



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

**Implementación de herramientas tecnológicas para la ampliación
de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito
de Independencia, Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORES:

Leon Vildoso, Stephany Alexandra (orcid.org/0000-0002-4192-4221)

Vera Herrera, Ricardo Josue (orcid.org/0000-0001-7331-0948)

ASESOR:

Mg. Tovar Zacarias, Carlos (orcid.org/0000-0003-0115-221X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi padre Robert y a mi madre María quienes han sido mi más grande apoyo, a mi abuela Otilia quien ha sido mi más grande inspiración para realizar cualquier gran proyecto y ser mi ejemplo a seguir.

A mi madre Giovanna, mi hija Ivanna por estar siempre presente, a mis abuelos Héctor y Rosa por estar siempre presente y apoyarme en cada reto que me presenta la vida.

Agradecimiento

A nuestros profesores por guiarnos, a nuestros padres por apoyarnos en toda esta etapa universitaria y a nosotros mismos por resistir los duros retos impuestos en la vida

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenido	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
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. Procedimiento	18
3.7. Rigor científico.....	18
3.8. Método de análisis de datos.....	19
3.9. Aspectos éticos	19
IV. Resultados y Discusión	20
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	33
Referencias	34
Anexos	42

Resumen

La tecnología en el ámbito hotelero está sometida a cambios más profundos y a la velocidad de los avances tecnológicos. Es por ello que es donde más cambios ha sufrido a lo largo del tiempo, dando lugar a que todos estos tengan que siempre estar en constante adaptación a los nuevos retos. La tecnología es un tema importante en el ámbito hotelero, por eso es necesario saber si lo que ofrece el establecimiento hotelero se adapta a las necesidades de los huéspedes. El método utilizado en la investigación en la recolección de datos fue mediante las entrevistas que se realizaron en el distrito de Independencia a huéspedes como a personal administrativo de establecimientos de hospedaje, los cuales se validaron 10, para luego ser procesadas y analizadas, a fin de obtener los resultados a las incógnitas planteadas dentro de la investigación, los resultados contribuyen a identificar el nuevo perfil del cliente presencial teniendo en cuenta que tipo de tecnología requiera en base a las nuevas actualizaciones y tendencias que existe en el campo hotelero.

Palabras Clave: Implementación, procesos, herramientas tecnológicas

Abstract

Technology in the hotel field is subject to deeper changes and the speed of technological advances. That is why it is where it has undergone the most changes over time, giving rise to all of these having to always be constantly adapting to new challenges. Technology is an important topic in the hotel sector, so it is necessary to know if what the hotel establishment offers is adapted to the needs of the guests. The method used in the investigation in the data collection was through the interviews that were carried out in the district of Independencia to guests as well as to administrative personnel of lodging establishments, which were validated 10, to later be processed and analyzed, in order to obtain the results to the unknowns raised within the investigation, the results contribute to identify the new profile of the face-to-face client taking into account what type of technology is required based on the new updates and trends that exist in the hotel field.

Keywords: Implementation, processes, technological tools

I. INTRODUCCIÓN

La tecnología en el ámbito hotelero está sometida a cambios más profundos y a la velocidad de los avances tecnológicos. La inserción de tecnología en un hotel debe ser sistematizada, para responder a los desafíos a los cuales está sometido el establecimiento tiene para así aprovechar al máximo cada herramienta de forma que así pueda mantenerse al día con cada avance y nuevas ventajas que permita aumentar la competencia y mejorar la oferta del negocio. Es por ello que en el ámbito hotelero es donde más cambios ha sufrido a lo largo del tiempo, dando lugar a que todos estos tengan que siempre estar en constante adaptación a los nuevos retos que exigen no solo el público, sino que también la globalización exige adoptar el cambio tecnológico como norma estandarizada, puesto que va dejando de ser una exigencia de un solo tipo de clientes y cada vez se vuelve un concepto normalizado dentro de cualquier empresa hotelera.

Actualmente, las empresas hoteleras están dispuestas a invertir en nuevos avances tecnológicos para satisfacer la exigencia de sus futuros clientes, también así poder brindar un mejor servicio en base a los gustos y necesidades de manera personalizada. Las nuevas tecnologías son herramientas del mañana que generan un particular interés que puede atraer distintos tipos de consumidores entre los cuales están los clientes que buscan nuevas experiencias personalizables que se adapten a sus necesidades.

Los hoteles hace mucho tiempo representaban servicios monótonos y rutinarios por lo cual eran simplemente espacios donde la gente pasaba cuando estaba de viaje o lejos de casa, lo cual con el paso del tiempo y las adopciones tecnológicas han sufrido un cambio importante y drástico, dando lugar a cambios impresionantes como apps y habitaciones interactivas, automatización de servicios internos, como dispensadores de amenities dentro de las mismas habitaciones, puertas que requieren de tarjetas a modo de llaves, entre otros, al estar en constante cambio son aún muchas cosas que le deparan a esta industria. (Yashroy, 2018).

Muchos factores pueden influenciar la experiencia del turista, por lo que la tecnología en el rubro hotelero tiene mucho que aportar, al realizar y facilitar el proceso en el cual se puede acceder a una habitación que esté debidamente equipada no solo con los servicios tradicionales sino con los servicios tecnológicos modernos.

Las herramientas tecnológicas son parte de la vida diaria en distintos aspectos y se aplican a distintos contextos, uno de ellos es en el sector hotelero, haciéndose cada vez más accesibles y más populares lo cual representa un cambio que empieza a formar parte de la empresa de una forma más cotidiana.

Tavitiyaman et al. (2019) mencionan que las experiencias en la interacción con las distintas tecnologías de los clientes hoteleros muestran una interacción positiva con respecto a la utilidad que estas pueden proveer independientemente de nivel educativo de los clientes, sin embargo, estas pueden tener un mayor nivel de utilidad a mayor experiencia (p. 1).

La tecnología es un tema importante en el ámbito hotelero, por eso es necesario saber si lo que ofrece el establecimiento hotelero se adapta a las necesidades de los huéspedes. Dentro del contexto actual post pandemia del Covid-19 en el cual vivimos una de las mayores dificultades que ha vivido la industria es el regreso a actividades normales, para ello la tecnología ha servido para poder crear una reactivación de manera progresiva, pues las distintas interacciones que antes eran hechas de manera más personal, ahora pueden ser de una manera más digitalizada y automatizada.

El distrito de Independencia ha ido creciendo favorablemente adaptándose a los cambios que ha traído consigo la modernidad, esta investigación se centra en ver cómo los clientes experimentan estos cambios y también cómo se adecuan los hoteles con la tecnología para poder captar, atraer y fidelizar una nueva gama de clientes, por lo tanto, las necesidades que posee el huésped al visitar una instalación hotelera, permitan entender cómo lograr una mayor satisfacción y/o un mejor servicio.

El método utilizado en la investigación es la recolección de datos que son las entrevistas y en base a la recolección de información se puede obtener en los resultados de las entrevistas datos importantes que contribuyan a identificar el nuevo perfil del cliente presencial teniendo en cuenta que tipo de tecnología requiere en base a las nuevas actualizaciones y tendencias que existe en el campo hotelero.

De modo que se formula la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de implementación de herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios en los establecimientos de hospedaje en Independencia?

