprendedores que deseen incorporar estas herramientas digitales.

Este estudio si bien trata de sus ventajas en el sector hotelero, también priman las TICs las cuales son de importancia trascendental a nivel global en distintos aspectos, si bien es cierto, poco a poco se ha ido desarrollando este fenómeno de la tecnología en Perú y América Latina, pero ya se es parte de un sin número de información a lo que el país tiene alcance.

Teniendo como base la realidad problemática antes presentada, se planteó el problema general y, por ende, los problemas específicos de la investigación. Así mismo, el problema general de esta investigación fue: ¿De qué manera se da el uso de las TIC en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020?

- **PE1:** ¿Cuáles son las TIC utilizadas en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020?
- **PE2:** ¿Cuáles son los beneficios de usar las TIC en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020?
- **PE3:** ¿Cuáles son las barreras que impiden usar las TIC en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020?

El objetivo general fue: Determinar de qué manera se da el uso de las TIC en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020. Los objetivos específicos fueron los siguientes:

- **OE1:** Conocer las TIC utilizadas en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020.
- **OE2:** Conocer los beneficios de usar las TIC en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020.
- **OE3:** Identificar las barreras que impiden usar las TIC en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Hualpa (2019) estudió la satisfacción del turista en relación al uso de las TIC en las empresas del sector hotelero de cuatro estrellas de la Ciudad de Puno, tuvo una metodología de tipo cuantitativo - descriptivo, se utilizó una muestra de 200 huéspedes y se les encuestó a través de un cuestionario. Se tuvo como conclusión que sí se relacionan las TICs y la satisfacción de los turistas a través de ellos. El autor recomendó que los hoteles de esta categoría deberían apostar por más capacitaciones de su personal sobre cómo usar las diferentes TIC e implementar mejorados y modernos recursos tecnológicos para estar al nivel de la competencia de hoy en día.

López y Altamirano (2019) analizaron el impacto de las TIC en la gestión de servicios hoteleros en la Ciudad de Yurimaguas. Tuvo una metodología de un tipo no experimental y de diseño descriptivo, asimismo tuvo una muestra conformada por 19 trabajadores, teniendo como técnica de recolección emplearon la encuesta y como instrumento desarrollaron un cuestionario. Posteriormente, se concluyó que el uso de las TIC causó un impacto positivo y una relación significativa con la gestión de los servicios hoteleros. Por ende, los autores recomiendan a los gerentes de los hoteles añadir herramientas y equipos tecnológicos para un mejor desarrollo de la cadena de actividades y hacer un uso muy adecuado de las plataformas virtuales.

Alfonso, Ulacia y Suárez (2019) propuso ejes estratégicos en el uso de las TICs para hoteles de 3 y 4 estrellas de Cuba y Ecuador, es de tipo descriptivo y exploratorio, donde se tomó una muestra de 16 hoteles de Cuba y Ecuador de los cuales 7 hoteles eran 3 estrellas y 9, eran de 4 estrellas, realizándose un cuestionario dirigido a los 16 representantes generales o directores. Tuvo como conclusión que los ejes estratégicos que se han propuesto tienen relación con las potencialidades de las TICs, siendo estas, atención al cliente, su importancia y aprovechamiento, además de que las redes sociales e inalámbricas, plataformas, y páginas web, destacan para ser las más explotadas. Asimismo, los autores recomendaron profundizar sus conocimientos respecto al servicio al cliente, así como, la incorporación e inversión en sistemas tecnológicos e infraestructura necesaria.

Verma y Thakur (2019) examinó la influencia de las tecnologías en la industria hotelera, su tipo de investigación es el análisis descriptivo, se usó un muestreo aleatorio simple, y se entrevistó en línea a los empleados de los hoteles 5 estrellas de la India. Concluyó que la adopción de nuevas tecnologías en la industria hotelera permite que sirvan de apoyo a sus empleados y se lleve a cabo un mejor servicio, ya sea por su calidad o la rapidez con la que se genera. Los autores recomiendan incorporar estos servicios tecnológicos de información y comunicación pues permiten un mayor campo de desarrollo dentro de la organización y establecer soporte por estos en todas sus actividades.

González, Gascó y Llopis (2019) analizó investigaciones previas de TICs en el rubro de hoteles, se realizó una búsqueda de revisión sistemática donde se analizaron 147 documentos publicados en 7 renombradas revistas de Turismo y Hotelería. Además, se concluyó que las TICs se han ido implementando con más frecuencia en los últimos 10 años y acoplándose a las distintas actividades y procesos de las empresas hoteleras, ya sea en marketing, estrategias, satisfacción, reputación, servicios, canales, comercio y comunicación. Sin embargo, los autores recomendaron que los hoteles conozcan más sobre los estudios de investigación que se realizan cada año del rubro hotelero, ya que aún existe la misma falencia de capacitación del personal en estos medios tecnológicos, lo cual se ido mencionando en diferentes investigaciones.

Para Corimanya (2018) en su tesis analizó el uso de las TIC en empresas del rubro hotelero categoría 3 estrellas de la Ciudad de Arequipa. Su tipo de investigación fue aplicada, con un enfoque descriptivo, de diseño no experimental, utilizó como técnica de recolección de información, las encuestas y entrevistas que fueron realizadas a los administradores de los hoteles de 3 estrellas de la Ciudad de Arequipa. El cual concluyó que los hoteles de 3 estrellas de la Ciudad de Arequipa usan las TIC para mejorar sus operaciones, realizar ventas de sus servicios a través de internet y recopilar información como apoyo para la toma de decisiones. Asimismo, recomendó hacer uso de las TICs para que los hoteles sean más competitivos y así también capacitar constantemente al personal, ya que el ámbito tecnológico cambia consecutivamente.

Pinargote (2018) determinó de qué forma la tecnología de la información está influyendo en la gestión de los servicios de alojamiento en la ciudad de Jipijapa, siendo este estudio de tipo mixto dónde se realizó encuestas y entrevistas a los huéspedes y dueños de los hoteles ubicados en la ciudad de Jipijapa, Ecuador. Esta concluye en que el uso de las TICs se ha extendido dentro del sector hotelero transformándose en una herramienta indispensable y dentro del ello el internet permite conquistar más turistas para dar a conocer diferentes servicios que se promocionan en la web. Asimismo, recomendó que se debe fortalecer el uso de las TICs en los hoteles de Jipijapa y diseñar un programa de capacitación relacionado a este tema para los colaboradores y dueños de los establecimientos.

Achikulire (2017) en su artículo evaluó el impacto de la tecnología de la información y comunicación en el sector hotelero de Malawi. Fue una investigación cuantitativa, se utilizó una muestra de 96 hoteles dentro de 4 ciudades importantes de Malawi, se tomó en cuenta el muestreo intencional y se aplicó un cuestionario. Se concluyó, que las empresas hoteleras utilizan las TIC como una ayuda para manejar distintas áreas dentro de los mismos, así como, mantener la comunicación con proveedores, distribuidores, clientes, accionistas; y ventajas como reducción de costos, más ingresos, conocimiento del mercado, acceso a base de datos, y en las formas de marketing. Se recomendó incluir las TIC en toda la cadena de valor de las empresas hoteleras y su vez mejorar la competitividad en el sector.

Según Luna y Quispe (2017) demostró que el uso de las TIC interviene en el progreso de las PYMES en el sector hotelero del distrito de Magdalena del Mar, Lima. Fue del tipo descriptiva y correlacional de enfoque cuantitativo y un diseño de investigación no experimental. Para una recopilación de información se empleó la encuesta, utilizando como instrumento de estudio un cuestionario el cual se aplicó a dueños, administradores y/o directivos de las PYMES del ámbito hotelero. Tuvo como conclusión que la aplicación de la tecnología de información contribuye al progreso y el crecimiento de medianas y las pequeñas empresas del sector hotelero, realizándolo de forma correcta. Por ello recomendó a los dueños y encargados de las PYMES hoteleras hacer mayor énfasis en el uso de las TICs para una mejora en la gestión de los hoteles.

Según Chevers y Spencer (2017) evaluó la satisfacción del cliente de los hoteles de Jamaica y la relación respecto al uso de las TICs. Es un tipo de investigación. Se utilizó un enfoque cuantitativo, se empleó un método de encuesta en línea, en forma de cuestionario a 213 huéspedes de distintos hoteles de Jamaica. El estudio encontró que existe una relación considerable entre la aplicación de las TIC y la satisfacción de los huéspedes del hotel. Siendo así los autores recomiendan a los gerentes tomar como guía los resultados de la investigación, centrándose en las TIC y la satisfacción del cliente para tomar mejores medidas respecto al uso de estas herramientas en las organizaciones, por consiguiente, puede conducir un mejor desempeño del hotel, obtener mejores resultados y lograr objetivos que se plantean a corto y largo plazo.

Según Oliveros y Mauricio (2017) evaluó el efecto de las TICS sobre la gestión de los hoteles pertenecientes a Cotelco. Utilizó como muestra veintidós hoteles de Bucaramanga pertenecientes a Cotelco. Como metodología tuvo un alcance descriptivo y utilizó una encuesta estructurada como recopilación de datos. El estudio concluyó que el nivel del uso de las TICS es elevado en todo el sector hotelero de Bucaramanga, especialmente en los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas, ya que estos tienen un mayor manejo de las herramientas. Asimismo, Oliveros y Mauricio (2017) recomendaron que el uso de las TICS pueden ser una ayuda en las actividades hoteleras, pero se debe tener un buen manejo de ello y se debe capacitar al personal en el uso y adopción de las TICS.

Cruz, Lazo y Tórrez (2016) analizó de forma comparativa el uso de las TIC en la gestión interna de los hoteles localizados en la ciudad de Estelí, entre 2008 y 2016. Fue de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo. Tuvo una población de 20 hoteles de acuerdo a la base de datos de INTUR, con una muestra de 19 hoteles a los cuáles se aplicó una encuesta de manera aleatoria simple. Se concluyó que las TIC han logrado provocar cambios en un 84% en la gestión de estas empresas, siendo la más importante, la disponibilidad de la información. Por consiguiente, los autores recomendaron a los dueños de los hoteles realizar alianzas estratégicas con el sector público y privado, así también fomentar el compromiso de los colaboradores para que puedan brindar un servicio de calidad.

Según Vera (2016) determinó de qué manera las Tecnologías de la Comunicación e Información mejoró la gestión de los servicios hoteleros en la Ciudad de Bahía de Caráquez, la investigación fue de tipo exploratoria y descriptiva. Tuvo una muestra de 19 hoteles y 30 turistas a los que se les aplicaron una encuesta. Vera (2016) concluyó que las TIC mejoraron los sistemas de reservas hoteleros que se manejan en los hoteles, porque a través de ellas se conocen al mercado, pueden establecer nuevas formas de marketing y procesos en la empresa, en consecuencia, se pueden satisfacer las necesidades internas y externas. De la misma forma, el autor mencionó como recomendación que los servicios hoteleros de la Ciudad de Bahía de Caráquez promocionen todo lo que ofrecen a través de estos sistemas online para que puedan atraer mayor cantidad de turistas al lugar, así como su inscripción en plataformas en línea.

Según Valenzuela, Lanuza y Golovina (2016) evaluó el uso y la aplicación de las TIC como estrategia de mercadeo y su aporte a la competitividad del rubro hotelero de la Ciudad de Estelí. Fue de tipo cuantitativo y tuvo una muestra de 19 hoteles y 50 turistas, a las cuales se les aplicó una encuesta. Se concluyó que muchos hoteles utilizan las TIC como oportunidad para un marketing digital encontrándose debilidades que se deben ir puliendo dentro de los mismos. Por ello, los autores recomiendan, invertir en modernas tecnologías como ventaja a la competencia, enseñar a su personal a utilizarla y aplicarlas como estrategia de captación de clientes.

Ramos (2015) determinó el nivel en la gestión del control, supervisión y evaluación de las TIC en las empresas del sector turístico, rubro hotelero del Distrito de Sullana, en Piura, para lo cual se realizó una investigación descriptiva, teniendo una muestra de 50 empleados del total de 5 hoteles a los que se aplicó una encuesta. Concluyendo que el nivel en la gestión del control, supervisión y evaluación de Tecnologías de Comunicación e Información se posiciona en el primer nivel, significando este que gerencia acepta el significado de las TIC en las empresas y su cumplimiento. Se recomendó a los gerentes de los hoteles que apliquen mejores y nuevos métodos de monitoreo, para alcanzar un mayor desempeño en la evaluación y así aprendan a utilizar toda la información con la que cuentan.

Hassan, Hussain y Saibu (2013) en su artículo estudió la gestión de la relación con los clientes y la situación de las TI en los hoteles de 3 estrellas de Malasia, esta investigación fue de tipo cualitativa, se utilizó de técnica la entrevista, y se recogió información de 50 participantes. En conclusión, la incorporación y uso de las CRM son adecuados respecto a las estrategias planteadas por estos hoteles para alcanzar sus metas más importantes. Se recomendó a estos hoteles establecer cuidadosas estrategias al momento de emplear estos recursos tecnológicos pues la demanda de los clientes es siempre cambiante y más exigente.

Para tener más clara la investigación se conceptualizaron algunas palabras relacionadas al tema de investigación.

Según Puiggrós, Tort y Fondevila (2017) definen TIC como aquellas herramientas de la tecnología con fines comunicativos, sociales e informativos que permiten establecer una conexión a nivel mundial. Por dicha razón, incluye tanto las TICs online como las redes sociales, plataformas, sitios web y aplicativos, así como las TICs offline como los dispositivos tradicionales, todas estas son posibilidades de llegar fácilmente al usuario y de manera más efectiva. Como se sabe, las TICs online son el boom de esta generación de millenials, por el indispensable uso que les dan.

Según Slusarczyk y Morales (2016) han explicado que las TIC son fuentes importantes para obtener información para la empresa, el uso adecuado de las TICs puede llegar a ser un recurso estratégico muy importante siempre y cuando este sea manejado adecuadamente. Así también el uso de las TIC sirve de apoyo en las actividades de las empresas, de tal manera que se debe considerar en todo proceso de la toma de decisiones.

Según Juárez, Mengual, Vercher y Peydró (2013), las TICs se pueden clasificar en:

- Redes: Estos son un conjunto de dispositivos que se conectan entre sí por medio de un cable inalámbrico. Algunas de estas redes son: la de telefonía fija, la red de banda ancha y la de telefonía móvil.
- Terminales: Existen distintos terminales, estos son la conexión entre la sociedad y la tecnología. Como ejemplo se puede mencionar el navegador de internet, los teléfonos móviles, los televisores entre otros.

- Servicios en las TIC: Es la relación de proveedor – cliente, donde se brindan variados servicios a los usuarios. Los más destacados son la búsqueda de información, los correos electrónicos, la banca online, además del comercio electrónico.

Como han mencionado Puiggrós, Tort y Fondevila (2017), las TIC también pueden ser clasificadas en online y offline.

Según Smith (2003) Las TIC online son una serie acciones en las cuales se mantiene una relación muy cercana con los usuarios, en el proceso del uso de las TIC online se también se brinda un servicio satisfactorio para los usuarios, todo esto se da mediante cualquier soporte de internet.

Asimismo, el uso de las TIC online en las empresas para Cruz y Miranda (2008) han indicado: Son un recurso por el cual se puede tener una relación con el cliente, saber el interés que tiene respecto a la empresa o marca. Hoy en día los clientes están más informados respecto al uso de los recursos digitales, de tal modo que las empresas no solo deberían hacer mención a un producto digital para obtener algún beneficio, sino también saber enfocarlo para que este sea atractivo para el público y termine siendo adquirido.

Así también Navarro y Angulló (2013) han indicado: Las TIC online es todo aquel proceso que se desarrolla dentro de internet. Comúnmente las empresas hacen mayor énfasis en los procesos de promoción, para difundir y transmitir información básicamente de la empresa.

Según Rodríguez (2011) TIC offline es todo aquel proceso que no esté ligado al uso de internet, conocido también como tradicional, actualmente ya no se utiliza mucho este tipo de marketing ya que resulta ser un poco más costoso y tardaría en llegar al público.

Talón, Gonzales y Rodríguez (2016) definieron sector hotelero como el conjunto de todas las instalaciones que brindan la oportunidad de alojamiento, son aquellos que se dedican de manera profesional. Generalmente cubren la necesidad

de las personas que requieren alojarse, dicha estadía va ser a cambio de un precio de acuerdo a los servicios que ofrece cada establecimiento. Este precio va ir variando por el servicio complementario que ofrece el establecimiento.

El sector hotelero no es ajeno al tema de las TIC, como menciona Castillo, Carrillo y Luengo (2019), las empresas hoteleras emplean el uso de las TIC para tener una relación más cercana con los clientes, pueden ser mediante las webs y redes sociales ya sean las generales o de plataformas específicas de turismo. De esta manera pueden llevar a cabo procesos como la gestión, promoción y difusión de la marca.

Según Marrero (2016) definió hotel como un tipo de establecimiento hotelero que dispone de espacios que pueden ser alojados, principalmente es utilizado por turistas que tiene la necesidad de pernoctar en el lugar que visitan, adicionalmente el establecimiento puede ofrecer servicios de alimentación y otros complementario, de acuerdo a su categorización.

La aplicación de las TIC en las empresas de turismo, al respecto Cruz y Miranda, (2018) han indicado: Las empresas turísticas adoptan dichas herramientas para poner en práctica nuevas tendencias que mejoren las formas de ofrecer un servicio y que este sea mejor al de la competencia. Sin embargo, no solo es un recurso competitivo para las empresas turísticas, sino también sirve como medio de contacto con los proveedores y clientes, este se da mediante el recurso más utilizado que es el internet, ya que mediante este se dan los mecanismos de difusión, promoción y comercialización entre otros que pueden ser desarrolladas en las organizaciones.

Asimismo, para Oliveros y Mauricio (2017), las TIC en las empresas hoteleras han sido reconocidas como herramientas de consecutivos cambios, empezando con el enfoque de marketing, ya que se puede saber el interés y necesidades de los clientes, así también llegar a un número mayor de clientes que puedan adquirir el servicio ofrecido.

El uso de las TIC trae consigo beneficios como menciona Chun y Louvieris (2004) clasifican los beneficios en 5 factores:

- Rendimiento Financiero: Reduce costos generales, aumenta ingresos generales, aumenta ventas directas, elimina costos de distribución.
- Innovación y aprendizaje: Obtener mayor información para tomar mejores decisiones, crea alianzas estratégicas, ser más competitivo, mejora la calidad general, desarrolla innovaciones comerciales y crea nuevos estilos de trabajo.
- Facilita el negocio interno (operaciones): Aumenta la productividad, mejora la eficiencia, iniciativas de marketing y ventas digitales, acceso en tiempo real a información general, disminuye los costos de almacenamiento, Elimina gastos administrativos (papeleo), mejora la estandarización de producto/ servicio, mejor el proceso laboral.
- Mejora la experiencia del huésped: Mejora la relación con los clientes, obtener mejor comprensión de los huéspedes, proporcionar puntos de contacto para los clientes, diferenciación de producto/ servicio, diferenciar los servicios de los clientes de otros competidores y agregar valor en el servicio para los huéspedes.
- Efectividad de la tecnología: Facilidad de acceso para los usuarios, seguridad y privacidad de datos, sistemas de respuestas a las necesidades de usuarios.

Mientras que para Apulu y Latham (2011) explicaron que los beneficios de las TIC en los hoteles se dan por la mejora de las actividades, el proceso de distribución que es más eficiente y eficaz. El uso de las TIC es considerado como un beneficio para la organización por crear vínculos con los consumidores y proveedores y por crear nichos de mercado.

El uso de las TIC trae consigo algunas ventajas como menciona Serié, Gil y Garbin (2015), las TIC representan una ventaja competitiva para las empresas hoteleras, ya que genera nuevas posibilidades de gestión, a través de diferentes dispositivos tecnológicos e inteligentes. La aplicación de las TIC contribuye a la efectividad de los procesos del hotel, especialmente en la gestión de marketing y en la comunicación con los huéspedes.

Según Nascimento, Lobo de Castro, Mondo, Silveira y De Abreu (2019) definieron qué en el contexto empresarial, las TIC son adoptadas por las organizaciones para lograr todos o la gran mayoría de los objetivos en especial los que se plantean a largo plazo. Está conectado a la planificación, inversión y búsqueda de perfeccionar las capacidades y competencias de los colaboradores.

Cabe recalcar que también existen barreras para la implementación de las TIC como mencionó Achikulire (2017), la principal barrera para la incorporación de las TICs en las empresas pertenecientes al sector hotelero es el poco conocimiento interno de estas herramientas, la falta de un personal capacitado en el recurso de las TIC, así también la escasez de personas especializadas en el uso de TIC. Otro factor es la falta de inversiones en la actualización de las TIC.

Para Mahajan (2016), el turismo es como una industria de servicios, ya que no produce un bien, pero ofrece servicios a varias clases de personas. Así mismo indicó que el turismo es una combinación de varias industrias y que a raíz del turismo se generan mejoras de infraestructura y ayuda en el desarrollo de la región.

Según Kashif (2019), el uso de las Tic en el sector turismo es como una herramienta de enseñanza y ayuda frontal y virtual. Así mismo indicó que las TIC tienen tres tipos de impacto afecto, cognición y comportamiento. Las TIC ayuda a todos los involucrados del turismo a trabajar de una mejor manera en conjunto, de acuerdo a la implementación que se tiene en cada ámbito del sector turismo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación que se realizó es de tipo básica. Según Muntané (2010) explicó: este tipo de investigación se origina en un marco teórico y permanece en él, la principal característica de este tipo de investigación es incrementar los conocimientos teóricos y busca el progreso científico.