Como justificación de esta investigación se busca demostrar las actualizaciones tecnológicas que juegan un papel importante a la hora de adaptarse a nuevos mercados hoteleros y así generar mayor demanda. Asimismo, permitir al rubro hotelero adaptarse al conocimiento y las herramientas tecnológicas digitales para facilitar las distintas áreas de hotelería con el fin de no solo brindar una seguridad al cliente sino también una seguridad sanitaria provocada a raíz de la pandemia.

Lo que se busca como objetivo general es: Analizar el nivel de implementación de herramientas tecnológicas para la ampliación de los establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia. Y como objetivos específicos se tienen en cuenta los siguientes: analizar el proceso de implementación de las herramientas tecnológicas en los establecimientos de hospedaje, identificar las diferentes herramientas tecnológicas implementadas, analizar la satisfacción del cliente dentro de los establecimientos de hospedaje, analizar las mejoras de los servicios de establecimientos de hospedaje por medio de las herramientas digitales tanto analógicas como digitales.

II. MARCO TEÓRICO

De este modo Srikanth et al. (2018) en su artículo “Evaluating hotel guest technologies: does home matter?”, este estudio tuvo como objetivo examinar el papel del «hogar» como unidad socio-tecnológica y cómo la propiedad de las tecnologías en el hogar por parte de los clientes afecta las evaluaciones de las tecnologías de los huéspedes en los hoteles. Los datos se recopilan de una muestra de consumidores de alojamiento de EE. UU. que utilizan Mechanical Turk de Amazon. Para obtener el resultado se utilizó los mínimos cuadrados parciales, que es una técnica de modelado de ecuaciones estructurales basada en componentes con SmartPLS 3.2, se utilizaron para probar las hipótesis. Se concluye que los conocimientos y posesiones tecnologías del hotel deben ser de un nivel más alto que las del hogar de los huéspedes, para que estén satisfechos con ellas. Esta relación fue sólida en todos los tipos de hoteles, tanto en visitas de placer como de negocios. Además, la satisfacción con las tecnologías de los huéspedes tiene un impacto relativamente mayor en la satisfacción del cliente en los hoteles de escala media y económica en comparación con la de los hoteles de lujo.

Señala también Erdem et al. (2019), en “Leveraging guest-room technology: a tale of two guest profiles” que tuvo como objetivo mostrar las características y actitudes de los clientes para con las tecnologías de las habitaciones en hoteles y determinar cómo estas tienen variaciones entre las diferentes tipologías de huéspedes. Los datos se recopilaron de una muestra de 508 huéspedes de hotel que se habían alojado en un hotel en los últimos 12 meses a través de una encuesta autoadministrada en el software de encuestas Qualtrics. El análisis del estudio consistió en dos etapas principales de investigación: la identificación de los grupos de conglomerados mediante el algoritmo de análisis de conglomerados K-means y el análisis discriminante; y la realización de una serie de análisis de chi-cuadrado. Concluyendo en que los resultados indicaron diferencias significativas de actitud (comodidad y facilidades) y demográficas (nivel socio económico) entre las tipologías de huéspedes de hotel obtenidas con respecto a sus actitudes hacia los diferentes tipos de tecnologías dentro de las habitaciones.

Asimismo se tiene que Bilgihan et al. (2016) en su artículo “Hotel guest preferences of in-room technology amenities.”, que tiene como propósito responder a la pregunta, ¿cuáles son los niveles de importancia asignados por los huéspedes a estos diversos servicios tecnológicos?, para ello se tomó en cuenta la población objetivo de este estudio, la cual consistió en 2.500 residentes de los Estados Unidos cuyas direcciones de correo electrónico se obtuvieron al azar de una empresa de base de datos nacional. Se realizó una serie de pruebas t y ANOVA para responder a la interrogante. Al recabar la información y procesarla se obtuvo que el acceso a Internet de alta velocidad y la conectividad de los dispositivos de los huéspedes fueron percibidos como más importantes por los viajeros de negocios, la cantidad de tiempo que los huéspedes pasan en sus habitaciones se correlaciona directamente con el aumento de los ingresos por el servicio de comidas en la habitación, las comodidades que se ofrecen en la habitación y, en general, todos los productos y servicios de pago, como Internet y películas. Por lo tanto, con el surtido adecuado y la oferta de servicios tecnológicos, los hoteles aumentarán sus ingresos de estos ingresos complementarios

Señala Okumus et al. (2017) en su artículo “Identifying and overcoming barriers to deployment of information technology projects in hotels”. Cuyo objetivo fue el implementar las tecnologías de comunicaciones dentro de los hoteles en futuros proyectos y como adaptarlas para implementarlas dentro de las mismas. Los datos empíricos se recopilaron a través de una serie de entrevistas semiestructuradas en profundidad realizadas por gerentes de TI, directores de información y gerentes generales de hoteles de Inglaterra. Obteniendo los siguientes resultados: que primero se debe la planeación de los dueños en cuanto al costo/inversión de dicho proyecto; segundo, la integración de las tecnologías de TI, acoplamiento de los empleados, retrasos e inconvenientes con los proveedores; finalmente tercero, la resistencia y atracción que pueden mostrar los clientes ante estas nuevas tecnologías.

Alsetoohy et al. (2019). Intelligent agent technology: what affects its adoption in hotel food supply chain management? Menciona en este artículo que tuvo como propósito el estudiar un modelo tecnológico, organizativo y ambiental (TOE) conceptualizado para investigar los factores que afectan las actitudes de los gerentes de hoteles hacia la adopción de la tecnología de agentes inteligentes (IAT) en la gestión de la cadena de suministro de alimentos (HFSCM) de los hoteles y sus intenciones para adopción futura. Para obtener información se tuvo que hacer una encuesta presencial en hoteles de lujo en Florida. Así mismo los resultados concluyen en que apenas el 5,7% del total de hoteles que fueron encuestados están implementando este tipo de tecnologías innovadoras que pueden servir para la mejora de la experiencia tanto de los ofertantes como de los demandantes, esto es debido a la complejidad y el costo de inversión, muchos de los ofertantes se muestran reacios a este cambio.

Nos dice Bharwani et al. (2021), quienes en su artículo “Techno-business strategies for enhancing guest experience in luxury hotels: a managerial perspective”, cuyo propósito fue comprender como las estrategias basadas en la implementación de tecnologías dentro de la industria hotelera tienen un impacto en el ofrecimiento de mejores experiencias a los huéspedes. Para obtener los resultados se utilizaron los siguientes métodos: entrevistas semiestructuradas en profundidad con gerentes generales de hoteles de lujo en la India y resultados de innovación basados en la literatura (LBIO). Se utilizó el software Nvivo12 para realizar un análisis temático cualitativo de los datos; Adicionalmente a ello se analizaron diferentes fuentes de literatura. Se concluye que los hoteles de lujo tendrán que definir de manera precisa que servicios ofrecen y como estos se pueden conectar para complementarse de manera adecuada, tanto entre tecnología y automatización como a nivel de calidez humana; Además se insta a que se adapten de manera constante a los diferentes tipos de nicho de mercado a los que atienden.

Dicen Brochado et al. (2016) en su artículo “High tech meets high touch in upscale hotels” cuyo objetivo fue analizar el impacto de las tecnologías actuales en las experiencias de los clientes en hoteles de lujo y evalúa el potencial de las últimas tecnologías para mejorar la estancia de los clientes. Para obtener los resultados se

aplicó un enfoque doble que constaba de dos fases: La fase cualitativa incluyó un examen de sitios web de hoteles de lujo, entrevistas con gerentes de hoteles y una búsqueda en Internet sobre las últimas innovaciones tecnológicas en hoteles. En la segunda fase, la cuantitativa, se desarrolló un cuestionario para los huéspedes del hotel, que generó una muestra de 310 cuestionarios cumplimentados válidos. Tras analizar y procesar los datos obtenidos se concluye que los hoteles que adquieren tecnologías innovadoras dentro de sus servicios se puede lograr una diferenciación notable y mayor resalte frente a los competidores; Los resultados son realmente importantes pues comparten la percepción tanto de la parte administrativa como por parte de la clientela; Además deja ver que las tecnologías dentro de los hoteles son más valoradas por los viajeros jóvenes.

Dice Wei et al. (2017). "The power of self-service technologies in creating transcendent service experiences: The paradox of extrinsic attributes". Cuyo fin fue desarrollar un modelo conceptual sobre el uso de las tecnologías de autoservicio (SST) por parte de los clientes del sector hotelero y su impacto en la experiencia de servicio de los consumidores. Para obtener los resultados se administraron cuestionarios de diseño/metodología/enfoque a 220 clientes de hoteles y restaurantes. Llegando a la conclusión de que las tecnologías de autoservicio deben de ser aplicadas para crear una experiencia de servicio que trascienda las esperadas por parte de los clientes.

De este modo dice Muller (2010). En "Hospitality technology: a review and reflection". Cuyo propósito fue mostrar como los avances tecnológicos del pasado han cambiado a lo largo del tiempo llegando a los modelos más actuales aplicado a los hoteles. Para lograrlo se realizó un análisis de literatura para apoyarse en los diferentes campos que se abarca dentro del rubro hotelero y como esta es aplicada. Concluyendo que Las organizaciones hoteleras siempre dependerán del software de artesanía y los principios de organización, pero a medida que el hardware se vuelva más sofisticado e inteligente, y a medida que la mano de obra no calificada o semicualificada se vuelva más costosa, la tecnología alterará la relación entre ambos. Los comportamientos, las habilidades y los conocimientos se verán alterados a medida que se introduzcan nuevos y continuos catalizadores del cambio en el entorno de la hospitalidad, con resultados revelados en nuevos negocios,

nueva gestión y nuevos modelos de procesos como nunca se han visto en el pasado.

Añade Leung (2021). En su artículo “Hospitality technology progress towards intelligent buildings: a perspective article”, que tuvo como propósito pronosticar la tecnología que usaran en el futuro revisando la tecnología pasada de los hoteles. Para lograrlo se recopilaron y revisaron artículos académicos no solo de revistas de hostelería sino también de revistas relacionadas con la tecnología para proponer las futuras tendencias de desarrollo de tecnología hotelera. Concluyendo que la aplicación de software para hostelería ha pasado de ser una plataforma local a una basada en servidor, una basada en la web y otra basada en la nube; los métodos de análisis de datos empresariales también han experimentado una evolución desde el análisis descriptivo con datos históricos hasta el análisis predictivo mediante la extracción de big data recopilados de los sensores y rastreadores web, que consolidan tanto los datos comerciales como los datos macro-ambientales.

Dicen Ratna et al. (2020). “The technology tasks fit, its impact on the use of information system, performance and users’ satisfaction”, cuyo objetivo fue examinar el efecto del ajuste de la tecnología de tareas (TTF) en el uso de los sistemas de información, así como su efecto en el rendimiento y la satisfacción del usuario. Para alcanzar dicho se tuvo que analizar la información adoptada en este estudio, ósea a los empleados de recepción que utilizan el sistema de información de reservas de hoteles estrella en la provincia de Kalimantan Meridional (la población es de 239 y se toman 150 muestras, según el número de indicadores multiplicado por 5). Concluyendo que cuanto mayor sea el nivel de uso de los sistemas de información, mayor será el rendimiento del usuario de los sistemas de información y viceversa, en el que cuanto mayor sea el rendimiento del usuario, más aumentará el uso de los sistemas de información. Por otro lado, este estudio encontró que el uso de sistemas de información y el rendimiento de los usuarios no tiene un efecto significativo en la satisfacción del usuario.

Dicen Pillai (2020). En su investigación "Adoption of AI-based chatbots for hospitality and tourism", cuyo objetivo fue averiguar que comportamiento y uso real se les da a los chatbots impulsados por inteligencia artificial y un modelo de adopción de tecnología adaptándolas a su contexto. Para alcanzarlo se entrevistó a un total de 36 altos directivos y ejecutivos de las agencias de viajes y el análisis de los datos de las entrevistas se realizó con el software NVivo 8.0. Se encuestó a un total de 1,480 clientes y se utilizó la técnica de modelado de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales para el análisis de datos. Concluyendo que la utilización de inteligencias artificiales en el uso de chatbox puede ayudar a los gerentes de empresas dedicadas al turismo, en el caso de los hoteles, a proporcionar una mejor planificación de viajes más rápida y accesible.

Asimismo, se tiene a Munjal (2021). En su investigación "Conclusion: going digital is the only way forward for the Indian tourism and hospitality industry", que tuvo como propósito como responde la industria hotelera y de turismo a la era digital en la India. Para ello se tuvo que analizar diferentes fuentes literarias de modo que se basan tanto en los medios tradicionales de investigaciones como en los comentarios que de los mismos clientes que llegan a través de los medios digitales. Concluyendo que las diferentes empresas hoteleras están adaptándose cada vez más a los cambios digitales que traen las nuevas eras, cambiando de esta manera su modo de trabajar y los servicios que brindan a los clientes.

Dicen Sarmah et al. (2017). En su investigación "Co-creation in hotel service innovation using smart phone apps: an empirical study", cuya finalidad fue averiguar cómo los hoteles de lujo de la India utilizan las tecnologías móviles para desarrollar nuevos servicios. Para alcanzar dicho objetivo se recopilaron datos a través de encuestas en línea y de campo de huéspedes de hoteles de lujo, lo que dio como resultado 229 respuestas válidas. Se realizó un análisis de datos mediante la aplicación del análisis factorial confirmatorio junto con el modelado de ecuaciones de estructura. Concluyendo que la interacción por parte de los clientes al hacer uso de las aplicaciones móviles genera un interés por parte de los gerentes para adoptar servicios innovadores basados en las preferencias de los mismos.

Dice Seonjeong (2018) en su investigación “m-servicescape: effects of the hotel mobile app servicescape preferences on customer response”, cuyo objetivo fue explorar cómo se mejoran los comportamientos de participación del cliente y la lealtad a la marca a través de las preferencias de los clientes de m-servicescape. Se alcanzó llevando una recopilación de datos mediante la encuesta transversal, en línea y autoadministrado para examinar las relaciones propuestas mediante la contratación de usuarios anteriores de aplicaciones móviles de hoteles en los Estados Unidos. Concluyendo que los resultados identificaron las preferencias estéticas, funcionales y de simbolismo del entorno de servicios móviles que cumplieron con las evaluaciones de los clientes sobre la autonomía y la satisfacción de las necesidades de relación, lo que influyó positivamente en sus comportamientos de compromiso y lealtad para con la empresa hotelera.