De esta manera esta investigación aportó y generó un progreso del conocimiento y posteriormente para responder otras interrogantes, como también para que esta información pueda ser aplicada en otras investigaciones.

El nivel de investigación es descriptivo puesto que se conoció a profundidad el tema tratado, se analizó de forma exhaustiva las características, beneficios y barreras de las TICs, de acuerdo a la situación vivida por las empresas hoteleras del Distrito de San Isidro. Así como lo mencionó Universia (2017), la investigación descriptiva como bien lo dice, describe realidades, sucesos, personas y las analiza, buscando definir y conocer en detalle el tema de investigación.

El diseño de investigación fue fenomenológico, según Hernández (2016) indicó que el diseño fenomenológico lo que busca es conocer, explorar y entender las experiencias o perspectivas de los participantes, de acuerdo a un fenómeno estudiado, para así encontrar patrones de tales vivencias que sean interpretadas. Así mismo, esta investigación pretendió conocer la situación que viven los hoteles del Distrito de San Isidro por el uso de las TICs, identificando elementos que presenten en común, que serán definidas y conocidas como parte del proceso interno de estas empresas hoteleras.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

La categoría del trabajo de investigación es la tecnología de la información y comunicación. Según Juárez, Mengual, Vercher y Peydró (2013) "Son todos aquellos programas y herramientas que administran, manipulan, transmiten y distribuyen la información" (p.3).

Las subcategorías están integradas por uso de TICs, beneficios y barreras.

La matriz de categorización ver anexo N° 1

3.3. Escenario de estudio

El escenario de la presente investigación se encuentra enmarcado por seis hoteles de categoría cuatro y cinco estrellas localizados en el distrito de San Isidro, siendo uno de los 43 distritos de la Provincia de Lima. Dichos hoteles son el Hotel Casa Andina Premium, Hotel BTH, Hotel Costa del Sol Wyndham, Hotel Westin, Hotel Los Delfines y Hotel Hyatt Centric Lima, Cada hotel cuenta con un certificado especificando su clasificación y/o categorización. Para obtener la categorización de cuatro y cinco estrellas tuvieron que cumplir con algunos requisitos que se establecen en el Decreto Supremo 001-2015- MINCETUR, en el cual se aprobó el reglamento de establecimientos de hospedaje. Así mismo, contiene anexo un formato de clasificación y categorización aprobada por el Viceministerio de turismo, en el cual se especifica los requisitos legales y condiciones mínimas para obtener la categoría solicitada. De manera que, para que un hotel sea categorizado como cuatro o cinco estrellas deben contar de forma obligatoria con room service y frigobar dentro de la habitación. A comparación de otras categorías que no cuenta como requisito.

3.4. Participantes

Los entrevistados fueron segmentados en 2 partes:

- Cargos administrativos: Encargados de administrar, planificar y organizar las operaciones de los diferentes departamentos y secciones del hotel.
- Cargos operativos de las áreas de Housekeeping y A&B.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos es la entrevista a profundidad, según Vara (2012) es una entrevista no estructurada que pretende que cada entrevistado se pueda expresar de forma libre en sus ideas, conocimientos u opiniones sobre el tema del que se está investigando. Se hace uso de guías de entrevista que sean semiestructuradas o no estructuradas. El instrumento fue la guía de entrevista del cual fueron partícipes los colaboradores de cargos administrativos y operativos del área de Housekeeping y A&B de los hoteles categorizados como cuatro y cinco estrellas del distrito de San Isidro. Las guías de entrevista estuvieron conformadas por preguntas que encaminaron la investigación sin seguir una secuencia específica, ya que se dejan llevar por el transcurso de la conversación de forma natural. Ver anexo 3

3.6. Procedimientos

Para el desarrollo de la investigación, primero se realizó una revisión bibliográfica de libros, artículos científicos y tesis. De esta manera, se tuvo más claro el tema de investigación. En el proceso de recolección de datos, se utilizó el instrumento de la entrevista que se aplicó a los participantes de los hoteles categorizados como cuatro y cinco estrellas del distrito de San Isidro. Posteriormente, se procesaron los datos para luego responder a los problemas de la investigación planteada.

3.7. Rigor científico

- **Consistencia lógica:** Los dos instrumentos fueron validados por tres expertos profesionales en Administración de Turismo y Hotelería.

Tabla 1

Tabla de validación de la entrevista a colaboradores de cargos administrativos

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	INSTITUCIÓN DE PROCEDENCIA	PROMEDIO DE VALORACIÓN
Lilian Pozo Trigoso	Universidad César Vallejo	100/100
Teresa Jiménez Guitton	Universidad César Vallejo	90/100
Guisella Janampa Gómez	Universidad César Vallejo	90/100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Tabla de validación de la entrevista a los colaboradores de housekeeping y A&B

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	INSTITUCIÓN DE PROCEDENCIA	PROMEDIO DE VALORACIÓN
Lilian Pozo Trigoso	Universidad César Vallejo	90/100
Guisella Janampa Gómez	Universidad César Vallejo	90/100
Vanessa Elizalde Gonzales	Universidad César Vallejo	77.5/100

Fuente: Elaboración propia

- **Credibilidad:**

La presente investigación fue revisada a partir de una técnica cualitativa llamada “el amigo elegido”, lo que conllevó a compartir con distintos compañeros de otros ciclos para que analicen, den su punto de vista y brinden alguna sugerencia.

- **Confiabilidad**

Todas las entrevistas que se realizaron, fueron grabadas y guardadas en una base de datos, posteriormente fueron redactadas y analizadas.

- **Transferibilidad**

Este instrumento para la obtención de datos fue analizado y revisado por un profesional conocedor del tema de tecnologías de la información y comunicación en las empresas. Se hizo uso de la técnica de “revisión ítem por ítem”, para lo cual la experta Miriam Merced Condori Fernández, no identificó los ítems sugeridos al cambio, por lo tanto, no fueron modificados. La técnica de la transferibilidad permite volver a utilizar este instrumento en otros estudios o trabajos de investigación, como lo mencionó Herrera (2018), la transferibilidad da pase a que el producto de este estudio como tal pueda ser desprendido y aplicado a otra situación relacionada al tema.

3.8. Método de análisis de datos

Para poder comprender mejor las respuestas de los entrevistados, se utilizó la técnica de Análisis de Contenido, todo ello ayudó a determinar de qué manera se da el uso de las TIC en los hoteles de cuatro y cinco estrellas del distrito de San Isidro, 2020, y posteriormente se alcanzó los objetivos propuestos en la investigación.

3.9. Aspectos éticos

El trabajo de investigación se realizó con honestidad y fue completamente original en el cual se respetó el derecho de los autores, es por ello que se redactó correctamente las citas y las referencias bibliográficas correspondientes, todo de acuerdo a las normas APA. Además, se respetó el incógnito de la identidad de los participantes.

Según World Medical Association (2013), a través de la Declaración de Helsinki que, al hacer públicos los resultados de una investigación, se está obligado a conservar con exactitud las respuestas e información adquirida en el proceso.

Además, en la publicación se tendrá que citar las fuentes tanto de financiamiento, afiliaciones entre instituciones, como de cualquier otro que genere divergencia en los intereses. Los estudios sobre investigaciones los cuáles no sigan estos principios de la Declaración no pueden ser admitidos para su publicación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se muestran los resultados de las entrevistas anteriormente realizadas, que permitieron obtener información y así analizar el uso de las TIC en los hoteles del distrito de San Isidro, 2020. Asimismo, en cuanto al uso de las TIC se analizaron dichos resultados obtenidos de la categoría llamada Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Unidad Temática: Uso de TIC en hoteles

Categoría: Tecnologías de la Información y la Comunicación

Por consiguiente, las Tecnologías de la Información y la Comunicación, son herramientas que generan en las empresas hoteleras ciertos beneficios que ayudan a las actividades diarias y de la misma forma, existen algunas barreras que limitan el poder utilizarlas.

Por dicha razón, este trabajo de investigación contiene información a través de las entrevistas que se realizaron al personal administrativo y operativo de los hoteles de San Isidro que son quienes utilizan estas herramientas tecnológicas como base de sus procesos operacionales.

Con respecto a la subcategoría **uso de TICs**, se buscó conocer las herramientas tecnológicas utilizadas como apoyo para sus procesos operacionales internos y con sus clientes actuales y potenciales, en los diferentes hoteles del distrito de San Isidro. De tal manera, las entrevistadas del área administrativa mencionaron que las redes sociales, como Facebook o Instagram, son las herramientas más utilizadas e importantes para dicho propósito. Por otro lado, los colaboradores del área operativa afirmaron que los sistemas hoteleros son las herramientas más utilizadas en sus actividades diarias. Además, se mencionaron a las plataformas digitales como Booking, Tripadvisor o Expedia, entre otros, el internet y las tarjetas digitales para uso personal del cliente en su habitación y piso, todas estas son consideradas como TICs utilizadas también en dichos hoteles. A continuación, se citarán las entrevistas:

Nicole Levi: Analista del área de A&B del hotel Los Delfines “(...) yo creo que el internet y las redes sociales son un plus necesario para toda empresa, ya sea un hotel de una a cinco estrellas porque la publicidad que uno realiza por internet muchas veces es gratis (...)”.

Marita Kuroki: Administradora del hotel BTH “(...) se utilizó más que todo redes sociales y visitas a agencias corporativas, así que ese era el enfoque del hotel. También trabajamos mucho con páginas que ayudan a presentar al hotel por la web, como son Booking, Expedia, Hoteles.com, Despegar.com (...)”.

Richard Cuadros: Jefe de eventos del hotel Casa Andina “(...) Tenemos sistemas como el caso del New Plan, en el cual me permite visualizar los eventos próximos que se van a concertar y así poder alistar las salas según requerimientos (...)”

Jesús Tevez: Camarero del área de housekeeping del hotel Westin “El más importante en mi área es el software hotelero que manejamos “Ópera”, es un software hotelero que permite administrar o ayudar al trabajo a que sea más fluido el conocimiento, a tener el control de las habitaciones y poder cooperar con otras distintas áreas.”

Los resultados obtenidos permiten conocer las TICs más importantes que son utilizadas en las actividades que se realizan en el hotel, tales como, las redes sociales, entre ellas Facebook e Instagram, los buscadores, sistemas hoteleros como: “Ópera”, “New Plan”, “New hotel”, “New Pos” y “Micros”.

Por consiguiente, respecto a la subcategoría **beneficios**, se analizó los diferentes beneficios de utilizar las TICs en el hotel donde se encuentran. De donde resulta que, los entrevistados afirmaron que gracias al uso de las TICs permiten una ventaja frente a la competencia, fidelización de clientes, comunicación más eficaz entre las distintas áreas del hotel y un servicio más rápido y personalizado. Además de ello, las entrevistadas del cargo administrativo mencionaron otro beneficio importante como el ahorro de tiempo en los procesos que realizan día a día y la calidad de servicio. A continuación, se citan las entrevistas:

Nicole Levi: Analista del área de A&B del hotel Los Delfines “(...) Pero si es muy importante tener a la tecnología de la mano, para que tú mismo puedas ver tu entorno y cómo van las otras empresas y hacer un comparativo”.

Jesús Tevez: Camarero de Housekeeping del hotel Westin. “Sí creo que permite agilizar porque la comunicación es más rápida, es más eficiente y permite ahorrar mucho tiempo”.

Vicrall Herrera: Colaborador del hotel Hyatt “Claro, porque las TIC ayudan a poder afianzar y captar al público objetivo. (...) por ejemplo, tenía un huésped que se quedó a través una corporación por más de un mes (...) siempre pide hospedarse en el Hotel Hyatt, ya que él siente que de alguna manera nosotros lo ayudamos a sentirse en casa.

La información obtenida ayuda a conocer los beneficios que trae consigo el uso de las TICs en las áreas administrativas y operativas de los hoteles de San Isidro, como son: minimiza el tiempo de trabajo, genera una ventaja frente a la competencia, ayuda a mejorar la calidad del servicio y la fidelización del cliente.

Por último, en base a la subcategoría **barreras**, se quiso saber cuáles son las limitantes que impiden hacer uso de las TICs dentro de los diferentes hoteles de San Isidro. De tal forma, los entrevistados identificaron que la falta de capacitaciones es una barrera porque impide la utilización del sistema hotelero correctamente y eso genera que cometa errores. Asimismo, los altos costos de inversión es otra de las barreras que no les permite disponer de estas herramientas tecnológicas. Del mismo modo, la actual coyuntura nacional ha restringido realizar proyectos planificados y próximos.

Marita Kuroki: Administradora del hotel BTH “Bueno, sí, al inicio si es bien costoso la verdad, a pesar de que sí haga falta implementar otros sistemas para mejorar el servicio, pero sí es costoso”.

Nicole Levi: Analista del área de A&B del hotel Los Delfines “(...) Pero en el caso de los delfines no hay una inversión por esta coyuntura nacional (...)”.

Wendy Marín: Mozo del hotel Costa del Sol “(...) *La falta de capacitación sería un limitante. En mi caso, cuando entre al hotel, no tenía experiencia en este sistema, pero había manejado uno parecido en otro hotel. Sin embargo, no tuve ninguna capacitación (...)*”.

Las respuestas obtenidas contribuyen a identificar las barreras que impiden hacer uso de las TICs en dichos hoteles, estos son: la falta de capacitaciones, los costos de inversión y la presente coyuntura actual originada por la enfermedad del COVID-19.

Discusión

Esta sección se desarrolló como consecuencia de un análisis de los resultados obtenidos por las entrevistas realizadas previamente a los hoteles que se encuentran en el Distrito de San Isidro e investigaciones anteriores que guardan relación con el tema de investigación, dicha información permitió encontrar las relaciones existentes para la veracidad de respuesta al problema de investigación y el cumplimiento de los objetivos.

Unidad Temática: Uso de TIC en hoteles

Categoría: Tecnologías de la Información y la Comunicación

Uso de TICs

Con respecto a los resultados obtenidos, los hoteles del distrito de San Isidro mencionaron que hacen uso de distintas herramientas tecnológicas en sus procesos operacionales. Para los colaboradores administrativos las TIC más importantes son las redes sociales como Facebook e Instagram, mientras que para los colaboradores operativos los sistemas hoteleros como Ópera, New plan, New hotel, New Pos y Micros son más importantes y de mayor uso. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Oliveros y Mauricio (2017) quienes indicaron que las principales TIC utilizadas en los hoteles incluye el hardware y software, uso de redes sociales y aplicación de marketing electrónico y de ventas. Estas herramientas tecnológicas van a variar de acuerdo a la categoría del hotel, ya que

no todos los hoteles cuentan con las mismas herramientas tecnológicas.

Así como hace referencia Corimanya (2018) quién indicó que los hoteles de tres estrellas hacen uso de las TIC, como el servicio de internet, redes sociales y página web. Afirmando que la red social Facebook es la más utilizada por los hoteles encuestados. Es por ello que el uso de las TIC va a variar de acuerdo a la implementación de ellas, ya que no es igual un hotel de 3 estrellas a uno 5 estrellas. Mientras sea de mayor categoría mayor es la disposición de estas herramientas. Además, es necesario mencionar que la implementación de las TIC fue mayor debido a la pandemia por el COVID-19. Las empresas hoteleras tuvieron que adaptarse a los cambios de atención al huésped, brindar un servicio más seguro y cumplir con todos los protocolos sanitarios ante el COVID-19.

Beneficios

En cuanto a esta subcategoría los hoteles de San Isidro afirmaron que los beneficios de las TIC entre otros son: la fidelización de los clientes, permite crear ventajas competitivas, una comunicación más eficaz entre las áreas del hotel, el servicio es más rápido, además del ahorro de tiempo en sus procesos operacionales y una mejor calidad de servicio. Así mismo, estos resultados mantienen una estrecha relación con lo afirmado por Verma y Takur (2019), a pesar de tener un enfoque cuantitativo y de muestreo aleatorio simple, ellos señalaron que la adopción de estas tecnologías en la industria hotelera permite que sirvan de apoyo operativo a sus empleados y se lleve a cabo un mejor servicio, ya sea por su calidad o la rapidez con la que se genera. Del mismo modo, señala Achikulire (2017) en que las empresas hoteleras utilizan las TIC como una ayuda para manejar distintas áreas dentro de los mismos, así como, mantener la comunicación con proveedores, distribuidores, clientes, accionistas; y ventajas como reducción de costos, más ingresos, conocimiento del mercado, acceso a base de datos, y en las formas de marketing. Siendo esta otra investigación de enfoque cuantitativo.

Si bien es cierto, actualmente se vive una coyuntura nacional por COVID-19, enfermedad infecciosa que se expandió a nivel mundial, lo que ocasiona ser una limitante para poder continuar con más resultados que enriquezcan la investigación. Por otro lado, a pesar de las circunstancias vividas actualmente en el país, estas herramientas dan pase a una constante interacción y presencia en el mercado a las

empresas hoteleras, ya que hoy en día no cuentan con una demanda fija que le permita generar más ingresos, por ello pueden continuar realizando un marketing online de sus servicios, o para seguir realizando sus procesos operacionales internos, como se mencionaba anteriormente.

Barreras

Con respecto a esta subcategoría, las empresas hoteleras de San Isidro mencionaron que dentro de las barreras que limitan hacer un buen uso de las TIC, están la falta de capacitación al personal y los altos costos de inversión. Lo mencionado, también es afirmado por Achikulire (2017), quién menciona que la principal barrera para la incorporación de las TICs en las empresas pertenecientes al sector hotelero es el poco conocimiento interno de estas herramientas, la falta de un personal capacitado en el recurso de las TIC, así también la escasez de personas especializadas en el uso de TIC. Otro factor es la falta de inversiones en la actualización de las TIC. De la misma forma, Oliveros y Mauricio (2017), señalan que Las TIC pueden ayudar al hotel a aumentar su eficiencia y poder ser más competitiva, sin embargo, este proceso debe estar asistido por un esfuerzo de planeación, formación a los empleados en el uso y adopción de las TIC y cambio organizacional. Siendo ambas investigaciones también de enfoque cuantitativo, pero cuyos resultados guardan mucha relación. Adicionalmente, otra de las barreras ha sido la actual coyuntura nacional, que fue considerada por los entrevistados. Se menciona con mayor razón por la situación que afecta al país y al mundo ocasionada por el COVID-19, siendo también estas barreras provocadas por los bajos ingresos que sus empresas generan, lo cual impide ampliar nuevos proyectos o invertir en modernas tecnologías.

V. CONCLUSIONES

1. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, específicamente en los hoteles de cuatro y cinco estrellas del distrito de San Isidro, se dan de manera operacional por que brindan soporte a los procesos internos, es decir, a través de estas herramientas tecnológicas a su disponibilidad y alcance, los trabajadores pueden realizar distintas actividades referente a su área y ofrecer una mejor calidad de los servicios ante las necesidades de los clientes, generando resultados óptimos para las empresas. Por otro lado, en la actualidad a causa de la pandemia provocada por la enfermedad COVID-19, las empresas se han visto limitadas a poder mejorar o cambiar gestiones internas para el desarrollo tecnológico y del talento humano de estos hoteles.

2. Los hoteles de San Isidro utilizan las redes sociales como el Instagram y Facebook, siendo las herramientas más utilizadas e importantes para aplicaciones de marketing y comunicación con sus clientes, además de los sistemas hoteleros como Ópera, New Hotel, New Plan y New Pos, que son de apoyo para los colaboradores generando un mayor control de la información y la emisión de reportes. De igual forma, se dan uso a las plataformas en línea, como son Tripadvisor, Booking, Despegar.com, etc, y las tarjetas digitales.

3. La adopción de las TIC en los hoteles de San Isidro trae consigo beneficios como: la eficiencia de los procesos internos, fidelización de los clientes, comunicación eficaz, ahorro de tiempo en los procesos operacionales, también que trae consigo la satisfacción del huésped, además de generar una ventaja competitiva. Otro beneficio fundamental que trae consigo la adopción de las TIC es la comunicación dinámica entre colaborador – huésped y entre los mismos colaboradores de distintas áreas, siendo esta una comunicación más fluida.