Dicen Stringam et al. (2019), en su investigación “Service gap in hotel website load performance”, cuyo objetivo fue averiguar qué impacto tiene las malas cargas y lentitud en los portales web de los hoteles. Para alcanzar dicho objetivo se utilizó un servicio en línea para evaluar y comparar el rendimiento de carga del sitio web utilizando dispositivos de escritorio y móviles para 259 sitios web de submarcas y empresas hoteleras internacionales. Concluyendo que el tiempo de carga de los sitios web de los hoteles fue significativamente más lento en los dispositivos móviles que en los ordenadores. Los tiempos de carga en ambas plataformas superaron los 3 s, lo que se considera una buena práctica. Los tiempos de carga prolongados representan una brecha de servicio y pueden causar insatisfacción, lo que hace que un cliente potencial abandone el sitio web por el sitio de un competidor, lo que afecta las ventas.

Arévalo et al. (2019) dicen en su artículo *Visibilidad En Línea: Análisis De Los Hoteles De Tunja (Colombia)*. *Anuario Turismo y Sociedad*. La presente investigación tiene como objetivo medir el uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de los 75 hoteles legalmente establecidos en la ciudad de Tunja (Colombia), a partir del concepto denominado *findability* o “visibilidad en internet”. Para ello se utilizó como método el análisis literario de diferentes se obtuvo como hipótesis central del estudio es que menos de un 50% de estas empresas de alojamiento son visibles en redes sociales, agencias de viajes en

internet, aplicaciones de mapas, directorio empresarial y blogs más populares. La investigación concluye que el uso de medios digitales por parte del sector hotelero con el fin de lograr visibilidad es bajo para una ciudad que planea posicionarse como destino turístico importante en Colombia, pero da cuenta de la existencia de oportunidades desde la política pública y el sector privado para satisfacer esta necesidad.

El principal concepto a conocer es la implementación de la tecnología dentro de los hoteles aquí algunos autores dan un acercamiento de mejor manera para conocer sus definiciones.

Law et al. (2020) hablando acerca de los cambios que han sido implementados dentro del rubro hotelero a través del tiempo han sido varios y diversos por lo cual señalan que:

Desde la primera instalación de un teléfono en la habitación del Netherland Hotel en 1984 (Intelity, 2016), pasando por los años 2000 en todo el mundo muchas webs acoplaban sistemas de reserva, hasta hace unos años como el primer hotel operado por un robot en Japón, hablamos del Henn na Hotel, hasta incluso un hotel completamente automatizado como es el Flyzoo Hotel (Henn na Hotel, 2019; Hoteldig, 2018), de este modo que la implementación de los diferentes tipos de tecnología en los servicios de hospedaje a lo largo del tiempo ha sido realmente beneficioso tanto para los ofertantes como para el público en general que cada vez se ve más atraído por estas novedades (p. 286).

Bhatia y Singh señala que la tecnología ha avanzado de manera rápida a lo largo del tiempo. [...] El cuarto es la era actual de la inteligencia artificial, también llamada Industria 4.0. Con un enfoque detallado que ha realizado una discusión sobre los diversos aspectos entre esto esta: social, empresarial y económico (2019, p. 1).

Ventura (2015) siendo citado por Quicaño menciona que la aceptación de tecnología de parte de los usuarios ha sido materia de diversos estudios. Existen muchos modelos que han sido empleados para tal fin, como el Technology Acceptance Model (TAM), en sus versiones 1, 2 y 3. En la actualidad, el TAM es el modelo más referenciado en los trabajos de investigación y ha sido a la vez la base

para la creación de nuevos modelos que buscan explicar los factores que influyen en los niveles de aceptación en contextos particulares (2019, p. 16).

El primer concepto teórico a definir son los procesos para ello se tienen los siguientes autores.

Con respecto al tema de procesos cada empresa tiene una manera de realizar sus tareas y llevar a cabo ciertos pasos en la realización de sus actividades. “Cada empresa está orientada a conseguir unos objetivos propios, pero, para lograrlos, debe organizar diferentes tareas, funcionalidades y procesos que le permiten ofrecer productos o servicios a sus clientes” (Buzón, 2019, p. 11). De este modo se ve como cada proceso lleva una tarea específica en la cual basa su metodología para poder servir tanto de manera externa como interna

Sztorc (2022) hablando acerca de los procesos dentro del rubro hotelero dijo que:

soluciones modernas y herramientas tecnológicas en el campo de la automatización y la robotización de procesos que cambien el modelo de operación hotelera desde la perspectiva de la pandemia mundial de COVID-19., las empresas hoteleras, a través de los procesos de automatización, robotización y optimización, implementan herramientas y tecnologías modernas que dan forma a un nuevo modelo de operación de mercado basado en la autonomización de funciones y tareas que crean valor para los huéspedes del hotel. (p.1)

El segundo concepto teórico a definir son las herramientas tecnológicas para ello tenemos algunas teorías de algunos autores que nos ayudan a definir de manera más clara las herramientas tecnológicas.

Feixa et al., (2016) siendo citados por Miranda y Cruz señalan que el aumento exponencial del uso de las herramientas y plataformas tecnológicas, aparecen nuevos nichos de mercados, los cuales se han vuelto consumidores y productores de contenido a la vez, este rol ha impulsado el trabajo colaborativo en la red, más allá de los intereses personales (2020, p. 70).

Haenlein, (s.f.) citado por Pareti et al. (2017) decían sobre las herramientas tecnológicas que “Las tecnologías de la información y comunicación (TIC S) son un concepto que contempla toda forma de tecnología utilizada para crear, almacenar,

intercambiar y procesar información en sus diversas formas” (p.344). tomando en cuenta ello se puede conocer de mejor manera como estas ayudan con el almacenamiento y uso de información general tomada de parte de los clientes o distintas fuentes.

Lizano y Sánchez (2020) señalan al respecto que:

La perspectiva sobre tecnología tendrá más futuro serán aquellas relacionadas con presentación de servicios móviles de inteligencia artificial en función de los gustos, sentimientos y ubicación del turista. Los aspectos estructurales y dinámicos que las personas que tienen distintas percepciones sobre como es el turismo, pueden optar por tener un viaje, estancia y recorrido, para lo cual serán los servicios móviles y capaces de determinar mediante algoritmos las preferencias personalizadas del mismo. (p.480)

Kotler (2004) siendo citado por García et al. (2017) precisan acerca de las herramientas tecnológicas que:

El uso de herramientas digitales tecnológicas como las TIC's, han revolucionado todas las disciplinas y áreas de conocimiento, especialmente aquellas relacionadas con la comunicación y hoy día son consideradas como un fenómeno mundial que muchos tratan de explicar. Estas mismas herramientas Interactivas puede favorecer a la empresa para conocer de mejor manera a sus clientes y como estos pueden enviar distintos tipos de opiniones y mensajes directamente con quienes se encargan de administrar el hotel, haciendo más llevadero los procesos de cambio para satisfacción de los clientes (p. 132).

Dentro del concepto teórico de satisfacción tenemos algunos autores que hacen mención a definiciones más claras tenemos a los siguientes.

Lambin (1998) y Zanfardini (2002) siendo citados por Oliva y Palacios (2017) hablando acerca de la satisfacción dicen que:

La naturaleza de los servicios en el mercado se vuelve cada vez más exigente, sin embargo, siempre la necesidad de cubrir la calidad y expectativa del cliente ha estado presente en los ofertantes de modo que tratar en todo momento de satisfacer las necesidades de los clientes es la prioridad ya que esta no depende de que sea un servicio de lujo si no que responda a todas y cada una de las expectativas de manera eficiente. (p. 198)

En el cuarto concepto teórico tenemos a las mejoras los siguientes autores nos mencionan algunas definiciones de mejoras.

Según UNCTAD (2001) Citado por Pérez et al. (2015) explica que:

La aplicación y explotación de una nueva tecnología es solo parte del beneficio que la transferencia aporta a su receptor. Otro beneficio, frecuentemente superior, es la difusión de tecnologías y habilidades en las economías del país anfitrión. [...] Sus manifestaciones son imitación, competencia, rotación del personal (spillo-ver) y encadenamientos productivos con las empresas nacionales (, p. 94).

se tiene que Oželienė et al., menciona que los empleadores tendrán que invertir en tecnologías avanzadas de robótica e inteligencia artificial, además de adaptarse a un mercado que busca la mejora constante para con sus trabajadores y que estos puedan tomar decisiones que añadan un valor significativo a la empresa (2020, p.176).

Soares et al. dicen que los hoteleros se sienten en necesidad de imitar la competencia por lo tanto todos buscan la mejoría constante de sus servicios, tanto como los distintos procesos internos mediante el uso y/o la inversión de la tecnología, por otro lado, los clientes en sus preferencias, las cuales están en constante cambio, influyen de manera indirecta en la adopción de la misma por parte de los ofertantes (2021, p. 669).

Guerrero citando a Camisón et al. (2007) señala que el término calidad es un concepto que ayudará a entender la competitividad en las organizaciones en los diferentes sectores económicos, y en especial, en el sector turístico. Es por ello, la definición y el dimensionamiento del concepto de calidad ha ido evolucionando y adaptándose a medida que las empresas buscan su aplicación para así finalmente lograr la satisfacción de los clientes. (2019, p. 241).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Es una investigación básica y de objetivo general busca analizar la implementación de la tecnología dentro de los servicios de hospedaje. El diseño de investigación es fenomenológico de enfoque cualitativo, teniendo como tipo de muestra siendo no probabilístico por criterio, utilizando como técnica de recolección de datos la entrevista para obtener un muestreo y teniendo como nivel de investigación exploratoria. la innovación tecnológica tiene que estar al servicio del cliente, siempre observando cuales son las necesidades actuales del mercado. Por ello es motivo que establecimientos de hospedaje atiendan de manera efectiva las necesidades de los clientes adaptándose a los distintos cambios que ocurran en el tiempo.

3.2 Matriz de consistencia, categoría y subcategoría

En la matriz de categorización se tiene como unidad temática a la implementación de las herramientas tecnológicas, este escenario se realiza en el distrito de Independencia teniendo como objetivo general de la investigación el analizar la implementación de las herramientas tecnológicas en la aplicación de los servicios de los hospedajes. En la identificación de las categorías se tiene: los que son los procesos, las herramientas tecnológicas, la satisfacción y finalmente las mejoras que se han dado en los hospedajes.

De manera más específica se procede a explicar cada categoría: para los procesos tenemos la inversión y la implementación tomando en cuenta la percepción de tanto los clientes como los administradores de servicios de hospedaje. Al respecto según Buzón “Cada empresa está orientada a conseguir unos objetivos propios, pero, para lograrlos, debe organizar diferentes tareas, funcionalidades y procesos que le permiten ofrecer productos o servicios a sus clientes” (2019, p.11). Como la perspectiva que cada establecimiento tiene, es importante realizar una correcta organización de los distintos procesos dentro de una empresa, es por esto que la empresa no solo invierte tiempo sino diferentes recursos a su disposición.

En otro punto están las herramientas tecnológicas donde se toma en cuenta lo que es el uso de las herramientas digitales y el uso que tiene estas. En ese sentido Zalamá et al. (2014) citados por Ivanov et al., argumentan que “las necesidades de la sociedad de consumo están en constante aumento, y, por lo tanto, se requieren más servicios de valor agregado de los robots. Un robot en sentido amplio es una máquina capaz de realizar acciones complejas” (2017). De este modo cada empresa debe utilizar distintas herramientas que se acomoden a su realidad y que pueden ser usadas a medida de sus necesidades. Según UNCTAD (2001) Citado por Pérez et al. dicen que “las diferentes manifestaciones tecnológicas que son difundidas e implementadas en otros países, representan un cambio productivo para todo tipo de empresa nacional” (2015).

Como tercera categoría se toma en cuenta la satisfacción, en este último punto se abarco todo lo que es la calidad del servicio y el uso de estas herramientas para así poder conocer la satisfacción en base a las distintas herramientas que presenta el hospedaje. Castillo menciona que “la calidad de servicio se ha convertido en un pilar fundamental para el éxito de los establecimientos con el objetivo de generar un trato especializado y así poder obtener un beneficio bidireccional, generando una mayor satisfacción en los clientes” (2019).

Y para finalizar tenemos a las mejoras donde se busca percatarse de los cambios a largo plazo que hacen los establecimientos de hospedaje. esta investigación tiene un enfoque cualitativo, el diseño de la investigación es fenomenológico, Suares dice que “los ofertantes del rubro hotelero buscan la mejoría constante de los servicios brindados por medio sus procesos internos se adaptan preferencias de los mismos, saben que están en constante cambio y estos influyen en los ofertantes” (2021). Es por esto que la empresa no solo invierte tiempo sino diferentes recursos a su disposición.

3.3 Escenario de estudio

El escenario en el cual se realizó la investigación se encuentra en Distrito de Independencia, en la provincia de Lima, Departamento de Lima, el año en el cual se realizó el estudio fue en el 2022, sin embargo, parte del estudio si bien está centrado en ese año toma en cuenta parte de eventos ocurridos en años anteriores, en específico la pandemia del SARS-CoV-2, esto es debido a que muchos cambios, producto de una pandemia global, se generaron a raíz de un cambio en las normas socio-culturales a los cuales las distintas poblaciones estaban acostumbradas, todo ello conllevó a un cambio completo en la forma en la cual muchos establecimientos de hospedaje cambiaron los parámetros en los cuales servían a sus huéspedes estos a su vez han cambiado sus expectativas y por lo mismo tienen unas exigencias distintas a las habituales.