4. Entre las barreras identificadas que impide hacer uso de las TIC están la falta de capacitaciones, también se encuentran los altos costos de inversión, ya que actualmente las empresas hoteleras no están en condiciones de invertir. En lo que corresponde a la pandemia por COVID-19, esta es la principal barrera identificada actualmente, ya que los hoteles están pasando por una temporada de crisis y no tienen los recursos para invertir en nuevas tecnologías.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los gerentes de los hoteles el fortalecimiento en el uso de TICs que disponen en sus procesos internos, del mismo modo, se recomienda a los colaboradores administrativos el aprovechamiento de las TICs online para la publicidad y promoción de los servicios y productos que brindan las diferentes empresas hoteleras. Para que poco a poco los hoteles puedan mejorar o implementar nuevas tecnologías y se logre la recuperación económica por bajos ingresos durante la coyuntura nacional afectada por la enfermedad del COVID- 19.
2. Se recomienda establecer un Plan de mejora o Plan de actualización de nuevas TICs que sean más modernas y eficaces para los hoteles, para que generen innovaciones en sus productos, en sus procesos y a nivel organizacional. Así mismo, que el uso de las TIC ayude a los hoteles a obtener otras ventajas frente a la competencia y de la misma manera ayude en la recuperación económica.
3. Se recomienda a la gerencia del hotel desarrollar talleres de habilidades blandas para fortalecer la interrelación entre colaboradores y huéspedes para que se pueda brindar un servicio de calidad. Así mismo, los directivos deben tener en cuenta los beneficios de fidelización, comunicación y ahorro de tiempo en los procesos operacionales, que trae consigo el uso de las TICs para que estos beneficios puedan ser utilizados como una ventaja competitiva frente a la competencia empresarial.
4. Se recomienda tener en cuenta que el proceso de utilización de las TICs debe estar acompañado por un trabajo de planeación, formación y capacitación hacia los colaboradores sobre el manejo y adopción de las TIC. Por ello, las empresas hoteleras deberían crear un plan de entrenamiento para el personal sobre las nuevas tecnologías que se implementan en el hotel, y del mismo modo, capacitar a los nuevos colaboradores para que estén preparados y puedan brindar un servicio de calidad.

REFERENCIAS

- Achikulire, V. (2017). Impact of exploitation of information and communication technology (ict) in the malawi hotel sector. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, (9), 104-132.
<http://ubir.bolton.ac.uk/2065/1/Impact%20of%20exploitation%20of%20ICT%20in%20the%20Malawi%20Hotel%20sector.pdf>
- Aguilera, A. y Riascos, S. (2016). Metodología para la inclusión de las TIC en las PYMES fundamentada en el direccionamiento estratégico. *Criterio Libre*. 14(24), 149-167.
<file:///C:/Users/Pc/Downloads/DialnetMetodologiaParaLaInclusionDeLasTicEnLasPymesFundam-6675930.pdf>
- Alfonso, R., Ulacia, Z. y Suárez, R. (2019). The treatment of ICTs in three and four star hotels in Cuba and Ecuador. *San Gregorio*, (35), 1-15.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000200001&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Alibegović, S. y Karalić, A. (2019). The impact of ICT on hotel operations: case of hotels in Bosnia and Herzegovina. *Modern Management Tools and Economy of Tourism Sector in Present Era*, (1), 655-667.
http://www.udekom.org.rs/uploads/4/7/0/4/47046595/4th_international_thematic_monograph_2019_pp.655-667.pdf
- Apulu, I. y Latham, A. (2011). The Benefits of ICT Adoption: An Empirical Study of Nigerian SMEs. Proceedings of the European Conference on Information Management & Evaluation.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4HiKP9dDoc8C&oi=fnd&pg=PA483&dq=The+Benefits+of+ICT+Adoption:+An+Empirical+Study+of+Nigerian+SMEs&ots=oh1eEgwETJ&sig=gnC-nemjffu9yOQ2_UW1UUB-76g#v=onepage&q=The%20Benefits%20of%20ICT%20Adoption%3A%20An%20Empirical%20Study%20of%20Nigerian%20SMEs&f=false

- Castillo, A., Carrillo, M. y Luengo, G. (2019). La comunicación de la marca de las cadenas hoteleras a través de sus sedes web: propuesta de un modelo para su gestión. *Palabra Clave*, 22(2), 11. [10.5294/pacla.2019.22.2.11](https://doi.org/10.5294/pacla.2019.22.2.11)
- Chevers, D. y Spencer, A. (2017). Customer satisfaction in Jamaican hotels through the use of information and communication technology. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 9(1), 70-85. <https://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/customer-satisfaction-in-jamaican-hotels-through-the-use-of-aSdYCb7sJE>
- Chun, H. y Louvieris, P. (2004). Benefits Evaluation of ICT Investments in International Hotel Chains: An ICT Benefits Scorecard Approach. *Information & Communication Technologies in Tourism*. <http://connection.ebscohost.com/c/articles/18644114/benefits-evaluation-ict-investments-international-hotel-chains-ict-benefits-scorecard-approach>
- Corimanya, W. (2018). Uso de las TIC, en las empresas hoteleras categoría tres estrellas de la ciudad de Arequipa, julio del 2018. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Economía]. Universidad Nacional de San Agustín. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7929/ECcogawr.pdf?s_equence=1&isAllowed=y
- Cruz, A., Lazo, B. y Tórrez, W. (2016). Análisis comparativo del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), en la gestión empresarial de los hoteles ubicados en la ciudad de Estelí, entre los años 2008 y 2016. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Administración de Empresas]. Universidad Nacional Autónoma. <https://repositorio.unan.edu.ni/4740/1/17795.pdf>
- Cruz, I. y Miranda, A. (2018). La adopción de las TICs en restaurantes de Puerto Nuevo, Rosarito, Baja California. *Innovar*, 29(72), 59-76. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v29n72/0121-5051-inno-29-72-59.pdf>
- Gálvez, E., Riascos, S. y Contreras, F. (2014). Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas. *Estudios Gerenciales*, 30(133), 355-364. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21232399004>

- González, R., Gascó, J., y Llopis, J. (2019). ICTs in hotel management: A research review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(9), 3583-3609.
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/96902/2/2019_ReyesGonzalez_eta_I_IJCHM_revised.pdf
- Hassan, M., Hussain, F. y Saibu, M. (2013). *Exploring usefulness of CRM and IT in Malaysian Hotel Industry: A qualitative approach*. *Journal of ICT*, 12, 21-37.
<file:///C:/Users/Pc/Downloads/8135-650-23699-1-10-20200115.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación.
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández, R. (2016). Diseños del proceso de investigación cualitativa.
<https://administracionpublicaub.files.wordpress.com/2016/03/hernc3a1nde-z-samipieri-cap-15-disec3b1os-del-proceso-de-investigac3b3n-cualitativa.pdf>
- Herrera, I. (2018, 13 de enero). Investigación Cualitativa (II) ¿Cómo asegurar su rigor?
<https://audeodicereblog.wordpress.com/2018/01/13/investigacion-cualitativa-ii-como-asegurar-su-rigor/>
- Hualpa, E. (2019). Tecnologías de información y comunicación y su relación con la satisfacción de los turistas en hoteles de categoría cuatro estrellas de la Ciudad de Puno, 2018. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Turismo] Universidad Nacional del Altiplano.
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12945/Hualpa_Ccorimayo_E_dgar_Paul.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Juárez, D., Mengual, A., Vercher, M. y Peydró, M. (2013). Las TIC en la formación online. *Área de innovación y desarrollo*, 7(1), 1-14.
<http://hdl.handle.net/10251/37566>
- Kashif, A. (2019). ICT in EFL Teaching and Learning: A Systematic Literature Review. *Contemporary educational technology*, 11(2), 177-195
<https://doi.org/10.30935/cet.665350>

- Llanquecha, G. y Rodríguez, M. (2017). Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación en la calidad de los servicios de hoteles de 3 estrellas en la Ciudad de Arequipa, 2016. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Turismo y Hotelería] Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4428/Thllriga.pdf?sequence=1>
- López, M. y Altamirano, Y. (2019). Impacto de las tecnologías de la información y comunicación en la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, 2018. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Negocios Internacionales y Turismo]. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6317/Melany_Tesis_T%C3%ADtulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luna, G. y Quispe, G. (2018). El uso de la tecnología de la información y comunicación para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en el rubro hotelero, del distrito de Magdalena del Mar 2017. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Administración] Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2627/TEISIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mahajan, K. (2016). Use of Information and Communication Technology in the Tourism Industry of Maharashtra and Goa States of India: A Survey. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 4(2), 60-68. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=9788df4c-1b01-4817-8e82-c5aca5f0698f%40pdv-sessmgr01>
- Marrero, F. (2016). Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados. *Centro de Iniciativas y Turismo de Santa Cruz de Tenerife*. <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Liver Research Unit*. 33(3), 221-227. https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica

- Nascimento, L., Lobo de Castro, D., Mondo, T., Silveira, E. y De Abreu, J. (2019). Strategic human resources management and hotel performance. *Tourism & Management Studies*, 15(1), 65-79. <file:///C:/Users/Pc/Downloads/1065-4818-1-PB.pdf>
- Navarro, G. y Angulló, D. (2013, 21 de diciembre). *¿Marketing online? ¿SEO? ¿SEM?: Conceptos básicos*. *Revista científica: Industria y profesiones*. http://www.esorib.com/publica%20titulos/Marketing/marketing_online.pdf
- Oliveros, D. y Mauricio, G. (2017). Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga, Santander, Colombia. *EAN*, 82(2), 15-30. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n83/0120-8160-ean-83-00015>
- Otieno, G. Omondi, D. y Ouma, O. (2016). Key management practices that influence actual ICT application among three to five star hotels in Kenya. *Journal of Business Management & Social Sciences Research*, 5(2), 67-73. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Key+management+practices+that+influence+actual+ICT+application+among+three+to+five+star+hotels+in+Kenya&btnG=
- Pinargote, E. (2018). La Tecnología de Información en la gestión de los servicios de alojamientos de la Ciudad de Jipijapa, Ecuador. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Ingeniería en Ecoturismo] Universidad Nacional Estatal del Sur de Manabí. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/649/1/UNESUM-ECU-ECOT-2015-40.pdf>
- Puiggrós, E., Tort, N. y Fondevila, J. (2017). Innovación, turismo y TIC: El caso de los museos de Barcelona. *Pasos*, 15(3), 619–632. https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/17201/PS_15_3_%282017%29_08.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiroga, D., Torrent, J. y Murcia, C. (2017). Las tecnologías de la información en América Latina, su incidencia en la productividad: Un análisis comparado con países desarrollados. *Dyna*, 84(200), 281-290. <https://www.redalyc.org/pdf/496/49650910034.pdf>

- Ramos, C. (2015). Perfil de la gestión del dominio monitoreo y evaluación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las empresas del sector turismo rubro hoteles de la Provincia de Sullana. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Ingeniería de Sistemas] Universidad Católica Los Ángeles. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3747/TIC_CO_BIT_RAMOS_REYES_CARLOS_ALBERTO.pdf?sequence=1
- Real Academia Española. (2019). Diccionario de la lengua española. <https://www.rae.es/>
- Rica, U. (2017, 04 de septiembre). Tipo de investigación: Descriptiva, exploratoria y explicativa. *Universia*, 15. <https://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipo-s- investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- Rodríguez, O. (2011). Conviértete en experto en social media, community manager. https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=30188366185&cm_sp= collections- -4bmZlbtZYY33WWWIRrzM4 item 1 14- -bdp
- Serié, M., Gil, I. y Garbin, D. (2015). Ict for external use in croatian four- and five- star hotels. *Tourism and Hospitality Management*, 22(1), 69-85. file:///C:/Users/Pc/Downloads/6_Seric_Gil_GarbinPranicevic.pdf
- Slusarczyk, M. y Morales, N. (2016). Análisis de las estrategias empresariales y de las TIC. *Investigación y pensamiento crítico*, 5(1), 29-46. <file:///C:/Users/Pc/Downloads/322-Texto%20del%20art%C3%ADculo-938-1-10-20160222.pdf>
- Smith, R. (2003). *Great answers to tough marketing questions*. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=r1fbZcr1f1kC&oi=fnd&pg=PR11&dq=Great+answers+to+tough+marketing+questions&ots=gUSsIDXi-g&sig=96fOW1dlYKbhp2PJMhN6f1Ebpzc#v=onepage&q=Great%20answers%20to%20tough%20marketing%20questions&f=false>
- Talón, P., Gonzales, L. y Rodríguez, J. (2016). Fundamentos de dirección hotelera. <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490773925.pdf>

- Vara, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales.
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Valenzuela, S., Lanuza, F. y Golovina, N. (2016). *Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) como estrategias de marketing y su contribución a la competitividad del sector turístico hotelero de la Ciudad de Estelí, Nicaragua, en el I semestre del 2016*. *FAREM*, (19), 79-96.
<https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/699>
- Vera, X. (2016). Aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la gestión de servicios hoteleros en la Bahía de Caráquez, Ecuador. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Administración hotelera y turística]. Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.
<https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/1117/1/ULEAM-HT-0019.pdf>
- Verma, V. y Thakur, S. (2019). Information and Communication Technological Amenities in the Hotel Industry. *Test Engineering and Management*, 83, 647-658.
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2016&q=Information+and+Communication+Technological+Amenities+in+the+Hotel+Industry.&btnG=
- World Economic Forum. (2019). The global competitiveness report 2019.
http://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf
- World Medical Association. (2013). *Declaration of Helsinki. Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects*. <https://www.wma.net/wp-content/uploads/2016/11/DoH-Oct2013-JAMA.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Unidad temática	Categoría	Subcategorías
Uso de TIC en hoteles	Tecnologías de la información y comunicación (TIC)	<ul style="list-style-type: none">• Uso de TICs Las distintas TICs que se utilizan en las actividades de las empresas hoteleras.
	Según Juárez, Mengual, Vercher y Peydró (2013) "Son todas aquellas programas y herramientas que administran, manipulan, transmiten y distribuyen la información" (p.3).	<ul style="list-style-type: none">• Beneficios Según la Real Academia Española (2019), beneficio es todo aquel bien que se recibe o se hace, es de utilidad o provecho. Según Oliveros y Mauricio (2017) "Las TIC están compuestas por <i>hardware</i> y <i>software</i> de gestión, lo cual beneficia en la expansión del mercado, la imagen y la calidad; además, genera una ventaja competitiva".
		<ul style="list-style-type: none">• Barreras Según la Real Academia española (2019), barrera es un obstáculo que interfiere entre una cosa y otra. Según Achikulire (2017) nos afirma que, las limitaciones para su explotación se dan por la falta de infraestructura, escaso conocimiento y habilidad de su uso por el personal, mayor inversión en actualizar las TICs y en capacitar al personal en ellas.

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: "El uso de las TIC en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020." Nombre de la investigadora:

- BRAVO GOMEZ, Tula Sofia. - JAYME CRUZ, Joselyn Judith.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	Unidad temática	Categorías	Sub categorías	Preguntas
<p>General</p> <p>¿De qué manera se da el uso de las TIC en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020?</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las TIC utilizadas en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020? • ¿Cuáles son los beneficios de usar las TIC en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020? • ¿Cuáles son las barreras que impiden usar las TIC en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020? 	<p>General</p> <p>Determinar de qué manera se da el uso de las TIC en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer las TIC utilizadas en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020. • Conocer los beneficios de usar las TIC en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020. • Identificar las barreras que impiden usar las TIC en hoteles del Distrito de San Isidro, 2020. 	Uso de TIC en hoteles	Tecnologías de la Información y Comunicación	Uso de TIC	<p>1 ¿Qué TICs son utilizadas para llegar a sus clientes potenciales o futuros clientes?</p> <p>2 ¿Qué TICs son mayormente utilizadas para la atención al huésped?</p> <p>3 ¿Cuáles TICs considera más importantes como apoyo para los procesos de la empresa?</p>
				Beneficios	<p>4 ¿El uso de las TICs ha generado algún beneficio en la gestión de la empresa? ¿Cuáles?</p> <p>5 ¿El uso de las TICs online ayudan a reducir los costos en marketing? ¿De qué manera? o ¿Por qué?</p> <p>6 ¿Estas tecnologías de la información y la comunicación permiten una ventaja competitiva en el mercado? ¿Por qué?</p> <p>7 Las TICs al ser utilizadas por el personal ¿Son de utilidad en sus procesos operacionales? ¿Cómo?</p> <p>8 ¿El uso de las TICs ayuda a mejorar la calidad del servicio que se brinda al huésped? ¿Por qué?</p> <p>9 ¿El uso de las TICs ha influenciado en la fidelización del cliente? ¿De qué manera?</p>
				Barreras	<p>10 ¿Ha habido alguna dificultad para implementar o disponer de estas herramientas tecnológicas?</p> <p>11 ¿La empresa invierte en capacitaciones para el personal o ha habido alguna limitación al invertir en estas capacitaciones?</p> <p>12 ¿Son altos los costos de inversión para obtener estas herramientas tecnológicas?</p> <p>13 ¿Existe una disposición por parte de la empresa, del dueño o de los socios, para invertir en nuevas TICs? Si es sí ¿En qué TICs se invierten principalmente? Si es no, ¿Por qué cree que no hay inversión?</p>

Anexo 3: GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE CARGOS ADMINISTRATIVOS

Nombre del entrevistado: _____

Edad del entrevistado: _____

Centro de labores del entrevistado: _____

Cargo del entrevistado: _____

Hora de inicio de la entrevista: _____

Hora de fin de la entrevista: _____

TEMA: EL USO DE LAS TIC EN HOTELES DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, 2020.

UNIDAD TEMÁTICA: USO DE TIC EN HOTELES		
CATEGORÍA	N°	SUBCATEGORÍAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	USO DE TICS	
	1	¿Qué TICs son utilizadas para llegar a sus clientes potenciales o futuros clientes?
	2	¿Qué TICs son mayormente utilizadas para la atención al huésped?
	3	¿Cuáles TICs considera más importantes como apoyo para los procesos de la empresa?
	BENEFICIOS	
	4	¿El uso de las TICs ha generado algún beneficio en la gestión de la empresa? ¿Cuáles?
	5	¿El uso de las TICs online ayudan a reducir los costos en marketing? ¿De qué manera? o ¿Por qué?
	6	¿Estas tecnologías de la información y la comunicación permiten una ventaja competitiva en el mercado? ¿Por qué?
	7	Las TICs al ser utilizadas por el personal ¿Son de utilidad en sus procesos operacionales? ¿Cómo?
	8	¿El uso de las TICs ayuda a mejorar la calidad del servicio que se brinda al huésped? ¿Por qué?
	9	¿El uso de las TICs ha influenciado en la fidelización del cliente? ¿De qué manera?
	BARRERAS	
	10	¿Ha habido alguna dificultad para implementar o disponer de estas herramientas tecnológicas?
11	¿La empresa invierte en capacitaciones para el personal o ha habido alguna limitación al invertir en estas capacitaciones?	
12	¿Son altos los costos de inversión para obtener estas herramientas tecnológicas?	
13	¿Existe una disposición por parte de la empresa, del dueño o de los socios, para invertir en nuevas TICs? Si es sí ¿En qué TICs se invierten principalmente? Si es no, ¿Por qué cree que no hay inversión?	

Anexo 4: GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES OPERATIVOS DE HOUSEKEEPING Y A&B

Nombre del entrevistado: _____

Edad del entrevistado: _____

Centro de labores del entrevistado: _____

Cargo del entrevistado: _____

Hora de inicio de la entrevista: _____

Hora de fin de la entrevista: _____

TEMA: EL USO DE LAS TIC EN HOTELES DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, 2020.

UNIDAD TEMÁTICA: USO DE TIC EN HOTELES		
CATEGORIA	N°	SUBCATEGORIAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN	USO DE TICS	
	1	¿Cuáles son las TICs considera más importantes como apoyo para sus procesos operacionales en el área en el que se encuentra?
	2	¿Qué otros TICs son utilizados para la atención al huésped?
	BENEFICIOS	
	3	¿Cree que el uso de las TICs le permite agilizar el servicio que brinda al cliente? ¿Por qué?
	4	¿Estas tecnologías de la información y la comunicación permiten tener ventaja frente a la competencia? ¿Por qué?
	5	¿El uso de las TICs ha generado algún beneficio en la empresa? ¿Por qué?
	BARRERAS	
6	¿Conoce alguna dificultad para que se implementen estas herramientas tecnológicas en el área en la que se encuentra?	
7	¿Cree que la falta de capacitaciones sobre el Uso de las TICs es un limitante para realizar sus tareas asignadas en el área en el que se encuentra? ¿Por qué?	
8	¿Ha tenido alguna otra dificultad para hacer uso de estas herramientas tecnológicas? ¿Por qué?	

Anexo 5: EVALUACIÓN DE EXPERTOS DE LA PRIMERA ENTREVISTA



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 24 de junio de 2020

Apellido y nombres del experto: Janampa Gómez, Glady Guissela

DNI: 44319936

Teléfono: _

Título/grados: Magíster

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										X		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										X		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración: 90 %

FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 25 de junio de 2020

Apellidos y nombres del experto: Jimenez Guitton Teresa Milagros

DNI: 43935712 Teléfono:987594474

Título/grado: MBA

Cargo e institución en la que labora DOCENTE – UCV LIMA ESTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?											x	
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										x		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										x		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										x		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?									x			

Promedio de valoración: 90%



Firma del experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 25 de junio de 2020

Apellidos y nombres del experto: POZO TRIGOSO LILIAN

DNI: 18201441

Teléfono: 949520122 Título/grado:

LICENCIADA EN TURISMO/ MAESTRA EN DIRECCION Y CONSULTORIA
TURISTICA

Cargo e institución en la que labora DOCENTE – UCV LIMA ESTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?											x	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											x	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?											x	
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?											x	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											x	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											x	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											x	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											x	

Promedio de valoración: 100%


Firma del experto

Anexo 6: EVALUACIÓN DE EXPERTOS DE LA SEGUNDA ENTREVISTA



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 22 de setiembre del 2020

Apellido y nombres del experto: Elizalde González Vanessa Milagros

DNI: 43068640

Teléfono: 949357096

Título/grados: Magister en Administración de Negocios

Cargo e institución en que labora: DOCENTE- UCV LIMA

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?								X			
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?									X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?								X			
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?							X				
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?							X				
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?								X			
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?								X			
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?							X				

Promedio de valoración: 77.5 %

Firma del experto

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 22 de setiembre de 2020

Apellido y nombres del experto: *Janampa Gómez, Gladys Guisela*

DNI: 44319936

Teléfono: _

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitó el logro de los objetivos de la investigación?										x		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										x		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitó el análisis y el procesamiento de los datos?										x		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										x		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										x		

Promedio de valoración: 90%



FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 22 de setiembre del 2020

Apellidos y nombres del experto: POZO TRIGOSO LILIAN CONSUELO

DNI: 18201441

Teléfono: 949520122

Título/grado: Maestra en dirección y planificación turística

Cargo e Institución en la que labora DOCENTE – UCV/LIMA/ESTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										x		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se acoplan en un marco teórico?										x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se acoplan en antecedentes relacionados con el tema?										x		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										x		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										x		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										x		

Promedio de valoración:90...%



Firma del experto

Anexo 7: TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE CARGOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS

Nombre: Marita Kuroki

Edad: 28

Centro de Labores: BTH Hotel Lima Golf

Cargo: Administradora

USO DE TICS

1. ¿Qué TICS son utilizadas para llegar a sus clientes potenciales o futuros clientes?