3.4 Participantes

El número de personas a las cuales se entrevistó, fueron un total de 10, todos ellos se encontraban dentro del distrito de Independencia. Esto quiere decir fueron tanto los clientes como el personal administrativo de los establecimientos de hospedaje. Al tomar en cuenta a estos participantes lo que se busco fue dar conocer como estos perciben la tecnología que maneja estos hoteles, al implementarlos también se buscó conocer como mejoraron sus servicios. Además, también las que se han implementado a raíz de la pandemia para evitar contagios, son quienes han visto a grandes rasgos como la tecnología ha ido cambiando con el paso del tiempo y como el personal administrativo tanto como los huéspedes han experimentado los cambios que se dieron con el paso del tiempo. Para ver más acerca de este punto consultar anexo 7

3.5 Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó como técnica de las guías de entrevista las cuales fueron hechas a 10 personas en totalidad. En las cuales se espera tener similitudes dentro las respuestas que fueron brindadas, con la finalidad de observar y tener información sobre el desarrollo y la implementación de las herramientas tecnológicas en los establecimientos de hospedaje que se encuentran

dentro del distrito de Independencia. El instrumento de recolección de datos de esta investigación fue una guía de entrevista validado por tres expertos en el área turística teniendo en cuenta sus conocimientos en el tema tratado dentro del trabajo de investigación. Para complementar la información de este punto consultar el anexo 6

3.6 Procedimientos

Los procedimientos realizados en el presente trabajo fueron la búsqueda del lugar mediante la variable elegida, realizada la introducción fueron tomados en cuenta autores nacionales e internacionales dentro del marco teórico donde se colocaron diferentes fuentes para las categorías y subcategorías; luego se obtuvo el marco metodológico, en este se pudo observar, delimitar el lugar de estudio y quienes fueron las personas a la cuales se le aplicó el instrumento de la investigación, luego de haber obtenido los resultados, mediante un análisis crítico y haber comparado con antecedentes se generó una discusión, hecho esto se pudo obtener de manera más puntual las conclusiones y recomendaciones.

3.7 Rigor Científico

Al respecto añaden Fontes y Brito (2007) acerca del rigor científico que:

Reflexionar sobre la comprensión del rigor científico en la investigación en cuanto a la fidelidad y validez de los resultados obtenidos, yendo más allá de la exactitud de los datos, para hacer posible compartir productiva de sus procedimientos y resultados. En las ciencias sociales, donde la investigación se relaciona con un contexto social, se deben asociar técnicas cuantitativas y cualitativas, proporcionando datos concretos (p. 1).

El análisis constante dentro de la investigación se hace para contrastar los resultados obtenidos con antecedentes de investigación, o material literario que permita corroborar diferentes teorías realizadas durante toda la investigación.

En la investigación se tuvo como validadores a tres expertos en el tema de validación en la implementación de las herramientas tecnológicas en los establecimientos de hospedaje con un promedio del 90%. Esta validez garantiza que el instrumento utilizado aporte de manera positiva para los establecimientos que prestan servicios de hospedaje dentro de la zona de Independencia.

Los nombres de los expertos que validaron el trabajo son: Pérez Pérez Andrés, Adrián Colome Winter y Miguel Ángel Bazalar, la creatividad de esta investigación se supervisó en dos ocasiones por auditorías en las cuales se recomendó mejorar el trabajo de investigación en el capítulo de metodología y en los resultados del mismo, también se cumplió con el criterio de conformidad ya que los resultados obtenidos por el instrumento de validación se reflejan en la veracidad obtenida de los resultados al contrastar con lo manifestado por los clientes y los ofertantes de dichos establecimientos.

3.8 Métodos de análisis de datos

En base al instrumento que se realizó en la investigación, mediante este método se obtuvo la información sobre los clientes que consumen usualmente los servicios de los establecimientos de hospedaje dentro del distrito de Independencia, se realizó un análisis recolectando las entrevistas realizadas en el área elegida, con el fin de obtener un contraste entre la evidencia se usó recursos literarios científicos a modo de antecedentes y finalmente logrando un resultado satisfactorio y verdadero de los datos. En la recopilación literaria se tomó mucha información de distintos autores utilizando el método APA en su séptima edición, con la cual se obtuvo información valiosa que ayudó al desarrollo.

3.9 Aspectos éticos

Los aspectos éticos desarrollados dentro de la presente investigación son la integridad: ya que actuamos dentro del margen de reglas y parámetros establecidos por la universidad siempre manteniéndonos al margen; la honestidad: por la veracidad que se mantiene a lo largo del desarrollo; y la objetividad: la cual mantiene la presente labor dentro del tema presentado en todo momento y busca finalizar respondiendo las interrogantes planteadas y así mismo desarrollar los objetivos.

La ética es primordial en todo tipo de investigación por lo tanto este trabajo no es una excepción por lo cual contamos con la autenticidad de los derechos de autor de cada uno de los libros siendo la información extraída bajo los estándares de American Psicológica Asociación (APA), revistas científicas y tesis. Con la finalidad

de extraer información importante con la cual realizar un contraste de información, toda información obtenida a grandes rasgos ha sido usada para complementar con la investigación.

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Proceso

Los procesos vienen a ser un conjunto de pasos que se realizan para poder llegar a un objetivo sin contar con el enfoque. De este modo Buzón (2019) menciona que “Cada empresa está orientada a conseguir unos objetivos propios, pero, para lograrlos, debe organizar diferentes tareas, funcionalidades y procesos que le permiten ofrecer productos o servicios a sus clientes”. Es por ello, que dentro de las categorías consideradas en materia del estudio realizado se consideró analizar el proceso de implementación de las herramientas tecnológicas dentro de los establecimientos de hospedaje.

Inversión

Los ofertantes parecen estar de acuerdo en cuanto a que sus establecimientos de hospedaje han invertido en herramienta tecnológicas en ciertos aspectos puntuales dentro de sus servicios, los clientes parecen estar satisfechos con lo que se les ofrece. Los clientes dicen que las herramientas tecnológicas más ofrecidas son las tv Smart ya que ha sido el tipo de tecnología que más se ha venido adoptando en los últimos años por parte de los servicios de hospedaje.

Exponemos algunas de las respuestas que fueron recopiladas durante las entrevistas que se realizaron a diversas personas entre huéspedes y personal administrativo: “Falta implementar productos como tv Smart” (entrevista 1), “Si por que tienen cerraduras electrónicas” (entrevista 2), “Si, el hotel cuenta con chapas digitales que las hacen más seguras” (entrevista 6) y “Es lo que han invertido mayormente en eso que es Wi-Fi, cuentan con lo que es cable de habitaciones, internet y equipos como que impresoras” (entrevista 9).

Sintetizando el resultado que se obtuvo del análisis de los datos recolectados se observa que la inversión en tecnología forma una parte importante del establecimiento que presta servicios de hospedaje en el distrito de Independencia. Sin embargo, para Alsetoohy (2019) menciona que “la inversión dentro de los establecimientos de hospedaje no es necesariamente la más alta, en el caso de

tecnologías innovadoras, esto debido al costo de inversión y a la complejidad de las mismas”. Lo que muestra que dentro de las prioridades de los establecimientos de hospedaje muchas veces no necesariamente está el invertir en este tipo de tecnologías innovadoras.

Implementación

Dentro de los resultados se obtuvo que la implementación dentro de los establecimientos de hospedaje, fueron herramientas tecnológicas como televisores Smart y llaves de tarjeta con cerraduras electrónicas, se tuvieron estas como punto de referencia pues son lo que más se diferencia de establecimientos de hospedaje a los alrededores, pero que de igual manera comparten similitudes dentro de sus servicios.