Nosotros en verdad por el momento desde el inicio cuando aperturamos el hotel, en diciembre del año pasado, se utilizó más que todo redes sociales y visitas a agencias corporativas, así que ese era el enfoque del hotel. También trabajamos mucho con páginas que ayudan a presentar al hotel por la web, como son Booking, Expedia, Hoteles.com, Despegar.com.

2. ¿Qué TICS son mayormente utilizadas para la atención al huésped?

Utilizamos un sistema de reservas que se llama Cloudbeds, y utilizamos un sistema para la asignación de las llaves, nosotros trabajamos con tarjetas que son led, en las puertas y habitaciones tienen unos lectores para que el pasajero pueda ingresar a la habitación y encender las luces. Por tema de seguridad, también se utiliza otro sistema que es para asignar el piso que le corresponde al pasajero, por ejemplo, yo le asigné el piso 4 y la habitación 401, y lo que hace este sistema es asignar en la tarjeta, habilitar solo el piso 4. Por el momento trabajamos con estos tipos de sistemas.

3. ¿Cuáles TICS considera más importantes como apoyo para los procesos de la empresa?

En verdad todos son importantes, más que todo en recepción, puesto que es el cerebro de todos, ya que coordina con todas las áreas, este trabaja con el área de housekeeping, con seguridad, restaurante, las habitaciones y los mismos huéspedes. Así que todos los TICS que se utilicen en recepción y reservas son los más relevantes.

BENEFICIOS

4. ¿El uso de las TICs ha generado algún beneficio en la gestión de la empresa? ¿Cuáles?

Sí, porque ayuda a minimizar mucho el trabajo manual, es cierto que por temas de confianza se contrata al personal, pero si es un trabajo muy manual, puede ayudar mucho a recepción, ya que ellos trabajan con caja, por ello el uso de los sistemas si es muy importante, puesto que tomaría mucho tiempo crear libros en Excel, y crear otros formatos, esto es más automático.

5. ¿El uso de las TICs online ayudan a reducir los costos en Marketing? ¿De qué manera? o ¿Por qué?

Sí, porque, por ejemplo, estos sistemas que te comentaba como Booking o Expedia, ellos te brindan soporte en marketing, aparte que son bastantes fáciles de usar, también te brindan un asesor que siempre está revisando como va tu extranet, cómo van los movimientos de tus precios, reportes de cuantas personas han visto tu página, pero porque temas han reservado en otro hotel, así que te ayuda en esa parte, en los costos de marketing, porque si quieres contratar otra persona que desea que haga todo ello, sería un ahorro. Además, por redes sociales como Facebook logramos interactuar con los clientes, ya que posteamos fotos del restaurante, siempre nos escriben, así que aportan mucho a minimizar los costos de marketing, a parte que son muy fáciles de utilizar.

6. ¿Estas tecnologías de la información y la comunicación permiten una ventaja competitiva en el mercado? ¿Por qué?

Sí, porque logras saber finalmente quienes son tus competidores directos, así como te comentaba de estas páginas de Booking, Hoteles.com, tu puedes ver semanalmente quienes son tus competidores directos, vez un ranking semanal de quienes han visto tu página y han reservado en tu hotel u otro hotel y por qué motivos, además de poder saber qué ofrece tu competencia y en qué puedes mejorar. Además, si te hago un comparativo, hay hoteles que se enfocan en un tipo de cliente específico, y las TICs, aportan el poder distinguir la temática a la

que se dirige, quizás algo más rústico, algo más urbano o moderno, también depende de eso atrae la atención del cliente al que se quiere enfocar y lo hace elegirlo frente a la competencia.

7. Las TICs al ser utilizadas por el personal ¿Son de utilidad en sus procesos operacionales? ¿Cómo?

Sí, porque además ellos aprenden nuevos métodos, como lo comentaba minimiza también el trabajo, también en estos sistemas que nosotros utilizamos, nos genera reportes, eso ayuda a los chicos a verificar, al menos, en reservas y recepción, el porcentaje de ventas que han tenido durante la semana, el mes o durante quince días, y así.

8. ¿El uso de las TICs ayuda a mejorar la calidad del servicio que se brinda al huésped? ¿Por qué?

Sí, bastante, por qué todo está conectado entonces, por ejemplo, en el caso de nuestro sistema de reservas, nosotros creamos la reserva y este automáticamente le envía al pasajero la confirmación de la misma, y así se le da al pasajero un servicio más personalizado y se siente más seguro de que llegará a un lugar de que la atención será diferente.

9. ¿El uso de las TICs ha influenciado en la fidelización del cliente? ¿De qué manera?

Sí, bueno hasta antes de la pandemia hemos tenido pasajeros que han regresado por que se han sentido bien con el servicio que le hemos brindado, sobre todo porque es un servicio personalizado, el personal siempre está atento a las necesidades de los clientes, y mejor con el uso de estas herramientas, incluso en sus mismas habitaciones, todo el mobiliario tecnológico que allí encuentran.

BARRERAS

10. ¿Ha habido alguna dificultad para implementar o disponer de estas herramientas tecnológicas?

La verdad no, porque hay un equipo detrás de toda la implementación del hotel,

hay un equipo de sistemas otro equipo de infraestructura que siempre trata de adecuar todos estos sistemas en el hotel.

11. ¿La empresa invierte en capacitaciones para el personal o ha habido alguna limitación al invertir en estas capacitaciones?

En verdad, ahora no hemos contado con capacitaciones por el tema de la pandemia, pero al inicio por el sistema de reservas, para su uso y manejo, pero actualmente como lo recalco, se tiene bastantes limitaciones porque los ingresos no son altos, por ello dudo que se pueda invertir en capacitaciones.

12. ¿Son altos los costos de inversión para obtener estas herramientas tecnológicas?

Bueno, sí, al inicio si es bien costoso la verdad, a pesar de que sí haga falta implementar otros sistemas para mejorar el servicio, pero sí es costoso.

13. ¿Existe una disposición por parte de la empresa, del dueño o de los socios, para invertir en nuevas TICs? Si es sí ¿En qué TICs se invierten principalmente? Si es no, ¿Por qué cree que no hay inversión?

Yo creo que sí, porque lo hemos conversado, porque en su momento se habló de instalar otro sistema de reservas más completo porque el que tenemos es un poco básico y si estuvimos en la mira de hacer el cambio a otro sistema, pero paso todo esto y ya no se pudo realizar, y ahora si no creo que se pueda invertir, pero los socios siempre están bastante dispuestos y abiertos a seguir mejorando la organización del hotel dependiendo las necesidades que vayan surgiendo, aunque ahora está muy complicado aun así vamos viendo.

Nombre: Nicole Levis León

Edad: 24 años

Centro de Labores: Hotel Los Delfines

Cargo: Analista del área del A&B

USO DE TICS

1. ¿Qué TICS son utilizadas para llegar a sus clientes potenciales o futuros clientes?

Buenos, las TICS más utilizadas en estos últimos tiempos son las redes sociales, el uso del internet obviamente, sobre todo las redes sociales que ahora todo el mundo no es ajeno a tener una red social, Facebook, twitter, WhatsApp también y esta nueva red social, bueno nueva porque ya la estoy usando hace poco pero es muy conocida LinkedIn es mayormente una red social para negocios también está siendo más utilizada ya sea para publicar promociones en el hotel o también para reclutar personal, ya que puedes postular por esta red es un perfil de trabajo. Para llegar a nuestros clientes potenciales actualmente el hotel se está basando en redes sociales lo que es Instagram y Facebook, estamos colocando promociones, de vez en cuando colocamos algunos posts y las personas responden entonces nosotros estamos ahí pendientes de estar a la vanguardia ya que hora todo es limitado, nuestros servicios no están al 100% activos por lo mismo de la pandemia y porque no se permite por el momento. Las redes sociales son el único medio ahora para ponernos como una vitrina y poder vendernos.

2. ¿Qué TICS son mayormente utilizadas para la atención al huésped?

Bueno nosotros utilizamos lo que es un GDS, un sistema global de Ópera, varios hoteles usan distintos sistemas, ¿no? En el caso de los delfines es Ópera y lo utilizan tanto áreas operativas como áreas administrativas. Luego también tenemos el caso de los TV Smart, celulares que lo usa el personal y también los clientes. Al costado de recepción manejamos un QR para que ellos puedan descargar por WhatsApp los protocolos del hotel que está manejando de bioseguridad y también para descargar la carta de room service ya que no tenemos la atención en el restaurante actualmente y bueno algunos hoteles también manejan lo que es una Tablet en la habitación, ya no se utiliza lo que son

las llaves, por ejemplo, ahora nosotros brindamos lo que son las tarjetas magnéticas que se colocan en el ascensor, marcan el piso y también abren la puerta de los cuartos y permite que la luz esté encendida en la habitación. Esas son las principales, bueno y también las computadoras que usan en el área de reserva sobre todo en las cuales chequean las reservas, emiten boletas y reservas.

3. ¿Cuáles TICs considera más importantes como apoyo para los procesos de la empresa?

Bueno dependiendo del proceso que estemos hablando, si hablamos del proceso más importante y en definitiva es el proceso de crecimiento, yo creo que el internet y las redes sociales son un plus necesario para toda empresa, ya sea un hotel de una a cinco estrellas porque la publicidad que uno realiza por internet muchas veces es gratis, a veces se tiene que pagar para difundirse un poco mas y bueno antes manejábamos un tipo de marketing que era de boca a boca, era mucho más sencillo ya que el cliente venía pasaba una experiencia importante ya sea en la habitación, en el hotel y si es que le agradaba y le parecía cómodo lo comentaba con su familia, lo comentaba con sus amigos, con los amigos de su pareja y entonces eso era una difusión que no nos costaba nada solamente brindar nuestros servicios de la manera mejor posible. Pero ahora eso si se da, pero es muy reducido, en el caso de alimentos y bebidas nosotros antes ofrecíamos buffet temáticos para niños, octubre era uno de nuestros meses fuertes porque hacíamos buffet temático de "titain" y lonche buffet de Halloween prácticamente todos los días de la semana teníamos, porque todos los niñitos venían disfrazados y el chef se lucía con las presentaciones de los postres de sus platos calientes y fríos que iban de acuerdo a la temática entonces, ahí era mucho más fácil que la mamá le recomiende a la mamá de la otra niña o de la otra bebe, que es bonito y que vengan al hotel a disfrutar de una bonita tarde, ahora ya no tenemos eso porque según el protocolo de restaurantes todavía no está permitido y los servicios de buffet están prohibidos, entonces por redes sociales ahorita es por donde las empresas suelen comunicarse con los clientes potenciales, con los clientes que ya reconocemos de nuestro sector empresarial entonces vamos enfocados a ellos, pero siempre hay algunas personas como turistas internos, nacionales que desean preguntar para escaparse un fin de semana en el hotel o de repente

reservar una sala de eventos para que su empresa pueda hacer pruebas de Covid y así hay infinidad de ejemplos.

BENEFICIOS

4. ¿El uso de las TICs ha generado algún beneficio en la gestión de la empresa? ¿Cuáles?

Sí, uno de los beneficios y el cual considero mucho más importante es el tema que nos facilita mucho en el tiempo. Un ejemplo, un cliente llega hacer check-in al hotel entonces la señorita de recepción ingresa el nombre del pasajero o en todo caso confirma si el cliente ha hecho una reserva previa, pero en caso sea un woking tiene que registrarlo y colocar la tarifa que se está brindando y si es que por ahí incluye alimentación entonces también colocar los detalles y que nos permite a nosotros como área de alimentos y bebidas, la operadora de room service se fija cuando de repente el cliente llama y le trae su almuerzo la señorita de room service se fija en la habitación y se fija lo que le instruye si es el caso de un plato a la carta o de repente le incluye bebidas alcohólicas en su paquete de alojamiento, diferentes cosas. Entonces nos permite ahorrar tiempo, en la computadora, el sistema de ópera es todo una base de datos donde puedes encontrar información como desde donde viene la persona hasta que les incluye o de repente si también le incluye un transporte del hotel al aeropuerto y todos esos datos se puede encontrar en el sistema y es mucho más fácil que estar usando de repente un registro manual o de repente estás llamando por teléfono, porque la memoria es frágil si uno no apunta qué habitación ha ingresado o en qué habitación ha hecho el check-out entonces uno se olvida. Creo que el uso de las TICs a generado este beneficio más que todo para la hotelería que es un boom, bueno también por los celulares entre los trabajadores ya que no siempre estamos en las oficinas, por ejemplo en mi caso yo trabajo en oficina pero a veces tengo que subir a la operación a chequear si es que los chicos necesitan una mano para poder ayudar o antes cuando el servicio era regular tenía que subir a supervisar que todo esté bien que todo se cumpla como está establecido entonces si por A o B un área quería comunicarse con A & B y yo no estaba en la oficina me llamaban al celular. De esta manera me localizaban, coordinábamos o me solicitaban información que deseaban y ya yo tenía que ir a la oficina o en todo caso tenía que ir a buscar a la persona para brindarle lo que deseaba. Entonces las TICs nos han ayudado bastante a tener una comunicación más asertiva y eficaz para todos los procesos

operacionales que tengamos.

5. ¿El uso de las TICs online ayudan a reducir los costos en marketing? ¿De qué manera? o ¿Por qué?

Bueno es depende, en nuestro caso nosotros tenemos una agencia de marketing que es un servicio tercerizado el cual si cuesta ya que el hotel invierte regular porque las redes es nuestra cara hacia el mundo y si nosotros no tenemos una buena agencia de marketing que nos haga buena publicidad que vaya al público donde nosotros estamos enfocados, que es un cliente corporativo. De repente cuando un cliente o una persona escribe al fan page y no le responde a tiempo o no le brinda la información que se requiere, entonces esto nos baja bastante y algunas personas comentan, ¿no?. “No me parece el servicio, nunca me contestan”. Por ejemplo, ahora que las personas se preocupan mucho por su seguridad, hay muchos hoteles que colocan o le toman foto a su personal con toda la protección de bioseguridad. En nuestro caso hemos hecho post relacionados a eso, de nuestro personal, al mozo de room service que está con los guantes, mascarilla, protección facial, la cofia que es muy importante para que las personas vean que nosotros estamos trabajando y brindamos calidad en nuestro servicio y trabajamos con todos los procesos de bioseguridad establecido y eso también les brinda seguridad a ellos para que puedan hospedarse y tengan esa confianza de venir a nuestra casa que es el hotel a poder disfrutar de los servicios. Entonces todo esto cuesta, en caso que el hotel maneje su propio marketing es mucho mejor, pero igual yo creo que si tiene un costo elevado.

6. ¿Estas tecnologías de la información y la comunicación permiten una ventaja competitiva en el mercado? ¿Por qué?

Sí definitivamente, toda empresa ya sea hotelera o no que cuente con tecnología a la mano definitivamente está a un paso de las otras que no la hagan. Esto también depende mucho, por ejemplo, si hablamos de hospedajes no podemos comparar un hotel de cinco estrellas con un hotel de dos o tres. Muchos hoteles de dos estrellas o una siguen manejando un registro manual para el registro de huéspedes, para el check-in, check-out, también para su supervisión en housekeeping y porque no decir cuando un cliente desea pedir algo y hacen una

comanda manual. En nuestro caso definitivamente hemos utilizado sí comandas manuales, para que mentir. En el área de A & B, por ejemplo, cuando no hay un cajero durante todo el día como ahora nos está sucediendo tenemos un cajero que se queda hasta las tres de la tarde, entonces a partir de las tres de la tarde los operadores de room service ya no pueden ingresar los pedidos en el sistema porque no va haber nadie quien los cobre. Al día siguiente temprano la operadora ya ingresa los pedidos y el cajero se encarga de cargarlos a la cuenta o en todo caso de informar si es que la persona no tiene crédito y todos los demás detalles. Pero si es muy importante tener a la tecnología de la mano, para que tu mismo puedas ver tu entorno y cómo van las otras empresas y hacer un comparativo. La tecnología es algo que ahora tenemos que vivir con ella, no podemos ser indiferentes.

7. Las TICs al ser utilizadas por el personal ¿Son de utilidad en sus procesos operacionales? ¿Cómo?

Sí definitivamente, las TICs lo utilizamos todo el personal del hotel ya sean operativos, administrativos, hasta los conserjes también lo utilizan, ellos utilizan computadoras, teléfonos, celulares para comunicarse entre ellos. Computadoras también por el sistema opera para que, si incluye transporte del aeropuerto al hotel o del hotel al aeropuerto o si de repente el cliente ha solicitado un tour con una agencia del hotel, una agencia que el hotel suele recomendar porque es una agencia de confianza. Entonces todos esos datos el conserje tiene que manejarlo, recepción mucho más ya que hacen check-in, check-out, facturación, también se comunican con otras áreas del hotel, nuestra central telefónica es muy importante manejan sistema Ópera, teléfonos, todos los códigos, anexos tanto desde el punto más operativo como ingeniería hasta el contralor general. Ellos se encargan de poder comunicarnos unos a otros y obviamente las áreas administrativas también. Yo empecé en el hotel los delfines como anfitriona del restaurante y luego de postular pude tener un cargo administrativo. Entonces yo en el restaurante yo también usaba Ópera para verificar si es que la persona era un huésped o no y si contaba con crédito o si tenía que pagar en el momento que terminaba su almuerzo o cena, si es que tenía que pagarlo en efectivo o tarjeta y todos esos detalles yo se los comunicaba a los mozos. Ahora los mozos usan otro sistema en el que pueden

ingresar los platos y es el medio de comunicación con cocina. Normalmente en un restaurante de uno, dos, tres tenedores o hasta más utilizan las comandas manuales, en el caso del hotel todo es por sistema y el cocinero ya sea de comida fría, caliente o pastelería reciben esos tickets y preparan. Entonces las TICs nos han ayudado a estar conectados unas áreas con otras y es muy importante.

8. ¿El uso de las TICs ayuda a mejorar la calidad del servicio que se brinda al huésped? ¿Por qué?

Sí, lo que busca un huésped en un hotel es que se siente como en casa y que el servicio sea rápido y que cumpla o supere sus expectativas que él tiene ya sea en relación al precio o al lugar y a lo que ha podido visualizar en internet por ejemplo que se cumpla y sea mucho mejor. En el caso de las TICs si hablamos de mejorar nuestra calidad de servicio definitivamente el tiempo se involucra en ese concepto y como les comentaba permite que los procesos sean mucho más rápidos, mucho más eficaces.

9. ¿El uso de las TICs ha influenciado en la fidelización del cliente? ¿De qué manera?

Sí, cuando un cliente va a un lugar y se siente cómodo y si hablamos de comida, lo que consumió en el restaurante fue de su agrado definitivamente lo recomienda y vuelve. Considero que sí, el uso de las TICs fideliza mucho sobre todo en las redes sociales, si publicamos un post de alimentos, de un plato y una persona que anteriormente nos ha visitado comenta, "Sí, me gustó mucho, la pasé muy bonito, me gustó sus ambientes, la comida deliciosa, la sugerencia del chef fue lo máximo." Entonces nosotros ahí replicamos con "Muchas gracias, esperamos que tu visita sea pronta, no te olvides de recomendarnos". Entonces es un lazo donde las personas se sienten reconocidas, felices y pienso que si influyen mucho.

BARRERAS

10. ¿Ha habido alguna dificultad para implementar o disponer de estas herramientas tecnológicas?