Exponemos algunas de las respuestas que fueron recopiladas durante las entrevistas que se realizaron a diversas personas entre huéspedes y personal administrativo: “Las llaves y algunas cosas más, pero de cierto modo creo que no tenga mucho para ofrecer” (entrevista 4), “Si, es el plus que el hotel ofrece a los clientes dentro de otras cosas como las tv Smart que puede ver y Wi-Fi en el hotel según me han comentado” (entrevista 7), “Claro que si últimamente si no inviertes en eso, si tu no inviertes en todo lo que es tecnología, marketing, perdiste” (entrevista 8) y “solo en algunas habitaciones pero no he visto en todas” (entrevista 1).

Los resultados muestran que la implementación que tuvieron los diferentes establecimientos de hospedaje a lo largo del tiempo sigue de la misma manera, esto solo mostro como muchas de las novedades tecnológicas no están presentes en dichos establecimientos. Para ello Bharwani et al. (2021) dicen que “los establecimientos de hospedaje deberán de definir a que tipo de mercado apuntan, siendo este su mayor interés debido a que estos definen el tipo de inversión tecnológica y automatización que hará el establecimiento de hospedaje”. Así mismo muchos de estos establecimientos valoran lo actual y no sienten que deban implementar más variedad de tecnología.

4.2. Herramientas tecnológicas

Las herramientas tecnológicas se componen de diferentes accesorios que favorecen un proceso, o la manera de trabajar sobre alguna tarea en concreto. Bilgihan (2016) que “las comodidades que ofrece la habitación se relacionan con el incremento de ingresos por parte del hotel”. Demostrando de este modo que muchas de las comodidades o servicios que ofrece el hotel juegan un papel importante a la hora de obtener ingresos para poder ampliar la inversión del establecimiento y la ampliación de sus servicios. Así mismo dentro de esta categoría se identificó los tipos de herramientas tecnológicas que se usan dentro de los establecimientos de hospedaje, las cuales fueron herramientas tecnológicas digitales y herramientas tecnológicas analógicas.

Herramientas tecnológicas digitales

El personal administrativo de los establecimientos de hospedaje asegura que ha implementado herramientas tecnológicas digitales a disposición de los clientes tanto como de los trabajadores, sin embargo, estas no son muy conocidas por los huéspedes, aunque posiblemente por un desconocimiento de que los establecimientos de hospedaje los posea y/o porque no les llama la atención utilizar algo así durante su estadía.

Exponemos algunas de las respuestas que fueron recopiladas durante las entrevistas que se realizaron a diversas personas entre huéspedes y personal administrativo: “Las llaves y algunas cosas más, pero de cierto modo creo que no hay mucho más que tengan que ofrecer” (entrevista 4), “Anteriormente no, pero ahora si estamos implementando, si estamos haciendo todo lo que es un marketing digital” (entrevista 8), “Si, es con tecnología, ¿no? Ósea se le ofrece al cliente televisores Smart, con YouTube, Netflix, si es eso que tiene implementado el local, ese tipo de cosas, ese tipo de servicios” (entrevista 10)

Los resultados muestran que muchas veces los huéspedes no solicitan los servicios que ofrecen el hotel por mero desconocimiento o porque no es del interés de los mismos, siendo que muchas veces los establecimientos de hospedaje aseguran incluir dentro de sus servicios herramientas tecnológicas digitales. En ese

sentido, Miranda y Cruz (2020) citando a Feixa et al. señalan que “el uso de herramientas tecnológicas digitales impulsa una mayor recolección de datos que favorecen los cambios por partes de los ofertantes en cuanto a los servicios que ofrecen” (2016). Lo cual indica que muchas veces el uso de herramientas digitales favorece la ampliación del conocimiento que se tiene sobre los distintos tipos de clientes y los establecimientos de hospedaje tienen una idea más clara de cuáles son las preferencias a las cuales pueden adaptarse.

Herramientas tecnológicas analógicas

Los ofertantes de establecimientos de hospedaje afirman ofrecer herramientas tecnológicas analógicas, sin embargo, los clientes perciben que la tecnología es muy común dentro del establecimiento de hospedaje estándar, específicamente los que se encuentran dentro del distrito de Independencia, pues estas forman parte en su mayoría de servicios que ofrece el establecimiento de hospedaje.

Exponemos algunas de las respuestas que fueron recopiladas durante las entrevistas que se realizaron a diversas personas entre huéspedes y personal administrativo: “Si, una tarjeta como llave que tienen las habitaciones como una cerradura electrónica” (entrevista 2), “Bueno los huéspedes tienen la libertad de conectarse al internet Wi-Fi por medio de su celular u otros dispositivos móviles que tengan a la mano, y eso es una ayuda a los viajeros que están de viaje” (entrevista 6) y “Claro, más que todo televisor es lo que hay, ¡eh! televisores Smart, blue ray, más lo que todo lo que han implementado tanto en habitaciones como en otros servicios” (entrevista 9)

Los ofertantes afirmaron tener distintas herramientas tecnológicas analógicas a disposición de los clientes, los cuales afirmaron que muchas veces estas no son percibidas como esenciales a la hora de optar por elegir un establecimiento de hospedaje en concreto. Al respecto Muller (2010) dice que “a medida que los cambios en el entorno de los establecimientos de hospedaje han producido distintos resultados que no se han visto en el pasado, esto son gracias a los continuos catalizadores que han impulsado un cambio dentro del rubro”. Estas herramientas pueden atraer a las personas por lo novedoso, sin embargo, si estas no presentan

un interés total por elegir los servicios de algún establecimiento, pierden su propósito dentro de la funcionalidad que se les quiere dar.

4.3. Satisfacción

En el siguiente punto se analizó la satisfacción del cliente dentro de los establecimientos de hospedaje en Independencia que involucren herramientas tecnológicas. Añade también Sarmah et al. (2017) Que “la recolección y la recopilación de datos juegan un papel importante para los administradores de servicios de hospedaje para adaptarse a las preferencias de sus clientes”. Para tener una idea más clara del punto a tratar se dividió en las siguientes subcategorías: Satisfacción de calidad de servicio y satisfacción en el uso de herramientas tecnológicas, estas tienen la función de conocer como satisfacer al cliente.

Satisfacción en la calidad de servicio

Los clientes perciben una satisfacción dentro de sus expectativas, sin embargo, haber llamado de manera suficiente su atención no garantiza una mayor satisfacción al hacer uso de los establecimientos de hospedaje, pues de haber tenido cambios en diferentes tendrían un mayor impacto en la experiencia de los huéspedes. De este modo el personal administrativo se ha visto en muchas ocasiones proponer nuevas ideas que innoven generando cambios positivos, aunque no se logró como ellos esperaban.

Exponemos algunas de las respuestas que fueron recopiladas durante las entrevistas que se realizaron a diversas personas entre huéspedes y personal administrativo: “Si, pienso que facilitan muchas cosas en la vida y mejoraría mi experiencia en el hotel” (entrevista 2), “Claro, ya que con esas mejoran mi estadía en los servicios de hospedaje” (entrevista 3), “Si, aunque falta implementar más herramientas de trabajo” (entrevista 5) y “Si, por lo menos por ahora por lo que tiene, pero mejoraría todo mucho más, si trajeran más cosas y mejores novedades” (entrevista 4)

Brochado et al. dicen que “las nuevas tecnologías son más apreciadas por huéspedes jóvenes, pues estos buscan la diferencia notable dentro de los distintos ofrecimientos en establecimientos tecnológicos, lo cual hace que resalten a diferencia de sus competidores” (2016). Esto quiere decir que de muchos de los establecimientos de hospedaje que ofrecen distintos tipos de tecnología presentan una alternativa interesante y llamativa para el mercado actual, pues es el que busca nuevas experiencias dentro de lo conocido y distintas vivencias que salgan de lo estándar.