Bueno en el caso de mi hotel, antes de la pandemia algunas áreas tenían un presupuesto ya enfocado en quizás mejorar algunas herramientas de trabajo, como en ingeniería se tenía un presupuesto asignado para mejorar algunas máquinas que ellos utilizan para ayudarnos a todos, porque en realidad ingeniería lo llamamos desde que la chapa de una puerta esté mal o hasta para ver algún televisor, algún fallo, alguna conexión. Por ejemplo, en nuestra área de A&B nosotros estamos pensando en colocar un televisor más en una zona del restaurante donde no hay nada que está al lado de la zona buffet porque muchas veces las personas necesitan ver algo cuando están almorzando, cenando o quizás también para la aerolínea que siempre recibimos en casa que es "Calleme" ellos suelen ver noticias del extranjero, porque no ponerle música de su país. Ya que ellos viajan a todas partes del mundo y lo que uno quiere que cuando lleguen a nuestro hotel es que sientan que están en casa y no en un lugar más donde solamente pasan la noche, Entonces es muy importante tener un televisor con internet o que tenga bluetooth para que ellos puedan colocar su música y pasen un buen momento mientras consumen. Es un ejemplo de cómo podemos fidelizar a los huéspedes que ya nos frecuentan siempre. Creo que si una empresa no tiene la infraestructura necesaria va ser una gran dificultad en adquirir tecnologías porque todo cuesta, desde un televisor, celular, la red a la cual tienes que estar afiliado y pagar quizás sea la membresía y las mensualidades. Entonces todo es una inversión y todo implica dinero. Antes de la pandemia el hotel tenía muchos planes de mejorar áreas, como también quizás tener tablets para los huéspedes o actualizarse un poco más a todo esto que va cambiando en el tema de la hotelería. Pero con esto de la pandemia ya paró, los ingresos no fueron los mismos, se tuvo que reducir personal, todo varió y no solamente por la hotelería sino también para todos en general, para todo el sector turismo, hotelero y para todo sector económico de nuestro país y del mundo.

11. ¿La empresa invierte en capacitaciones para el personal o ha habido alguna limitación al invertir en estas capacitaciones?

Bueno cuando yo entré a trabajar hace un año y cuatro meses, la persona que me capacitó para utilizar el sistema hotelero que en este caso es ópera fue la anfitriona anterior me explicó lo básico, lo que manejábamos en restaurantes, porque las personas que manejan un poco más es el área de reservas y también

recepción y bueno en sub gerencia, los jefes de las áreas del hotel que supervisan todo el hotel, el servicio o si la infraestructura está dañada la reportan o si hay un problema con el huésped lo reporta y ellos son los que solucionan. Son personas que representan digamos a la jefatura del hotel. Bueno creo que el hotel si invierte en capacitaciones, pero por el momento no hemos tenido ninguna tecnología especial que se haya implementado en el hotel. El hotel ya tiene más de 20 años y todos los sistemas hoteleros se van enseñando de empleado en empleado, se van capacitando y así se transmite la información. Siempre hay personas que saben más, tenemos el área de informática, sistemas y a ellos se les puede pedir ayuda y ellos amablemente lo hacen.

12. ¿Son altos los costos de inversión para obtener estas herramientas tecnológicas?

Me imagino que sí, en el caso de un sistema hotelero, depende de qué categoría estamos hablando por ejemplo para un hotel cinco estrellas tener un sistema hotelero es principal es una prioridad por la cantidad de habitaciones, por la cantidad de personal que se maneja, por la cantidad de huéspedes que llegan a alojarse en el hotel, entonces la inversión es considerable, pero es para algo fundamental, es una pieza clave de conectividad entre todos. Para un hospedaje de dos o tres estrellas es algo mucho más caro porque lo que va invertir le va tomar más tiempo recuperar el dinero e incrementar, pero es poco a poco. En cambio en un hotel de cinco estrellas es mucho más rápido lo que invirtió lo va a recuperar más rápido. Entonces si considero que son altos y también dependiendo de qué herramientas tecnológicas estemos hablando.

13. ¿Existe una disposición por parte de la empresa, del dueño o de los socios, para invertir en nuevas TICs? Si es sí ¿En qué TICs se invierten principalmente? Si es no, ¿Por qué cree que no hay inversión?

Por el momento no creo que haya una inversión en los hoteles, de repente algunos sí, quizás se están expandiendo o están aprovechando en relanzar su hotel. Pero en el caso de los delfines no hay una inversión por esta coyuntura nacional, creo que todos estos proyectos que teníamos se ha paralizado hasta posiblemente dos o tres años que nos podamos recuperar mucho mejor y volvamos a ser el hotel que solía ser, el brindar todos los servicios, poder ofrecer y no estas ajustados por

el poco personal que tenemos por el momento, ese sería el principal motivo por la coyuntura.

*Antes de la pandemia había una mira en invertir en nuevas tecnologías?

Para ser sincera desconozco esa información ya que antes de la pandemia no estaba en oficina administrativa, era operativa, era anfitriona de restaurantes y digamos que estaba un poco limitada a ese tipo de información. Ahora si tengo más idea y por ahora el hotel solo quiere salir delante de esta crisis.

Nombre: Ricardo Cuadros

Edad: 24 años

Centro de Labores: Casa Andina Premium

Cargo: Encargado de eventos

USO DE TICS

1. ¿Cuáles TICs considera más importantes como apoyo para sus procesos operacionales en el área en el que se encuentra?

Okey, en el área de eventos, en la que me encuentro. Tenemos sistemas como el caso del new plan, en el cual me permite visualizar los eventos próximos que se van a concertar y así poder alistar las salas según requerimientos. También contamos con unos bipers que cada personal de eventos cuenta para que los clientes puedan presionar un botón dentro de las salas de evento y así nos puedan ubicar más rápido. También podemos usar el new plan para poder digitar algún pedido de un coffee break, un almuerzo o una cena y se puedan enviar más rápido a cocina y así poder hacer el servicio mucho más ágil.

2. ¿Qué otros TICs son utilizados para la atención al huésped?

Okey, en general en el hotel tenemos varias TICS, una de ellas puede ser los ascensores, tenemos 2 para huéspedes y uno para personal. El de huéspedes, bueno es prácticamente para huéspedes y uso también de recepción en caso de los botones para poder llevar las maletas a las habitaciones, el uso del personal podría ser para que el personal vaya al comedor, pueda ir a las salas de eventos, puedan llevar room service a las habitaciones, para que las personas de lavandería o de housekeeping puedan transportar sus coches de limpieza para cada habitación, para que el personal de mantenimiento pueda ir a hacer los pedidos de habitaciones a cada que lo solicite. Otros TICS puede ser en counter, en recepción para hacer check-in y check-out de los huéspedes en el caso de restaurantes y eventos puede ser la caja para hacer algún tipo de cobros, elaboración de boletas y facturas al requerimiento del huésped, en el caso de eventos como les comenté tenemos el new plan y new hotel donde podemos visualizar eventos próximos, el total de la factura por cobrar, el requerimiento de horarios de almuerzos, cenas, coffee breaks, número de packs, es información

muy detallada en el cual nos sirve para tener conocimiento en general todos los empleados de que es lo que pasa día a día en el hotel.

BENEFICIOS

3. ¿Cree que el uso de las TICs le permite agilizar el servicio que brinda al cliente? ¿Por qué?

De hecho que si, todo lo que es tecnología en los hoteles es muy relevante porque eso va marcar la diferencia en un hotel cinco estrellas que un hotel cuatro y un hotel tres estrellas. Por ejemplo para hacer la comparación breve, en un hotel tres estrellas normalmente con un ascensor de huéspedes bastarían, pero en un hotel cinco estrellas donde tienes doble o hasta triple de capacidad de huéspedes no te va abastecer un solo ascensor tienes que poner dos o hasta tres ascensores. En el caso del personal igual si tienes solamente 50 habitaciones con un solo ascensor para personal es suficiente. Pero si en el caso tuvieras 200, 2300 habitaciones con un solo ascensor al personal no te abastecerías porque tendrías que movilizar al área de housekeeping con los carritos de limpieza, tendrías que movilizar al de mantenimiento, al los de restaurantes o eventos para los room service o a las salas de eventos no te abastecerías los ascensores en este caso. Entonces creo que cada TIC en los hoteles es muy importante porque eso va marcar la diferencia de tu categoría y para que puedas agilizar el servicio y así puedas brindarle una mejor experiencia a tu cliente.

4. ¿Estas tecnologías de la información y la comunicación permiten tener ventaja frente a la competencia? ¿Por qué?

Sí, de hecho que sí como te comenté hace un momento, al tener una mejor infraestructura tecnológica en un hotel te va marca una diferencia positivamente a diferencia de otros hoteles porque al fin y al cabo los hoteles dan el mismo servicio que es hospedaje pero donde el cliente ve la diferencia aparte del servicio que también es importante es en las facilidades que tiene uno, porque por ejemplo en un hotel cinco estrellas donde normalmente va muchas veces con la familia, pero también va muchos turistas de negocios en donde estos tipos de turistas son muy exigentes porque esta gente para viajando de país en país,

de hotel en hotel y entonces sus necesidades a diferencia de una persona que va a un hotel tres estrellas donde simplemente quiere pasar la noche y nada más. Entonces las necesidades que tienen este tipo de turistas en hoteles grandes con una ventaja competitiva obviamente marcada es esto, la tecnología, la facilidad porque al final y al cabo la tecnología es la facilidad que se le da al huésped al tener acceso a una cosa como puede ser el wi fi, puede pedir room service las 24 horas, poder tener acceso al counter 24/7 para que te puedan solucionar cualquier problemas o consulta que tengas en el momento. Entonces yo creo que en la tecnología al fin y al cabo es eso, una ventaja competitiva que todo hotel necesita priorizar tanto como las TICs como el servicio.

5. ¿El uso de las TICs ha generado algún beneficio en la empresa? ¿Por qué?

Claro, en general toda tecnología es un beneficio para la empresa, porque eso hace que los cliente que van a un hotel de casa andina, este tiene alrededor de 30 hoteles en el Perú para diferente tipo de clientes de tres, cuatro y cinco estrellas. Por ejemplo yo trabajo para una empresa X y yo soy la gerente, supervisor o manager de un área y me fue excelente porque me atendieron bien, el check in fue super rápido, el room service fue muy rápido porque pude llamar y me atendieron a los 3 minutos, la comida subió muy rápido, esto me genera a mi que me va vaya del hotel con una satisfacción que cumplió mis expectativas y yo pueda referir al hotel y eso hace que yo me vuelva un cliente fiel y sea un cliente fidelizado. Entonces el hotel gana un cliente y aparte gana recomendaciones porque muy aparte que los hoteles puedan poner publicidad en las redes sociales, puedan hacer promociones y todo lo que el área de marketing pueda trabajar. Pero el boca a boca de la gente es donde en verdad la empresa gana mucho más clientes y sin tener ningún tipo de gasto es una publicidad gratis que te hace tener una buena infraestructura y eso te ganas con las TICs.

BARRERAS

6. ¿Conoce alguna dificultad para que se implementen estas herramientas tecnológicas en el área en la que se encuentra?

Alguna dificultad o barrera que podría ser normalmente en los hoteles que son un poco antiguos, como es el caso del Sheraton o hoteles pequeños, la dificultad sería que cuando se quiera implementar una TIC, ponerle algo más va a costar mucho más porque estos hoteles son antiguos entonces la infraestructura ya está toda diseñada, entonces de repente un hotel que tiene un ascensor para el personal y quiere aumentarle 50 habitaciones y quiere aumentarle otro ascensor para el personal ya no va a poder hacerlo o va a tener que cerrar el hotel o no lo va a hacer. Así como a hoteles grandes también a hoteles pequeños les pasa para hacer un cambio muy grande de la infraestructura en el hotel tienes que prácticamente cerrar el hotel o reducir a la mínima capacidad de huéspedes porque va a generar una molestia en lo que es el tema del ruido, del polvo. Entonces yo creo que esas dificultades pueden ser una barrera, el tener ya una infraestructura ya diseñada y querer aumentar o diseñar algo más grande, va a ser un poco difícil cambiarlo a corto tiempo.

7. ¿Cree que la falta de capacitaciones sobre el uso de las TICs es un limitante para realizar sus tareas asignadas en el área en el que se encuentra? ¿Por qué?

Claro, la gente cuando entra a trabajar al hotel algunos vienen con experiencia previa, otros no o es su primer trabajo. Los hoteles actualmente por el tema de estar capacitándose y mejorando su servicio hacen estas capacitaciones para todo el personal por ejemplo una capacitación de vinos para el personal de restaurantes todo el personal tiene que ir si es una capacitación para el uso del new plan tiene que ir todo el área de recepción y los jefes para que puedan aprender al derecho y al revés el uso del sistema. Entonces yo creo que con esta tecnología que está apareciendo todos los días tanto como para los hoteles como para todos los rubros el tema de la capacitación del personal es muy importante porque eso va a hacer que el personal esté dando la cara al cliente tenga una mejor respuesta y pueda reaccionar más rápido con esta información que te da en las capacitaciones. A mi parecer son muy importantes, muy relevantes en el tema de los hoteles.

- ¿Ha recibido alguna capacitación específicamente en el área que se encuentra?

Sí, normalmente recibimos capacitaciones una vez por mes o dos veces cada dos meses, cada tres meses, en el uso del new plan, del new post, la elaboración de facturas, de boletas electrónicas, para el uso de por ejemplo con el tema de la pandemia ha hecho que los temas de los check in, check out de los hoteles cambien mucho, ahora se está usando un software que ha adquirido el hotel para que los mismo huéspedes puedan hacer su check in desde sus mismo celulares y eso evita el contacto con la persona de counter pero obviamente toda esa información que hace el huésped a través de su celular lo tiene que recibir alguien y esa persona tiene que ser capacitada porque esa tecnología recién ha sido este año por el tema de la pandemia y no solamente una persona puede saber sino también el jefe y así sucesivamente el supervisor y las demás personas porque si una persona falta o se enferma quien mas va poder resolver ese problema de un check in mal o un check out entonces creo que estas herramientas tecnológicas tienen venir junto acompañadas de una capacitación constante del personal

8. ¿Ha tenido alguna otra dificultad para hacer uso de estas herramientas tecnológicas? ¿Por qué?

En lo personal no, yo creo que como le comenté hace un momento el personal nuevo que entra a un hotel y no tiene mucha experiencia trabajando que por ejemplo le pongo un caso yo cuando empecé a estudiar me enseñaron el sistema opera que alguno hoteles cuentan con ese sistema opera pero cuando entré a trabajar a Casa Andina tenían un sistema new hotel que es un sistema parecido pero no es idéntico, el fin es el mismo, el servicio al cliente, el check in el check out, ver las reservas y todo lo demás pero las configuraciones es totalmente diferente y no se aprende de un dia para otro y tampoco se aprende en un par de horas sino que tiene que hacer constante capacitación y hacer uso del sistema para poder conocer el uso de la herramienta. Pero difícil no es simplemente darle un constante uso a las TICs en este caso con las capacitaciones constantes que dan los hoteles actualmente yo creo que ayuda mucho al personal nuevo y al personal antiguo de estar actualizado con el tema de la información.

Nombre: Wendy Marín

Edad: 27

Centro de Labores: Hotel Costa del Sol Wyndham

Cargo: Mozo – Área de Alimentos y Bebidas

USO DE TICS

1. ¿Cuáles TICs considera más importantes como apoyo para sus procesos operacionales en el área en el que se encuentra?

Definitivamente las redes sociales, que tiene bastante influencia en lo que es hacer las propagandas, merchandising sobre los productos que se ofrecen en el restaurante del hotel.

Tanto como el Instagram, Facebook, twitter se usa mucho con la página del hotel y se menciona los productos que se ofrece en el restaurante, directamente tratan de enfocarse en algunas ofertas, como happy hour en el bar por las tardes.

Las redes sociales es el apoyo más importante que tienen para los procesos operacionales en el área del restaurante.

2. ¿Qué otros TICs son utilizados para la atención al huésped?

Particularmente se maneja el broshure (son como unas tarjetas, o unos folletos, donde se tiene información más específica de las cosas que se ofrecen en el restaurante, el horario de atención y tipo de pagos). Eso es lo que más utilizan para promociones o una campaña. Están ubicados en diferentes puntos para que el huésped lo pueda coger y así se informa de las promociones que se están ofreciendo en ese momento.

BENEFICIOS

3. ¿Cree que el uso de las TICs le permite agilizar el servicio que brinda al cliente? ¿Por qué?

Definitivamente, porque cuando el servicio se trabaja con TICs ya el cliente tiene una idea clara de lo que va a consumir en el restaurante o en el hotel. Y en caso viene una empresa que viene a hacer una reserva de un evento, ya sabe las salas que tenemos y los servicios que ofrecemos, eso nos permite agilizar el proceso, ya que el cliente ha llamado y ha visto la página. De igual manera se le dan algunas acotaciones finales como la forma de pago, boleta o factura y otros

pequeños detalles.

En el restaurante se utiliza el sistema New Pos que es parecido al Inforest, donde tienen toda la carta, los mozos digitalizan los pedidos, y llega directamente a cocina los platos a preparar y en el caso de las bebidas, llega a bar para que sean preparados.

4. ¿Estas tecnologías de la información y la comunicación permiten tener ventaja frente a la competencia? ¿Por qué?

Yo creo que sí porque cada hotel tiene sus redes sociales y páginas web, a las compañías que le ofrecen diferentes promociones o reservas tanto aquí como provincia. Por medio de las plataformas Trip Advisor o Booking donde hacen la reserva se puede ver la calidad del servicio que se ofrece como del producto, ya sea del hospedaje o de sus comidas, entonces va siendo recomendado y así el nombre del hotel va quedando en alto, por ello **es una ventaja para tener sobre** los competidores.

5. ¿El uso de las TICs ha generado algún beneficio en la empresa? ¿Por qué?

Si, debido a que hace más reconocido el buen trato del hotel, el cual lo deja en alto su nombre del hotel y genera que más clientes quieran venir a hospedarse o a comer al restaurante, generando así más ingresos.

La rapidez del servicio, en la generación de boletas, facturas, en la preparación de platos y bebidas. Los clientes también todo se percatan en las redes sociales, tales como la cuenta Trip Advisor donde comenta el buen servicio de los mozos que se ofreció en el restaurante y la calidad del producto que se ofrece.

BARRERAS

6. ¿Conoce alguna dificultad para que se implementen estas herramientas tecnológicas en el área en la que se encuentra?

La verdad no debido a que se tiene todo disponible

7. ¿Cree que la falta de capacitaciones sobre el Uso de las TICs es un limitante para realizar sus tareas asignadas en el área en el que se encuentra? ¿Por qué?

Creo que para las personas que recién ingresan al hotel y no tienen experiencia en las nuevas tecnologías y otros aplicativos, creo que sí, debería haber una capacitación porque una persona que no sepa utilizar el sistema demora más en aprender y a veces puede cometer errores o podría digitalizar un plato que no es, porque recién está aprendiendo y desconoce, pues sí, la falta de capacitación sería un limitante.

En mi caso, cuando entre al hotel, no tenía experiencia en este sistema, pero había manejado uno parecido en otro hotel. Sin embargo, no tuve ninguna capacitación, si cometí errores como que se digitaba un plato, pero no era ese, entonces teníamos que responsabilizarnos los mozos por ese plato, cuando así no debería ser. Además, cuando había mucho flujo de clientes, teníamos que buscar apoyo para poder utilizar este sistema, haciendo más lento el proceso.

8. ¿Ha tenido alguna otra dificultad para hacer uso de estas herramientas tecnológicas? ¿Por qué?

Podría ser cuando se va la luz o el sistema está lento, porque hay una computadora en caja, el restaurante y en cocina, y demora en cargar, y tenemos que hacer manual las boletas, y cobramos en efectivo o VISA, provocando cierta incomodidad en el huésped.

Nombre: Vicrall Herrera Callao

Edad: 24

Centro de Labores: Hotel Hyatt Centric

Cargo: Team Leader – Área de alimentos y bebidas

USO DE TICS

1. ¿Cuáles TICs considera más importantes como apoyo para sus procesos operacionales en el área en el que se encuentra?

Uno de los puntos importantes de los que recalcamos, es en el grifing o en la retroalimentación de cada turno, otro es que tenemos ordenadores estos cuentan con los sistemas operativos Micros y Opera. También contamos por cada área, con teléfonos móviles y teléfonos de anexos, y obviamente por cada área se trabajan con los correos electrónicos.

2. ¿Qué otros TICs son utilizados para la atención al huésped?

Uno es social media, que viene a ser las redes sociales, ya sea a través de Facebook o Instagram. También hay lo que es el programa de fidelización del Hotel se llama World of Hyatt, y además, hay una página que te mide el indicador de la experiencia del huésped que es Trip Advisor, aquí muestra cómo nos califica el huésped por su experiencia, ya hablamos de servicio, producto y lujo.

BENEFICIOS

3. ¿Cree que el uso de las TICs le permite agilizar el servicio que brinda al cliente? ¿Por qué?

Sí, ya que nos permite tener actualizada la data de nuestros clientes, ya sean los clientes potenciales o los fidelizados, nos permite conocer sus preferencias, sus costumbres y también lo que no les gusta. También hay que tener en cuenta que el personal puede estar capacitado, puede tener las herramientas para que se lleve a cabo, pero si es que no hay un seguimiento es probable que el servicio sea bueno, pero no lo que desea el cliente.

4. ¿Estas tecnologías de la información y la comunicación permiten tener ventaja frente a la competencia? ¿Por qué?

Claro que sí, porque ayuda a la empresa, en este caso al Hotel Hyatt, a poder difundir su imagen corporativa, a tener presencia en el mercado. Siempre y cuando, estas TIC sean utilizadas para el beneficio de la empresa. Yo creo que Trip Advisor es la principal de ellas, muy aparte de la página o programa que pueda tener el hotel, Trip Advisor es catalogado el número 1 en ver las opiniones y sugerencias de los clientes, como sabemos las personas captan más público a través del boca a boca, que es la publicidad más fiable y recomendable, siempre escuchar las experiencias de las personas.

5. ¿El uso de las TICs ha generado algún beneficio en la empresa? ¿Por qué?

Uno es porque la TIC ayudan a poder afianzar y captar al público objetivo, además de que siempre estemos actualizados con la información. Una experiencia que he podido vivir y les puedo contar, por ejemplo, tenía un huésped que se quedó a través una corporación por más de un mes, y como yo siempre lo atendía ya sea en la habitación o en el restaurante, él me comentaba que a todos los lugares a donde él va, ya sea por trabajo, siempre pide hospedarse en el Hotel Hyatt, y que él siente que de alguna manera nosotros lo ayudamos a sentirse en casa.

BARRERAS

6. ¿Conoce alguna dificultad para que se implementen estas herramientas tecnológicas en el área en la que se encuentra?

En el caso del Hotel, yo sufría bastante por el tema de la red, a veces cuando hacía mis rondas por los pisos, en algún momento, ya sea por zonas internas del hotel, no llegaba mucho la señal, entonces una de las dificultades es la red, ya sea por un walkie talkie que siempre usábamos, o el celular del hotel.

También, es el tema del conocimiento, un hotel donde se apliquen estándares de calidad con conocimientos de Opera o Micros, es importante poder tener claro cómo se utilizan, claro que siempre hay una capacitación previa.

7. ¿Cree que la falta de capacitaciones sobre el Uso de las TICs es un limitante para realizar sus tareas asignadas en el área en el que se encuentra? ¿Por qué?

Sí, porque las TICs ayudan a poder agilizar las gestiones, aportan una forma de poder trabajar y poder ser eficientes en todo momento. Por lo general, siempre nuevos integrantes que se incorporan a un centro de trabajo, hay una inducción, siempre el primer día es una inducción, ya sea el recorrido del establecimiento donde se trabaja o brindar los conocimientos en los sistemas operativos. Yo, en realidad, pienso que la capacitación debe ser constante pero no se tiene que quedar allí, un personal puede estar capacitado o puede tener las herramientas, pero muchas veces se deja de lado el seguimiento, porque se confía que él personal ya consiguió u obtuvo los conocimientos, sabe, pero no hay un seguimiento y es ahí donde pierde la calidad del servicio.

8. ¿Ha tenido alguna otra dificultad para hacer uso de estas herramientas tecnológicas? ¿Por qué?

En su momento al comienzo sí, cuando hay algo desconocido de alguna manera te parece tedioso poder manejarlo, pero creo que siendo constante y usándolo repetidas veces, ya por inercia comienzas a hacer las cosas. Sin embargo, también pienso que en todo momento va a ver una dificultad, porque siempre estamos en constante cambio y vamos a innovar cosas.

Nombre: Jesús Tevez Gerónimo

Edad: 30 años

Centro de Labores: Westin

Cargo: camarero del área de housekeeping

USO DE TICS

1. ¿Cuáles TICs considera más importantes como apoyo para sus procesos operacionales en el área en el que se encuentra?

El más importante en mi área es el software hotelero que manejamos "ópera", es un software hotelero que permite administrar o ayudar al trabajo a que sea más fluido el conocimiento, a tener el control de las habitaciones y poder cooperar con otras distintas áreas.

2. ¿Qué otros TICs son utilizados para la atención al huésped?

En mi área estamos utilizando el WhatsApp, es muy necesario porque es más fácil de llegar a otro tipo de área que es service express. Un colateral que se pone en las habitaciones, en cada habitación se pone un colateral con el número del WhatsApp o en el hall del hotel también se pone el número de WhatsApp que hace que cualquier referencia o pedido sea más fácil. También otra forma de comunicarnos con el huésped es por llamadas, en cada habitación hay un teléfono, tenemos el inalámbrico y el teléfono en línea para que se pueda comunicar directamente con el área de service express para llegar su solicitud del huésped. Así como también el uso del WhatsApp del hotel, un número del hotel exclusivamente para el huésped.

BENEFICIOS

3. ¿Cree que el uso de las TICs le permite agilizar el servicio que brinda al cliente? ¿Por qué?

Sí creo que permite agilizar porque la comunicación es más rápida, es más eficiente y permite ahorrar mucho tiempo.

4. ¿Estas tecnologías de la información y la comunicación permiten tener ventaja frente a la competencia? ¿Por qué?

Sí, bueno depende de la capacidad de habitaciones que tenga el hotel mientras sea más grande la capacidad de habitaciones va requerir mayor software o tecnología de alta calidad. Depende también de lo que adquiere el hotel, por ejemplo, nosotros contamos con televisores Smart hay otros hoteles que no tienen esos tipos de televisores, también manejamos tecnología en las habitaciones, los minibares que al momento de abrir el minibar ya te está cobrando un precio o ya está yendo al estado de cuenta del cliente y eso permite agiliza el procedimiento de revisar la habitación, lo que el cliente ya consumió o ponerle algún cargo en su cuenta. Eso permite agiliza el procedimiento y al momento de hacer su check-out ya no estar buscando las boletas para sumar su cuenta, sino que al toque le factura su monto a pagar.

5. ¿El uso de las TICs ha generado algún beneficio en la empresa? ¿Por qué?

Sí, bueno reservas usa lo que es el tripAdvisor o tipo de gerencia. Nos ayuda ese tipo de web para poder fortalecer y garantizar nuestro trabajo mediante los comentarios de los huéspedes hacia el servicio. Tenemos muchos buenos comentarios del hotel Westin que garantiza la atención y nos ayuda un montón.

BARRERAS

6. ¿Conoce alguna dificultad para que se implementen estas herramientas tecnológicas en el área en la que se encuentra?

El presupuesto talvez puede ser, ahora también en el tiempo de pandemia se va usar más tecnología, por ejemplo, en el momento de hacer check-in ya no es necesario hacer un check-in extenso sino algo más breve, hacer de tu reserva desde las páginas web y al llegar solo te entregan tu llave y el procedimiento sería más corto.

7. ¿Cree que la falta de capacitaciones sobre el Uso de las TICs es un limitante para realizar sus tareas asignadas en el área en el que se encuentra? ¿Por qué?

Bueno sí, dentro de mi área hay una sub área de mesa de control que también lo he llevado yo aparte de ser camarero, he sido capacitado por un mes y he manejado el software ópera y hay limitaciones para no usar lo de otras áreas, se podría decir que hay exclusividad que no te permite y te limita. El tiempo también es limitado porque trabajas 8 horas y ocupas esas 8 horas al trabajo que se te manda a realizar y tu quieres aprender un poco más y estarías ocupando más tiempo, pero solo te permite trabajar esas 8 horas.

8. ¿Ha tenido alguna otra dificultad para hacer uso de estas herramientas tecnológicas? ¿Por qué?

Bueno la falta de tiempo, la falta de capacitación. Por la misma demanda que hay en el hotel a veces no hay tanto tiempo al momento que te capaciten tus superiores.

Anexo 8: ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS DIRIGIDAS A COLABORADORES DE CARGOS ADMINISTRATIVOS

UNIDAD TEMÁTICA I: Uso de TICs en hoteles

CATEGORÍA: TIC

Ítems N° 01
¿Qué TICs son utilizadas para llegar a sus clientes potenciales o futuros clientes?
<p>E1- Nicole: Buenos, las TICs más utilizadas en estos últimos tiempos son las redes sociales, el uso del internet obviamente, sobre todo las redes sociales que ahora todo el mundo no es ajeno a tener una red social, Facebook, twitter, WhatsApp también y esta nueva red social, bueno nueva porque ya la estoy usando hace poco, pero es muy conocida. LinkedIn es mayormente una red social para negocios también está siendo más utilizada ya sea para publicar promociones en el hotel o también para reclutar personal, ya que puedes postular por esta red es un perfil de trabajo. Para llegar a nuestros clientes potenciales actualmente el hotel se está basando en redes sociales lo que es Instagram y Facebook, estamos colocando promociones, de vez en cuando colocamos algunos posts y las personas responden entonces nosotros estamos ahí pendientes de estar a la vanguardia ya que hora todo es limitado, nuestros servicios no están al 100% activos por lo mismo de la pandemia y porque no se permite por el momento. Las redes sociales son el único medio ahora para ponernos en una vitrina y poder vendernos.</p>
<p>E2 - Marita: Nosotros en verdad por el momento desde el inicio cuando aperturamos el hotel, en diciembre del año pasado, se utilizó más que todo redes sociales y visitas a agencias corporativas, así que ese era el enfoque del hotel. También trabajamos mucho con páginas que ayudan a presentar al hotel por la web, como son Booking, Expedia, Hoteles.com, Despegar.com.</p>

Redes Sociales

(E1, E2)

El Internet

(E1)

Plataformas
Digitales (E2)

Interpretación:

Con respecto a la pregunta que se realizó a los administradores de los hoteles de San Isidro, donde se puntualizó conocer las TICs utilizadas para llegar a sus clientes potenciales, ambas administradoras, tanto Marita Kuroki como Nicole Levi, de los hoteles BTH y Los Delfines, respectivamente, respondieron que las redes sociales es la TIC más utilizada en las empresas donde laboran, ya sea para mostrar las promociones o para mantener comunicación con sus clientes. Además de ello, Nicole mencionó también el internet, y Marita agregó a las plataformas digitales como Booking, Expedia, entre otros.

Ítems N° 02

¿Qué TICs son mayormente utilizadas para la atención al huésped?

E1- Nicole: Bueno nosotros utilizamos lo que es un GDS, un sistema global de Ópera, varios hoteles usan distintos sistemas, ¿no? En el caso de los delfines es Ópera y lo utilizan tanto áreas operativas como áreas administrativas. Luego también tenemos el caso de los TV Smart, celulares que lo usa el personal y también los clientes. Al costado de recepción manejamos un QR para que ellos puedan descargar por WhatsApp los protocolos del hotel que está manejando de bioseguridad y también para descargar la carta de room service ya que no tenemos la atención en el restaurante actualmente y bueno algunos hoteles también manejan lo que es una Tablet en la habitación, ya no se utiliza lo que son las llaves, por ejemplo, ahora nosotros brindamos lo que son las tarjetas magnéticas que se colocan en el ascensor, marcan el piso y también abren la puerta de los cuartos y permite que la luz esté encendida en la habitación. Esas son las principales, bueno y también las computadoras que usan en el área de reserva sobre todo en las cuales chequean las reservas, emiten boletas y reservas.

E2 - Marita: Utilizamos un sistema de reservas que se llama Cloudbeds, y utilizamos un sistema para la asignación de las llaves, nosotros trabajamos con tarjetas que son led, en las puertas y habitaciones tienen unos lectores para que el pasajero pueda ingresar a la habitación y encender las luces. Por tema de seguridad, también se utiliza otro sistema que es para asignar el piso que le corresponde al pasajero, por ejemplo, yo le asigné el piso 4 y la habitación 401, y lo que hace este sistema es asignar en la tarjeta, habilitar solo el piso 4. Por el momento trabajamos con este tipo de sistemas.

Redes Sociales

(E1)

Tecnologías offline

(E1, E2)

Sistemas hoteleros

(E1, E2)

Interpretación:

Respondiendo a la pregunta anterior respecto a las TICs más utilizadas en la atención al huésped, las administradoras de los hoteles BTH y Los Delfines afirmaron que se utilizan mucho los sistemas hoteleros, como Cloudbeds y Ópera, respectivamente, además de tecnologías offline, como, por ejemplo, tarjetas digitales para abrir las habitaciones, tablets, televisores, y celulares. Del mismo modo, Nicole mencionó a la red social Whatsapp como medio para enviar la carta a los huéspedes del hotel Los Delfines.

Ítems N° 03

¿Cuáles TICs considera más importantes como apoyo para los procesos de la empresa?

E1 - Nicole: Bueno dependiendo del proceso que estemos hablando, si hablamos del proceso más importante y en definitiva es el proceso de crecimiento, yo creo que el internet y las redes sociales son un plus necesario para toda empresa, ya sea un hotel de una a cinco estrellas porque la publicidad que uno realiza por internet muchas veces es gratis, a veces se tiene que pagar para difundirse un poco más y bueno antes manejábamos un tipo de marketing que era de boca a boca, era mucho más sencillo ya que el cliente venía pasaba una experiencia importante ya sea en la habitación, en el hotel y si es que le agradaba y le parecía cómodo lo comentaba con su familia, lo comentaba con sus amigos, con los amigos de su pareja y entonces eso era una difusión que no nos costaba nada solamente brindar nuestros servicios de la manera mejor posible. Pero ahora eso si se da, pero es muy reducido, en el caso de alimentos y bebidas nosotros antes ofrecíamos buffet temáticos para niños, octubre era uno de nuestros meses fuertes porque hacíamos buffet temático de “titans” y lonche buffet de Halloween prácticamente todos los días de la semana teníamos, porque todos los niñitos venían disfrazados y el chef se lucía con las presentaciones de los postres de sus platos calientes y fríos que iban de acuerdo a la temática entonces, ahí era mucho más fácil que la mamá le recomiende a la mamá de la otra niña o de la otra bebe, que es bonito y que vengan al hotel a disfrutar de una bonita tarde, ahora ya no tenemos eso porque según el protocolo de restaurantes todavía no está permitido y los servicios de buffet están prohibidos, entonces por redes sociales ahorita es por donde las empresas suelen comunicarse con los clientes potenciales, con los clientes que ya reconocemos de nuestro sector empresarial entonces vamos enfocados a ellos, pero siempre hay algunas personas como turistas internos, nacionales que desean preguntar para escaparse un fin de semana en el hotel o de repente reservar una sala de eventos para que su empresa pueda hacer pruebas de COVID y así hay infinidad de ejemplos.

E2 - Marita: En verdad todos son importantes, más que todo en recepción, puesto que es el cerebro de todos, ya que coordina con todas las áreas, este trabaja con el área de housekeeping, con seguridad, restaurante, las habitaciones y los mismos huéspedes. Así que todos los TICs que se utilicen en recepción y reservas son los más relevantes.

Redes Sociales

(E1)

El internet

(E1)

Sistemas Hoteleros

(E2)

Interpretación:

En cuanto a las administradoras entrevistadas, se buscó conocer las TICs que apoyan a los procesos de la empresa, a lo cual Nicole Levi del hotel Los Delfines consideró a las redes sociales como una tecnología importante especialmente para la publicidad de la empresa, así como el internet y todo lo que se puede obtener de ella. Por otro lado, Marita Kuroki del hotel BTH, nos mencionó a los sistemas hoteleros que son usados por las distintas áreas del hotel.

Ítems N° 04

¿El uso de las TICs ha generado algún beneficio en la gestión de la empresa? ¿Cuáles?

E1- Nicole: Sí, uno de los beneficios y **el cual considero mucho más importante es el tema que nos facilita mucho en el tiempo**. Un ejemplo, un cliente llega hacer check-in al hotel entonces la señorita de recepción ingresa el nombre del pasajero o en todo caso confirma si el cliente ha hecho una reserva previa, pero en caso sea un walking tiene que registrarlo y colocar la tarifa que se está brindando y si es que por ahí incluye alimentación entonces también colocar los detalles y que nos permite a nosotros como área de alimentos y bebidas, la operadora de room service se fija cuando de repente el cliente llama y le trae su almuerzo la señorita de room service se fija en la habitación y se fija lo que le instruye si es el caso de un plato a la carta o de repente le incluye bebidas alcohólicas en su paquete de alojamiento, diferentes cosas. **Entonces nos permite ahorrar tiempo**, en la computadora, el sistema de ópera es todo una base de datos donde puedes encontrar información como desde donde viene la persona hasta que les incluye o de repente si también le incluye un transporte del hotel al aeropuerto y todos esos datos se puede encontrar en el sistema y **es mucho más fácil que estar usando de repente un registro manual** o de repente estás llamando por teléfono, porque la memoria es frágil si uno no apunta qué habitación ha ingresado o en qué habitación ha hecho el check-out entonces uno se olvida. Creo que el uso de las TICs ha generado este beneficio más que todo para la hotelería que es un boom, bueno también por los celulares entre los trabajadores ya que no siempre estamos en las oficinas, por ejemplo en mi caso yo trabajo en oficina pero a veces tengo que subir a la operación a chequear si es que los chicos necesitan una mano para poder ayudar o antes cuando el servicio era regular tenía que subir a supervisar que todo esté bien que todo se cumpla como está establecido entonces si por A o B un área quería comunicarse con A & B y yo no estaba en la oficina me llamaban al celular. De esta manera me localizaban, coordinábamos o me solicitaban información que deseaban y ya yo tenía que ir a la oficina o en todo caso tenía que ir a buscar a la persona para brindarle lo que deseaba. **Entonces las TICs nos han ayudado bastante a tener una comunicación más asertiva y eficaz para todos los procesos operacionales que tengamos.**

E2 - Marita: Sí, porque **ayuda a minimizar mucho el trabajo manual**, es cierto que por temas de confianza se contrata al personal, pero si es un trabajo muy manual, puede ayudar mucho a recepción, ya que ellos trabajan con caja, por ello el uso de los sistemas si es muy importante, **puesto que tomaría mucho tiempo crear libros en Excel, y crear otros formatos, esto es más automático.**

Ahorro de tiempo

(E1, E2)

Reemplazo del trabajo manual

(E1, E2)

Comunicación eficaz

(E1)

Interpretación:

Con respecto a conocer los beneficios que las TICs generan en las empresas hoteleras, ambas administradoras de los hoteles BTH y Los Delfines indicaron que estas permiten un ahorro de tiempo pues hace más fácil y rápido sus procesos, además de que disminuye el trabajo manual. También, Nicole, administradora del hotel Los Delfines, mencionó que la comunicación eficaz y asertiva en todos sus procesos.

Ítems N° 05

¿El uso de las TICs online ayudan a reducir los costos en marketing? ¿De qué manera?
o ¿Por qué?

E1- Nicole: Bueno es depende, en nuestro caso nosotros tenemos una agencia de marketing que es un servicio tercerizado el cual si cuesta ya que el hotel invierte regular porque las redes es nuestra cara hacia el mundo y si nosotros no tenemos una buena agencia de marketing que nos haga buena publicidad que vaya al público donde nosotros estamos enfocados, que es un cliente corporativo. De repente cuando un cliente o una persona escribe al fan page y no le responde a tiempo o no le brinda la información que se requiere, entonces esto nos baja bastante y algunas personas comentan, "No me parece el servicio, nunca me contestan". Por ejemplo, ahora que las personas se preocupan mucho por su seguridad, hay muchos hoteles que colocan o le toman foto a su personal con toda la protección de bioseguridad. En nuestro caso hemos hecho post relacionados a eso, de nuestro personal, al mozo de room service que está con los guantes, mascarilla, protección facial, la cofia que es muy importante para que las personas vean que nosotros estamos trabajando y brindamos calidad en nuestro servicio y trabajamos con todos los procesos de bioseguridad establecido y eso también les brinda seguridad a ellos para que puedan hospedarse y tengan esa confianza de venir a nuestra casa que es el hotel a poder disfrutar de los servicios. Entonces todo esto cuesta, en caso que el hotel maneje su propio marketing es mucho mejor, pero igual yo creo que si tiene un costo elevado.

E2 - Marita: Sí, porque, por ejemplo, estos sistemas que te comentaba como Booking o Expedia, ellos te brindan soporte en marketing, aparte que son bastantes fáciles de usar, también te brindan un asesor que siempre está revisando como va tu extranet, cómo van los movimientos de tus precios, reportes de cuantas personas han visto tu página, pero porque temas han reservado en otro hotel, así que te ayuda en esa parte, en los costos de marketing, porque si quieres contratar otra persona que desea que haga todo ello, sería un ahorro.

Además, por redes sociales como Facebook logramos interactuar con los clientes, ya que posteamos fotos del restaurante, siempre nos escriben, así que aportan mucho a minimizar los costos de marketing, a parte que son muy fáciles de utilizar.

Agencia tercerizada

(E1)

Plataformas digitales

(E2)

Redes sociales

(E2)

Interpretación:

De acuerdo a la pregunta que se le realizó a las entrevistadas, que hace referencia a las TICs y si estas ayudan o no a reducir los costos en marketing, la administradora de Los Delfines respondió que, en su caso, no es así, porque ellos invierten en una agencia tercerizada de marketing para su empresa, ya que para ellos es relevante una muy buena publicidad como imagen. Por otro lado, la administradora del hotel BTH, afirmó que sí, porque en el caso de las plataformas digitales, estas le brindan un asesor que muestra reportes y comparativas, y en el caso de las redes sociales, ayudan a interactuar con los clientes, minimizando así los costos de marketing ya que no se contrata más personal o de otros servicios con este mismo fin.

Ítems N° 06

¿Estas tecnologías de la información y la comunicación permiten una ventaja competitiva en el mercado? ¿Por qué?

E1- Nicole: Sí definitivamente, toda empresa ya sea hotelera o no que cuente con tecnología a la mano definitivamente está a un paso de las otras que no la hagan. Esto también depende mucho, por ejemplo, si hablamos de hospedajes no podemos comparar un hotel de cinco estrellas con un hotel de dos o tres. Muchos hoteles de dos estrellas o una siguen manejando un registro manual para el registro de huéspedes, para el check-in, check-out, también para su supervisión en housekeeping y porque no decir cuando un cliente desea pedir algo y hacen una comanda manual. En nuestro caso definitivamente hemos utilizado sí comandas manuales, para que mentir. En el área de A & B, por ejemplo, cuando no hay un cajero durante todo el día como ahora nos está sucediendo tenemos un cajero que se queda hasta las tres de la tarde, entonces a partir de las tres de la tarde los operadores de room service ya no pueden ingresar los pedidos en el sistema porque no va haber nadie quien los cobre. Al día siguiente temprano la operadora ya ingresa los pedidos y el cajero se encarga de cargarlos a la cuenta o en todo caso de informar si es que la persona no tiene crédito y todos los demás detalles. Pero si es muy importante tener a la tecnología de la mano, para que tú mismo puedas ver tu entorno y cómo van las otras empresas y hacer un comparativo. La tecnología es algo que ahora tenemos que vivir con ella, no podemos ser indiferentes.

E2 - Marita: Sí, porque logras saber finalmente quienes son tus competidores directos, así como te comentaba de estas páginas de Booking, Hoteles.com, tu puedes ver semanalmente quienes son tus competidores directos, vez un ranking semanal de quienes han visto tu página y han reservado en tu hotel u otro hotel y por qué motivos, además de poder saber que ofrece tu competencia y en que puedes mejorar.

Además, si te hago un comparativo, hay hoteles que se enfocan en un tipo de cliente específico, y las TICs, aportan el poder distinguir la temática a la que se dirige, quizás algo más rústico, algo más urbano o moderno, también depende de eso atrae la atención del cliente al que se quiere enfocar y lo hace elegirlo frente a la competencia.

Sí, te pone un
paso adelante
(E1)

Sí, conoces mejor a
tus competidores (E1,
E2)

Sí, diferencia la
temática del hotel
(E2)

Interpretación:

En cuanto a este cuestionario, para saber si estas herramientas tecnológicas brindan una ventaja competitiva, ambas entrevistadas afirmaron que sí, pues te permiten conocer mejor a la competencia y ver tus debilidades frente a esta. Del mismo modo, Nicole mencionó que disponer de las TICs en una empresa es ponerse un paso adelante frente a los demás, asimismo, Marita también dijo que te permiten diferenciar la temática que se quiere establecer.

Ítems N° 07

Las TICs al ser utilizadas por el personal ¿Son de utilidad en sus procesos operacionales? ¿Cómo?

E1- Nicole: **Sí definitivamente,** las TICs lo utilizamos todo el personal del hotel ya sean operativos, administrativos, hasta los conserjes también lo utilizan, ellos utilizan computadoras, teléfonos, celulares para comunicarse entre ellos. Computadoras también por el sistema opera para que, si incluye transporte del aeropuerto al hotel o del hotel al aeropuerto o si de repente el cliente ha solicitado un tour con una agencia del hotel, una agencia que el hotel suele recomendar porque es una agencia de confianza. Entonces todos esos datos el conserje tiene que manejarlo, recepción mucho más ya que hacen check-in, check-out, facturación, también se comunican con otras áreas del hotel, nuestra central telefónica es muy importante manejan sistema Ópera, teléfonos, todos los códigos, anexos tanto desde el punto más operativo como ingeniería hasta el contralor general. Ellos se encargan de poder comunicarnos unos a otros y obviamente las áreas administrativas también. Yo empecé en el hotel los delfines como anfitriona del restaurante y luego de postular pude tener un cargo administrativo. Entonces yo en el restaurante yo también usaba Ópera **para verificar si es que la persona era un huésped o no y si contaba con crédito o si tenía que pagar en el momento** que terminaba su almuerzo o cena, si es que tenía que pagarlo en efectivo o tarjeta y todos esos detalles yo se los comunicaba a los mozos. Ahora los mozos usan otro sistema en el que pueden ingresar los platos y es el medio de comunicación con cocina. Normalmente en un restaurante de uno, dos, tres tenedores o hasta más utilizan las comandas manuales, en el caso del hotel todo es por sistema y el cocinero ya sea de comida fría, caliente o pastelería reciben esos tickets y preparan. **Entonces las TICs nos han ayudado a estar conectados unas áreas con otras** y es muy importante.

E2 - Marita: **Sí,** porque además ellos aprenden nuevos métodos, como lo comentaba **minimiza también el trabajo**, también en estos sistemas que nosotros utilizamos, nos genera reportes, eso ayuda a los chicos a verificar, al menos, en reservas y recepción, el porcentaje de ventas que han tenido durante la semana, el mes o durante quince días, y así.

Sí, registro de la información del huésped

(E1)

Sí, comunicación de las áreas

(E1)

Sí, disminuye el trabajo

(E2)

Interpretación:

De acuerdo a este cuestionario, con la pregunta referente a la utilidad de las TICs en los procesos operacionales del personal, ambas administradoras nos confirmaron su utilidad, ya sea para el registro de la información de los huéspedes y la comunicación entre las distintas áreas, en el caso del hotel Los Delfines, así como, la disminución del trabajo, ya que estas realizan algunas de sus actividades, en el caso del hotel BTH.

Ítems N° 08

¿El uso de las TICs ayuda a mejorar la calidad del servicio que se brinda al huésped?
¿Por qué?

E1- Nicole: Sí, lo que busca un huésped en un hotel es que se siente como en casa y que el servicio sea rápido y que cumpla o supere sus expectativas que él tiene ya sea en relación al precio o al lugar y a lo que ha podido visualizar en internet por ejemplo que se cumpla y sea mucho mejor. En el caso de las TICs si hablamos de mejorar nuestra calidad de servicio definitivamente el tiempo se involucra en ese concepto y como les comentaba permite que los procesos sean mucho más rápidos, mucho más eficaces.

E2 - Marita: Sí, bastante, por qué todo está conectado entonces, por ejemplo, en el caso de nuestro sistema de reservas, nosotros creamos la reserva y este automáticamente le envía al pasajero la confirmación de la misma, y así se le da al pasajero un servicio más personalizado y se siente más seguro de que llegará a un lugar de que la atención será diferente.

Sí, servicio rápido y eficaz

(E1)

Sí, servicio personalizado

(E2)

Interpretación:

Con respecto a la pregunta que se hizo a las entrevistadas, donde se buscó saber si usar las TICs mejoran la calidad del servicio brindado al huésped, ambas nos afirmaron que sí, puesto que Nicole del hotel Los Delfines, opina que permite un servicio más rápido y eficaz para cumplir las expectativas del huésped, mientras que Marita del hotel BTH mencionó que las TICs proveen un servicio más personalizado y rápido al pasajero.

Ítems N° 09

¿El uso de las TICs ha influenciado en la fidelización del cliente? ¿De qué manera?

E1- Nicole: Sí, cuando un cliente va a un lugar y se siente cómodo y si hablamos de comida, lo que consumió en el restaurante fue de su agrado definitivamente lo recomienda y vuelve. Considero que sí, el uso de las TICs fideliza mucho sobre todo en las redes sociales, si publicamos un post de alimentos, de un plato y una persona que anteriormente nos ha visitado comenta, “Sí, me gustó mucho, la pasé muy bonito, me gustó sus ambientes, la comida deliciosa, la sugerencia del chef fue lo máximo.” Entonces nosotros ahí replicamos con “Muchas gracias, esperamos que tu visita sea pronta, no te olvides de recomendarnos”. Entonces es un lazo donde las personas se sienten reconocidas, felices y pienso que si influncian mucho.

E2 - Marita: Sí, bueno hasta antes de la pandemia hemos tenido pasajeros que han regresado por que se han sentido bien con el servicio que le hemos brindado, sobre todo porque es un servicio personalizado, el personal siempre está atento a las necesidades de los clientes, y mejor con el uso de estas herramientas, incluso en sus mismas habitaciones, todo el mobiliario tecnológico que allí encuentran.

Sí, las redes sociales
crean afinidad con los
clientes.

(E1)

Sí, servicio
personalizado
(E2)

Sí, cuentan con mobiliario
tecnológico al alcance (E2)

Interpretación:

De acuerdo a la pregunta que se le realizó a las entrevistadas, sobre la influencia del uso de las TICs en la fidelización del cliente, si bien ambas administradoras respondieron que sí, Nicole del hotel Los Delfines mencionó que en especial las redes sociales crean cierta afinidad entre la empresa y sus clientes, de la misma manera, Marita del hotel BTH, afirma que permiten un servicio personalizado, además de que cuentan con un mobiliario tecnológico en sus habitaciones y el hotel mismo.

Ítems N° 10

¿Ha habido alguna dificultad para implementar o disponer de estas herramientas tecnológicas?

E1- Nicole: Bueno en el caso de mi hotel, antes de la pandemia algunas áreas **tenían un presupuesto ya enfocado en quizás mejorar algunas herramientas de trabajo**, como en ingeniería se tenía un presupuesto asignado para mejorar algunas máquinas que ellos utilizan para ayudarnos a todos, porque en realidad ingeniería lo llamamos desde que la chapa de una puerta esté mal o hasta para ver algún televisor, algún fallo, alguna conexión. Por ejemplo, en nuestra área de A&B nosotros estamos pensando en colocar un televisor más en una zona del restaurante donde no hay nada que está al lado de la zona buffet porque muchas veces las personas necesitan ver algo cuando están almorzando, cenando o quizás también para la aerolínea que siempre recibimos en casa que es "Callme" ellos suelen ver noticias del extranjero, porque no ponerle música de su país. Ya que ellos viajan a todas partes del mundo y lo que uno quiere que cuando lleguen a nuestro hotel es que sientan que están en casa y no en un lugar más donde solamente pasan la noche, Entonces es muy importante tener un televisor con internet o que tenga bluetooth para que ellos puedan colocar su música y pasen un buen momento mientras consumen. Es un ejemplo de cómo podemos fidelizar a los huéspedes que ya nos frecuentan siempre. **Creo que si una empresa no tiene la infraestructura necesaria va ser una gran dificultad en adquirir tecnologías porque todo cuesta**, desde un televisor, celular, la red a la cual tienes que estar afiliado y pagar quizás sea la membresía y las mensualidades. **Entonces todo es una inversión y todo implica dinero**. Antes de la pandemia el hotel tenía muchos planes de mejorar áreas, como también quizás tener tablets para los huéspedes o actualizarse un poco más a todo esto que va cambiando en el tema de hotelería. **Pero con esto de la pandemia ya paró, los ingresos no fueron los mismos**, se tuvo que reducir personal, todo varió y no solamente por la hotelería sino también para todos en general, para todo el sector turismo, hotelero y para todo sector económico de nuestro país y del mundo.

E2 - Marita: **La verdad no, porque hay un equipo** detrás de toda la implementación del hotel, hay un equipo de sistemas otro equipo de infraestructura **que siempre trata de adecuar todos estos sistemas en el hotel.**

Costos de inversión

(E1)

infraestructura
inadecuada (E1)

Pandemia

(E1)

Equipo de
implementación
(E2)

Interpretación:

Respecto a la siguiente pregunta realizada a los entrevistados para conocer si ha habido alguna dificultad de disponer o implementar estas herramientas tecnológicas, a lo cual Nicole, analista de A&B del hotel los Delfines, indicó que sí hay dificultades para disponer de las TICs, tales como el costo de inversión, una infraestructura adecuada y los bajos ingresos por la pandemia. Mientras que para Marita no hay dificultad para disponer de estas estas herramientas tecnológicas ya que hay un equipo de sistemas.

Ítems N° 11

¿La empresa invierte en capacitaciones para el personal o ha habido alguna limitación al invertir en estas capacitaciones?

E1- Nicole: Bueno cuando yo entré trabajar hace un año y cuatro meses, la persona que me capacitó para utilizar el sistema hotelero que en este caso es ópera fue la anfitriona anterior me explico lo básico, lo que manejábamos en restaurantes, porque las personas que manejan un poco más es el área de reservas y también recepción y bueno en sub gerencia, los jefes de las áreas del hotel que supervisan todo el hotel, el servicio o si la infraestructura está dañada la reportan o si hay un problema con el huésped lo reporta y ellos son los que solucionan. Son personas que representan digamos a la jefatura del hotel. Bueno creo que el hotel si invierte en capacitaciones, pero por el momento no hemos tenido ninguna tecnología especial que se haya implementado en el hotel. El hotel ya tiene más de 20 años y todos los sistemas hoteleros se van enseñando de empleado en empleado, se van capacitando y así se transmite la información. Siempre hay personas que saben más, tenemos el área de informática, sistemas y a ellos se les puede pedir ayuda y ellos amablemente lo hacen.

E2 - Marita: En verdad, ahora no hemos contado con capacitaciones por el tema de la pandemia, pero sí al inicio por el sistema de reservas, para su uso y manejo, pero actualmente como lo recalco, se tiene bastantes limitaciones porque los ingresos no son altos, por ello dudo que se pueda invertir en capacitaciones.

Inducción entre
trabajadores (E1)

Capacitaciones
(E1, E2)

Limitaciones
(E1, E2)

Interpretación:

Dando pase a la siguiente pregunta realizada a colaboradores de cargos administrativos para saber si la empresa invierte en capacitaciones o si existe alguna limitante para realizar dicha actividad. A lo cual ambas respondieron que en los hoteles Los Delfines y el hotel BTH sí brinda capacitaciones, pero actualmente existen limitaciones para realizar capacitaciones, limitantes como la pandemia que impide la aglomeración y así también los ingresos no son altos. Por otro lado, Nicole mencionó que la inducción entre trabajadores es más común por los años que tiene el hotel.

Ítems N° 12

¿Son altos los costos de inversión para obtener estas herramientas tecnológicas?

E1 - Nicole: Me imagino que sí, en el caso de un sistema hotelero, depende de qué categoría estamos hablando por ejemplo para un hotel cinco estrellas tener un sistema hotelero es principal es una prioridad por la cantidad de habitaciones, por la cantidad de personal que se maneja, por la cantidad de huéspedes que llegan a alojarse en el hotel, entonces la inversión es considerable, pero es para algo fundamental, es una pieza clave de conectividad entre todos. Para un hospedaje de dos o tres estrellas es algo mucho más caro porque lo que va invertir le va tomar más tiempo recuperar el dinero e incrementar, pero es poco a poco. En cambio, en un hotel de cinco estrellas es mucho más rápido lo que invirtió lo va a recuperar más rápido. Entonces si considero que son altos y también dependiendo de qué herramientas tecnológicas estemos hablando.

E2 - Marita: Bueno, sí, al inicio si es bien costoso la verdad, a pesar de que sí haga falta implementar otros sistemas para mejorar el servicio, pero sí es costoso.

Sí, es costoso

(E1, E2)

Depende de la categoría del hotel.

(E1)

Interpretación:

Siguiendo con este cuestionario, se preguntó acerca de si los costos de inversión son altos para disponer de las herramientas tecnológicas en los hoteles, en este caso hoteles de cuatro y cinco estrellas. A lo que ambas Marita y Nicole respondieron que sí son altos los costos de inversión para implementar nuevas TICs en el hotel. Así mismo Nicole mencionó que va depender de la categoría del hotel ya que la inversión que se realiza en un hotel de cinco estrellas es necesario para las funciones operativas, mientras que en otro de menos categoría les toma más tiempo recuperar su inversión

Ítems N° 13

¿Existe una disposición por parte de la empresa, del dueño o de los socios, para invertir en nuevas TICs? Si es sí ¿En qué TICs se invierten principalmente? Si es no, ¿Por qué cree que no hay inversión?

E1- Nicole: Por el momento no creo que haya una inversión en los hoteles, de repente algunos sí, quizás se están expandiendo o están aprovechando en relanzar su hotel. Pero **en el caso de los delfines no hay una inversión por esta coyuntura nacional**, creo que todos estos proyectos que teníamos se ha paralizado hasta posiblemente dos o tres años que nos podamos recuperar mucho mejor y volvamos a ser el hotel que solía ser, el brindar todos los servicios, poder ofrecer y no estas ajustados por el poco personal que tenemos por el momento, ese sería el principal motivo por la coyuntura.

*¿Antes de la pandemia había una mira en invertir en nuevas tecnologías?

Para serte sincera desconozco esa información ya que antes de la pandemia no estaba en oficina administrativa, era operativa, era anfitriona de restaurantes y digamos que estaba un poco limitada a ese tipo de información. Ahora si tengo más idea y por ahora el hotel solo quiere salir delante de esta crisis.

E2 - Marita: Yo creo que **sí**, porque lo hemos conversado, porque en su momento se habló de **instalar otro sistema de reservas más completo** porque el que tenemos es un poco básico y si estuvimos en la mira de hacer el cambio a otro sistema, **pero paso todo esto y ya no se pudo realizar**, y ahora si no creo que se pueda invertir, **pero los socios siempre están bastante dispuestos y abiertos a seguir mejorando la organización del hotel** dependiendo las necesidades que vayan surgiendo, aunque ahora está muy complicado aun así vamos viendo.

No, por la coyuntura nacional

(E1 E2)

Sí, en sistema de reservas

(E2)

Interpretación:

En cuanto a esta última pregunta se buscó conocer si hay disposición por parte de la empresa para invertir en nuevas tecnologías. Para lo cual Marita respondió que sí hay disposición por parte de los dueños o socios en invertir en nuevas tecnologías como en un nuevo sistema de reservas más completo. Sin embargo, amabas encuestadas hacen mención que por la coyuntura nacional no hay inversión en estos tiempos difíciles.

Anexo 9: ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS DIRIGIDAS A COLABORADORES DE CARGO OPERATIVOS DE HOUSEKEEPING Y A&B

UNIDAD TEMÁTICA I: Uso de las TICs en hoteles

CATEGORÍA: TICs

Ítems N° 01

¿Cuáles TICs considera más importantes como apoyo para sus procesos operacionales en el área en el que se encuentra?

E1- Richard: Okey, en el en la que me encuentro. **Tenemos sistemas como el caso del new plan,** en el cual me permite visualizar los eventos próximos que se van a concertar y así poder alistar las salas según requerimientos. **También contamos área de eventos, con unos beepers que cada personal de eventos cuenta para que los clientes puedan presionar un botón dentro de las salas de evento y así nos puedan ubicar más rápido.** También podemos usar el new plan para poder digitar algún pedido de un coffee break, un almuerzo o una cena y se puedan enviar más rápido a cocina y así poder hacer el servicio mucho más ágil.

E2 - Wendy: Definitivamente las redes sociales, que tiene bastante influencia en lo que es hacer las propagandas, merchandising sobre los productos que se ofrecen en el restaurante del hotel. **Tanto como el Instagram, Facebook, twitter se usa mucho con la página del hotel y se menciona los productos que se ofrece en el restaurante, directamente tratan de enfocarse en algunas ofertas, como happy hour en el bar por las tardes. Las redes sociales es el apoyo más importante que tienen para los procesos operacionales en el área del restaurante.**

E3- Vicrall: Uno de los puntos importantes de los que recalcamos, es en el grifing o en la retroalimentación de cada turno, otro es que **tenemos ordenadores estos cuentan con los sistemas operativos Micros y Opera.** También contamos por cada área, con teléfonos móviles y teléfonos de anexos, y obviamente por cada área se trabajan con los correos electrónicos.

E4- Jesús: **El más importante en mi área es el software hotelero que manejamos "ópera",** es un software hotelero que permite administrar o ayudar al trabajo a que sea más fluido el conocimiento, a tener el control de las habitaciones y poder cooperar con otras distintas áreas.

Sistema hotelero

(E1, E3, E4)

Redes sociales

(E2)

Otras TICs

(E1, E3)

Interpretación:

Respecto a la siguiente pregunta realizada a los colaboradores de distintos hoteles de San Isidro, donde se buscó conocer cuales son las TICs más importantes como apoyo en sus procesos operacionales, la mayoría respondió que el sistema hotelero es la TIC más importante en las actividades que realizan, estos sistemas varían de acuerdo al hotel en el que se encuentran. Así también la entrevistada Wendy mencionó que las redes sociales es la TIC más importante en el área en el que se encuentra.

Ítems N° 02

¿Qué otros TICs son utilizados para la atención al huésped?

E1- Richard: Okey, en general en el hotel tenemos varias TICS, una de ellas puede ser los ascensores, tenemos 2 para huéspedes y uno para personal. El de huéspedes, bueno es prácticamente para huéspedes y uso también de recepción en caso de los botones para poder llevar las maletas a las habitaciones, el uso del personal podría ser para que el personal vaya al comedor, pueda ir a las salas de eventos, puedan llevar room service a las habitaciones, para que las personas de lavandería o de housekeeping puedan transportar sus coches de limpieza para cada habitación, para que el personal de mantenimiento pueda ir a hacer los pedidos de habitaciones a cada que lo solicite. Otros TICS puede ser en counter, en recepción para hacer check-in y check-out de los huéspedes en el caso de restaurantes y eventos puede ser la caja para hacer algún tipo de cobros, elaboración de boletas y facturas al requerimiento del huésped, en el caso de eventos como les comenté tenemos el new plan y new hotel donde podemos visualizar eventos próximos, el total de la factura por cobrar, el requerimiento de horarios de almuerzos, cenas, coffee breaks, número de packs, es información muy detallada en el cual nos sirve para tener conocimiento en general todos los empleados de que es lo que pasa día a día en el hotel.

E2- Wendy: Particularmente se maneja el brochure (son como unas tarjetas, o unos folletos, donde se tiene información más específica de las cosas que se ofrecen en el restaurante, el horario de atención y tipo de pagos). Eso es lo que más utilizan para promociones o una campaña. Están ubicados en diferentes puntos para que el huésped lo pueda coger y así se informa de las promociones que se están ofreciendo en ese momento.

E3- Vicrall: Uno es social media, que viene a ser las redes sociales, ya sea a través de Facebook o Instagram. También hay lo que es el programa de fidelización del Hotel se llama World of Hyatt, y además, hay una página que te mide el indicador de la experiencia del huésped que es TripAdvisor, aquí muestra cómo nos califica el huésped por su experiencia, ya hablamos de servicio, producto y lujo.

E4- Jesús: En mi área estamos utilizando el WhatsApp, es muy necesario porque es más fácil de llegar a otro tipo de área que es service express. Un colateral que se pone en las habitaciones, en cada habitación se pone un colateral con el número del WhatsApp o en el hall del hotel también se pone el número de WhatsApp que hace que cualquier referencia o pedido sea más fácil. También otra forma de comunicarnos con el huésped es por llamadas, en cada habitación hay un teléfono, tenemos el inalámbrico y el teléfono en línea para que se pueda comunicar directamente con el área de service express para llegar su solicitud del huésped. Así como también el uso del WhatsApp del hotel, un número del hotel exclusivamente para el huésped.

Sistemas hoteleros

(E1, E2, E3, E4)

Tecnologías offline

(E1, E2, E4)

Plataformas digitales

(E3, E4)

Interpretación:

En cuanto a este cuestionario, qué otras TICs son utilizadas para la atención al huésped, todos los entrevistados indicaron que utilizan herramientas que dispone los hoteles en particular para que la atención al huésped sea mucho mejor. Del mismo, Vicrall y Jesús, colaboradores de Hyatt y Westin explicaron que las plataformas digitales, específicamente las redes sociales como Facebook, Instagram, WhatsApp y TripAdvisor entre otras, son las más utilizadas actualmente. Por último, algunos de los entrevistados mencionaron otras TICs, como ascensores, brochure y los teléfonos, que son utilizados exclusivamente para facilitar las actividades que involucren al huésped.

Ítems N° 03

¿Cree que el uso de las TICs le permite agilizar el servicio que brinda al cliente? ¿Por qué?

E1: De hecho que sí, todo lo que es tecnología en los hoteles es muy relevante porque eso va a marcar la diferencia en un hotel cinco estrellas que un hotel cuatro y un hotel tres estrellas. Por ejemplo, para hacer la comparación breve, en un hotel tres estrellas normalmente con un ascensor de huéspedes bastarían, pero en un hotel cinco estrellas donde tienes doble o hasta triple de capacidad de huéspedes no te va a abastecer un solo ascensor tienes que poner dos o hasta tres ascensores. En el caso del personal igual si tienes solamente 50 habitaciones con un solo ascensor para personal es suficiente. Pero si en el caso tuvieras 200, 300 habitaciones con un solo ascensor al personal no te abastecerías porque tendrías que movilizar al área de housekeeping con los carritos de limpieza, tendrías que movilizar al de mantenimiento, a los de restaurantes o eventos para los room service o a las salas de eventos no te abastecerías los ascensores en este caso. Entonces creo que cada TIC en los hoteles es muy importante porque eso va a marcar la diferencia de tu categoría y para que puedas agilizar el servicio y así puedas brindarle una mejor experiencia a tu cliente.

E2: Definitivamente, porque cuando el servicio se trabaja con TICs ya el cliente tiene una idea clara de lo que va a consumir en el restaurante o en el hotel. Y en caso viene una persona que viene a hacer una reserva de un evento, ya sabe las salas que tenemos y los servicios que ofrecemos, eso nos permite agilizar el proceso, ya que el cliente ha llamado y ha visto la página. De igual manera se le dan algunas acotaciones finales como la forma de pago, boleta o factura y otros pequeños detalles. En el restaurante se utiliza el sistema New Pos que es parecido al Inforest, donde tienen toda la carta, los mozos digitalizan los pedidos, y llega directamente a cocina los platos a preparar y en el caso de las bebidas, llega a bar para que sean preparados.

E3: Sí, y nos permite tener actualizada la data de nuestros clientes, ya sean los clientes potenciales o los fidelizados, nos permite conocer sus preferencias, sus costumbres y también lo que no les gusta. También hay que tener en cuenta que el personal puede estar capacitado, puede tener las herramientas para que se lleve a cabo, pero si es que no hay un seguimiento es probable que el servicio sea bueno, pero no lo que desea el cliente.

E4: Sí creo que permite agilizar porque la comunicación es más rápida, es más eficiente y permite ahorrar mucho tiempo.

Sí agiliza el servicio

(E1, E2, E3, E4)

Conocimiento del huésped

(E2)

Comunicación más rápida

(E4)

Interpretación:

En cuanto a la pregunta, si el uso de las TICs permite agilizar el servicio que se le brinda al huésped. Todos respondieron que el uso de estas tecnologías sí agiliza el servicio, porque la comunicación es más rápida y más eficiente, lo cual les permite ahorrar tiempo. Así mismo Wendy y Vicrall añadieron que el uso de dichas herramientas ayuda a conocer las preferencias y costumbres de los huéspedes y así también que ellos conozcan lo que ofrece el hotel en particular.

Ítems N° 04

¿Estas tecnologías de la información y la comunicación permiten tener ventaja frente a la competencia? ¿Por qué?

E1: Sí, de hecho que sí como te comenté hace un momento, al tener una mejor infraestructura tecnológica en un hotel te va a marcar una diferencia positivamente a diferencia de otros hoteles porque al fin y al cabo los hoteles dan el mismo servicio que es hospedaje pero donde el cliente ve la diferencia aparte del servicio que también es importante es en las facilidades que tiene uno, porque por ejemplo en un hotel cinco estrellas donde normalmente va muchas veces con la familia, pero también va muchos turistas de negocios en donde estos tipos de turistas son muy exigentes porque esta gente para viajando de país en país, de hotel en hotel y entonces sus necesidades a diferencia de una persona que va a un hotel tres estrellas donde simplemente quiere pasar la noche y nada más. Entonces las necesidades que tienen este tipo de turistas en hoteles grandes con una ventaja competitiva obviamente marcada es esto, la tecnología, la facilidad porque al final y al cabo la tecnología es la facilidad que se le da al huésped al tener acceso a una cosa como puede ser el wi fi, puede pedir room service las 24 horas, poder tener acceso al counter 24/7 para que te puedan solucionar cualquier problema o consulta que tengas en el momento. Entonces yo creo que en la tecnología al fin y al cabo es eso, una ventaja competitiva que todo hotel necesita priorizar tanto como las TICs como el servicio.

E2: Yo creo que sí porque cada hotel tiene sus redes sociales y páginas web, a las compañías que le ofrecen diferentes promociones o reservas tanto aquí como provincia. Por medio de las plataformas Trip Advisor o Booking donde hacen la reserva se puede ver la calidad del servicio que se ofrece como del producto, ya sea del hospedaje o de sus comidas, entonces va siendo recomendado y así el nombre del hotel va quedando en alto, por ello es una ventaja para tener sobre los competidores.

E3: Claro que sí, porque ayuda a la empresa, en este caso al Hotel Hyatt, a poder difundir su imagen corporativa, a tener presencia en el mercado. Siempre y cuando, estas TIC sean utilizadas para el beneficio de la empresa. Yo creo que Trip Advisor es la principal de ellas, muy aparte de la página o programa que pueda tener el hotel, Trip Advisor es catalogado el número 1 en ver las opiniones y sugerencias de los clientes, como sabemos las personas captan más público a través del boca a boca, que es la publicidad más fiable y recomendable, siempre escuchar las experiencias de las personas.

E4: Sí, bueno depende de la capacidad de habitaciones que tenga el hotel mientras sea más grande la capacidad de habitaciones va requerir mayor software o tecnología de alta calidad. Depende también de lo que adquiere el hotel, por ejemplo, nosotros contamos con televisores Smart hay otros hoteles que no tienen esos tipos de televisores, también manejamos tecnología en las habitaciones, los minibares que al momento de abrir el minibar ya te está cobrando un precio o ya está yendo al estado de cuenta del cliente y eso permite agiliza el procedimiento de revisar la habitación, lo que el cliente ya consumió o ponerle algún cargo en su cuenta. Eso permite agiliza el procedimiento y al momento de hacer su check-out ya no estar buscando las boletas para sumar su cuenta, sino que al toque le factura su monto a pagar.

Ventaja competitiva

(E1, E2, E3, E4)

Infraestructura tecnológica

(E1, E2, E3, E4)

TripAdvisor

(E2, E3)

Interpretación:

Dando pase a la siguiente pregunta que se le realizó a los colaboradores, para saber si el uso de las TICs genera una ventaja competitiva frente a la competencia, la respuesta fue unánime, afirmaron que la infraestructura tecnológica que se implementa en el hotel como el wifi, sistemas operativos, televisores Smart y frigobares automáticos sí genera una ventaja competitiva. Para complementar los colaboradores de los hoteles, Hyatt y Costa del Sol indicaron que en la plataforma TripAdvisor se puede medir la calidad de producto y servicio que ofrece el hotel a través de los comentarios de los huéspedes.

Ítems N° 05

¿El uso de las TICs ha generado algún beneficio en la empresa? ¿Por qué?

E1: Claro, en general toda tecnología es un beneficio para la empresa, porque eso hace que los clientes que van a un hotel de casa andina, este tiene alrededor de 30 hoteles en el Perú para diferente tipo de clientes de tres, cuatro y cinco estrellas. Por ejemplo yo trabajo para una empresa X y yo soy el gerente, supervisor o manager de un área y me fue excelente porque me atendieron bien, el check-in fue super rápido, el room service fue muy rápido porque pude llamar y me atendieron a los 3 minutos, la comida subió muy rápido, esto me genera a mí que me va vaya del hotel con una satisfacción que cumplió mis expectativas y yo pueda referir al hotel y eso hace que yo me vuelva un cliente fiel y sea un cliente fidelizado. Entonces el hotel gana un cliente y aparte gana recomendaciones porque muy aparte que los hoteles puedan poner publicidad en las redes sociales, puedan hacer promociones y todo lo que el área de marketing pueda trabajar. Pero el boca a boca de la gente es donde en verdad la empresa gana muchos más clientes y sin tener ningún tipo de gasto es una publicidad gratis que te hace tener una buena infraestructura y eso te ganas con las TICs.

E2: Si, debido a que hace más reconocido el buen trato del hotel, el cual lo deja en alto su nombre del hotel y genera que más clientes quieran venir a hospedarse o a comer al restaurante, generando así más ingresos. La rapidez del servicio, en la generación de boletas, facturas, en la preparación de platos y bebidas. Los clientes también todo se percata en las redes sociales, tales como la cuenta TripAdvisor donde comenta el buen servicio de los mozos que se ofreció en el restaurante y la calidad del producto que se ofrece.

E3: Claro, uno es porque la TIC ayudan a poder afianzar y captar al público objetivo, además de que siempre estemos actualizados con la información. Una experiencia que he podido vivir y les puedo contar, por ejemplo, tenía un huésped que se quedó a través una corporación por más de un mes, y como yo siempre lo atendía ya sea en la habitación o en el restaurante, él me comentaba que a todos los lugares a donde él va, ya sea por trabajo, siempre pide hospedarse en el Hotel Hyatt, y que él siente que de alguna manera nosotros lo ayudamos a sentirse en casa.

E4: Sí, bueno reservas usa lo que es el tripAdvisor o tipo de gerencia. Nos ayuda ese tipo de web para poder fortalecer y garantizar nuestro trabajo mediante los comentarios de los huéspedes hacia el servicio. Tenemos muchos buenos comentarios del hotel Westin que garantiza la atención y nos ayuda un montón.

Captación de clientes

(E1, E3)

Genera ingresos

(E2)

Interpretación:

Respecto a la pregunta, si las TICs genera algún beneficio en la empresa, los entrevistados sostuvieron que sí generan beneficios como la facilidad de captar y fidelizar a los huéspedes actuales y futuros huéspedes ya sea de manera presencial o mediante la plataforma TripAdvisor. Del mismo modo el colaborador del hotel Costa del Sol indicó que las TIC también genera ingresos económicos ya que permite que los clientes visiten el hotel y utilicen sus instalaciones.

Ítems N° 06

¿Conoce alguna dificultad para que se implementen estas herramientas tecnológicas en el área en la que se encuentra?

E1: Alguna dificultad o barrera que podría ser normalmente en los hoteles que son un poco antiguos, como es el caso del Sheraton o hoteles pequeños, la dificultad sería que cuando se quiera implementar una TIC, **ponerle algo más va costar mucho más** porque estos hoteles son antiguos entonces la infraestructura ya está toda diseñada, entonces de repente un hotel que tiene un ascensor para el personal y quiere aumentarle 50 habitaciones y quiere aumentarle otro ascensor para el personal ya no va poder hacerlo o va tener que cerrar el hotel o no lo va hacer. Así como a hoteles grandes también a hoteles pequeños les pasas para hacer un cambio muy grande de la infraestructura en el hotel tienes que prácticamente cerrar el hotel o reducir a la mínima capacidad de huéspedes porque va generar una molestia en lo que es el tema del ruido, del polvo. Entonces yo creo que esas dificultades pueden ser una barrera, **el tener ya una infraestructura ya diseñada y querer aumentar o diseñar algo más grande**, va ser un poco difícil cambiarlo a corto tiempo.

E2: **La verdad no debido a que se tiene todo disponible**

E3: En el caso del Hotel, **yo sufría bastante por el tema de la red**, a veces cuando hacía mis rondas por los pisos, en algún momento, ya sea por zonas internas del hotel, no llegaba mucho la señal, entonces una de las dificultades es la red, ya sea por un walkie talkie que siempre usábamos, o el celular del hotel. **También, es el tema del conocimiento**, un hotel donde se apliquen estándares de calidad con conocimientos de Opera o Micros, es importante poder tener claro cómo se utilizan, claro que siempre hay una capacitación previa.

E4: **El presupuesto talvez puede ser**, ahora también en el tiempo de pandemia se va usar más tecnología, por ejemplo, en el momento de hacer check-in ya no es necesario hacer un check-in extenso sino algo más breve, hacer de tu reserva desde las páginas web y al llegar solo te entregan tu llave y el procedimiento sería más corto.

Presupuesto económico

(E1, E4)

Infraestructura

(E1)

No hay barrera

(E2)

Interpretación:

Con relación a la pregunta que se realizó a los colaboradores, para saber si existe alguna dificultad para que se implementen las TICs en el área que se encuentran. La mitad de ellos respondieron que una dificultad es el presupuesto económico y la infraestructura ya diseñada. Pero que en esta coyuntura sí se ha tenido que implementar nuevas tecnologías. Mientras que los colaboradores del hotel Costa del Sol y Hyatt indicaron que no hay ninguna dificultad para disponer de estas herramientas tecnológicas.

Ítems N° 07

¿Cree que la falta de capacitaciones sobre el Uso de las TICs es un limitante para realizar sus tareas asignadas en el área en el que se encuentra? ¿Por qué?

E1: Claro, la gente cuando entra a trabajar al hotel algunos vienen con experiencia previa, otros no o es su primer trabajo. Los hoteles actualmente por el tema de estar capacitándose y mejorando su servicio hacen estas capacitaciones para todo el personal por ejemplo una capacitación de vinos para el personal de restaurantes todo el personal tiene que ir si es una capacitación para el uso del new plan tiene que ir todo el área de recepción y los jefes para que puedan aprender al derecho y al revés el uso del sistema. Entonces yo creo que con esta tecnología que está apareciendo todos los días tanto como para los hoteles como para todos los rubros el tema de la capacitación del personal es muy importante porque eso va a hacer que el personal esté dando la cara al cliente tenga una mejor respuesta y pueda reaccionar más rápido con esta información que te da en las capacitaciones. A mi parecer son muy importantes, muy relevantes en el tema de los hoteles.

E2: Creo que para las personas que recién ingresan al hotel y no tienen experiencia en las nuevas tecnologías y otro aplicativos, creo que sí, debería haber una capacitación porque una persona que no sepa utilizar el sistema demora más en aprender y a veces puede cometer errores o podría digitalizar un plato que no es, porque recién está aprendiendo y desconoce, pues sí, la falta de capacitación sería un limitante. En mi caso, cuando entre al hotel, no tenía experiencia en este sistema, pero había manejado uno parecido en otro hotel. Sin embargo, no tuve ninguna capacitación, si cometí errores como que se digitaba un plato, pero no era ese, entonces teníamos que responsabilizarnos los mozos por ese plato, cuando así no debería ser. Además, cuando había mucho flujo de clientes, teníamos que buscar apoyo para poder utilizar este sistema, haciendo más lento el proceso.

E3: Sí, porque las TICs ayudan a poder agilizar las gestiones, aportan una forma de poder trabajar y poder ser eficientes en todo momento. Por lo general, siempre hay nuevos integrantes que se incorporan a un centro de trabajo, hay una inducción, siempre el primer día es una inducción, ya sea el recorrido del establecimiento donde se trabaja o brindar los conocimientos en los sistemas operativos. Yo, en realidad, pienso que la capacitación debe ser constante pero no se tiene que quedar allí, un personal puede estar capacitado o puede tener las herramientas, pero muchas veces se deja de lado el seguimiento, porque se confía que él personal ya consiguió u obtuvo los conocimientos, sabe, pero no hay un seguimiento y es ahí donde pierde la calidad del servicio.

E4: Bueno sí, dentro de mi área hay una sub área de mesa de control que también lo he llevado yo aparte de ser camarero, he sido capacitado por un mes y he manejado el software ópera y hay limitaciones para no usar lo de otras áreas, se podría decir que hay exclusividad que no te permite y te limita. El tiempo también es limitado porque trabajas 8 horas y ocupas esas 8 horas al trabajo que se te manda a realizar y tú quieres aprender un poco más y estarías ocupando más tiempo, pero solo te permite trabajar esas 8 horas.

Falta de capacitaciones

(E1, E4)

Ingreso de nuevo personal

(E2, E3, E4)

Interpretación:

Acerca de la siguiente interrogante hacia los entrevistados, se buscó conocer si la falta de capacitaciones es una limitante para realizar sus tareas asignadas a la cual sostuvieron en unanimidad que sí es una limitante ya que se puede cometer errores y hacer mas lento el proceso. Así mismo Vicrall y Jesús indicaron que sí recibieron capacitaciones, recorrido del hotel e inducción cuando ingresaron a los hoteles en el que trabajan, mientras que Wendy indicó que no recibió capacitaciones cuando ingresó al hotel.

Ítems N° 08

**¿Ha tenido alguna otra dificultad para hacer uso de estas herramientas tecnológicas?
¿Por qué?**

E1: En lo personal no, yo creo que como le comenté hace un momento el personal nuevo que entra a un hotel y no tiene mucha experiencia trabajando que por ejemplo le pongo un caso yo cuando empecé a estudiar me enseñaron el sistema opera que alguno hoteles cuentan con ese sistema opera pero cuando entré a trabajar a Casa Andina tenían un sistema new hotel que es un sistema parecido pero no es idéntico, el fin es el mismo, el servicio al cliente, el check-in, el check-out, ver las reservas y todo lo demás pero las configuraciones es totalmente diferente y **no se aprende de un día para otro y tampoco se aprende en un par de horas** sino que tiene que hacer constante capacitación y hacer uso del sistema para poder conocer el uso de la herramienta. Pero difícil no es simplemente darle un constante uso a las TICs en este caso con las capacitaciones constantes que dan los hoteles actualmente yo creo que ayuda mucho al personal nuevo y al personal antiguo de estar actualizado con el tema de la información.

E2: **Podría ser cuando se va la luz o el sistema está lento,** porque hay una computadora en caja, el restaurante y en cocina, y demora en cargar, y tenemos que hacer manual las boletas, y cobramos en efectivo o VISA, provocando cierta incomodidad en el huésped.

E3: **En su momento al comienzo sí,** cuando **hay algo desconocido de alguna manera te parece tedioso poder manejarlo,** pero creo que siendo constante y usándolo repetidas veces, ya por inercia comienzas a hacer las cosas. Sin embargo, también pienso que en todo momento va a ver una dificultad, porque siempre estamos en constante cambio y vamos a innovar cosas.

E4: **Bueno la falta de tiempo, la falta de capacitación.** Por la misma demanda que hay en el hotel a veces no hay tanto tiempo al momento que te capaciten tus superiores.

Desconocimiento

(E1, E3)

Sistema lento

(E2)

Falta de tiempo

(E4)

Interpretación:

En esta última pregunta se quiso conocer si los colaboradores de housekeeping y A&B han tenido alguna dificultad para hacer uso de las herramientas tecnológicas. A lo cual Richard y Vicrall respondieron que la falta de desconocimiento es una dificultad para hacer uso de las TIC, ambos hicieron mención al momento que ingresaron a trabajar al hotel ya que en el hotel usaban otro sistema y también porque está en constante cambio y van innovando cosas. Así mismo para Wendy otra barrera es contar con un sistema lento lo cual lleva a ofrecer un servicio más lento y generar incomodidad en el huésped. Por último, otras dificultades para Jesús son la falta de tiempo y la falta de capacitación que se genera por la misma demanda.



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, BRAVO GOMEZ TULA SOFIA, JAYME CRUZ JOSELYN JUDITH estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "EL USO DE LAS TIC EN HOTELES DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, 2020", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JAYME CRUZ JOSELYN JUDITH DNI: 74726975 ORCID 0000-0002-8404-1218	Firmado digitalmente por: JJAYMEC el 16-01-2021 12:24:20
BRAVO GOMEZ TULA SOFIA DNI: 71455806 ORCID 0000-0002-3459-5685	Firmado digitalmente por: BRAVOGT el 16-01-2021 12:26:56

Código documento Trilce: INV - 0056218