Satisfacción en el uso de las herramientas tecnológicas

Los clientes consideran que la satisfacción haciendo uso de estas herramientas tecnológicas, es la esperada, sin embargo, creen que esta podría ser mejor. Así mismo los ofertantes afirman brindar la mejor experiencia dentro de sus instalaciones haciendo uso de herramientas tecnológicas, pero están seguros que se encuentran a la altura de la expectativa que esperan del tipo de público al cual se encuentran dirigido.

Exponemos algunas de las respuestas que fueron recopiladas durante las entrevistas que se realizaron a diversas personas entre huéspedes y personal administrativo: “Dentro de lo que se requiere es aceptable” (entrevista 1), “Si, de alguna otra manera el hotel trata de que seamos conocidos, trata de que seamos mejor, como quien dice estar a la, a lo tecnológico, más que todo que sea conocido por el público, los clientes.” (entrevista 9) y “No, si bien no es lo convencional, creo que no está a la altura de lo que siento podría satisfacer mi expectativa, por lo menos no desde el punto de vista de mi experiencia previa” (entrevista 7).

Sarma et al. dicen que “las empresas de establecimientos hoteleras que hacen uso de herramientas innovadoras generan un gran interés por parte de los clientes ya que estas abren la posibilidad de adaptar los servicios a sus preferencias” (2017). El hacer uso de las herramientas tecnológicas generaron un impacto positivo dentro de los clientes, así mismo como se asevera líneas arriba pues se siente un cambio realmente notorio de como estas son usadas dentro de los servicios, llegando a ser estas de una mayor preferencia para los clientes.

4.4 Mejoras

Respecto Soares et al. dicen que “los ofertantes buscan la mejora constante de sus servicios mediante la inversión en la tecnología y de manera externa los clientes influyen en estas decisiones” (2021). Añade también Arévalo et al. dicen que “los distintos canales de recolección de información mediante la mejora y el uso de herramientas tecnológicas para ese fin, hace que el sector hotelero logre una mayor visibilidad para una buena gestión interna y sus canales (2019)”.

Mejora en la calidad de servicio del hotel.

Los clientes de los establecimientos de hospedaje no notan un gran cambio con el uso de herramientas tecnológicas. El personal administrativo de los establecimientos de hospedaje recibió comentarios positivos y negativos de igual manera, sin embargo, como cada empresa que está sujeta a los cambios, muchos de estos variados criterios influyeron en distintas tomas de decisiones.

Exponemos algunas de las respuestas que fueron recopiladas durante las entrevistas que se realizaron a diversas personas entre huéspedes y personal administrativo: “Si, adaptarse, estar actualizado ante estos cambios son importantes pero siempre habrá algo nuevo que tener y que pueda ayudar a tener más gente” (entrevista 6), “Si, ambos tipos de comentario, tanto positivo como negativo, mayormente de ambos, sirve para mejorar ciertas cosas” (entrevista 10), “Están tratando de hacerlo pero llevarlo a cabo necesita inversión” (entrevista 1) y “No, pero siento que sería muy bueno actualizar más cosas dentro del establecimiento” (entrevista 2)

Stringam et al. menciona que “los impactos de los portales web suelen ser lentos y tiene una mala conexión. Estos tiempos de carga son prolongados, causa una insatisfacción por parte del visitante y esto hace que estos abandonen los sitios web” (2019). Asimismo, esto nos da a entender que sin una buena calidad de servicio permite que los visitantes y los clientes hace que estos abandonen ya sea por aburrimiento del tiempo de espera del sitio web o por perder el interés en querer saber los servicios que ofrecen.

Mejora en la calidad de alojamiento del establecimiento de hospedaje

Los administradores de establecimientos de hospedaje aseveran haber adquirido nuevas tecnologías para hacer uso de las mismas dentro de sus instalaciones reemplazando servicios obsoletos. Los empleados administrativos mencionan haber hecho implementaciones de distintos dispositivos, sin embargo, son cambios poco notorios en comparación con los distintos cambios tecnológicos que van apareciendo y modificando el modo en el cual el rubro realiza sus actividades.

Exponemos algunas de las respuestas que fueron recopiladas durante las entrevistas que se realizaron a diversas personas entre huéspedes y personal administrativo: “Mientras menos quejas tengan significa que están haciendo bien las cosas” (entrevista 1), “No, siento que todo sigue igual, por lo menos desde la última vez que vine y ahora” (entrevista 5) y “Es más rápida la atención a los clientes debido a esas herramientas tecnológicas que comenté anteriormente” (entrevista 7).

Seonjeong dice que “las preferencias dentro de la funcionalidad, la estética y el simbolismo tienen a tener una importancia mayor dentro de las evaluaciones de los clientes, lo cual termina influyendo de manera positiva en su percepción” (2018). el personal administrativo muestra que las nuevas tecnologías dentro de los hoteles son lo que no necesariamente termina atrayendo a los clientes, pues estos están acostumbrados a un tipo de servicio más sencillo, por lo cual aseguran que no hay una diferencia significativa por la cual ellos hubieron elegido un establecimiento de hospedaje en particular, siendo que hay alternativas muy similares dentro del distrito.

4.5. Implementación de herramientas tecnológicas

A lo largo de la investigación se reúnen diversas cantidades de información que fue procesada de manera oportuna y fue analizada para darle una coherencia en cuanto al resultado que se obtuvo, dentro de los objetivos propuestos, los cuales fueron satisfactoriamente respondidos. De modo que se obtuvo como respuesta general que muchas veces el personal administrativo de los establecimientos de hospedaje que se encuentran dentro del distrito de Independencia no implementan muchos servicios tecnológicos, esto es, básicamente que solo dedican más sus esfuerzos en complacer a la gama de clientes que poseen ya que este distrito no es necesariamente uno que destaque por atraer turistas en gran medida, sin embargo los administradores no exploran alternativas innovadoras dentro del rubro en el cual se encuentran, por lo cual los establecimientos de hospedaje no apuntan a atraer un mercado turístico más amplio.

Dicho esto, el distrito de Independencia es un distrito que tiene desarrollado distintas atracciones turísticas, pero que no están enfocadas a extranjeros propiamente y es más parte de la cultura actual, por lo cual desde esa base muchos de los establecimientos de hospedaje no apuntan a atraer distintos tipos de mercado, si no adaptarse a los cuales tiene a su disposición y limita su alcance a los mismos, no se vio un plan a gran escala, ni a pequeño, mediano, corto y largo alcance, sin embargo, en la teoría consultada se considera como una medida de crecimiento la innovación tecnológica de los hoteles, pero dentro de la información recolectada por medio de las entrevistas deja ver que simplemente los clientes se sienten satisfechos con el tipo de atención que reciben y por la cual no sienten que necesiten algún tipo de cambio.

Dentro de la investigación se manejó la información de manera precisa, pero al ser una investigación de tipo fenomenológico se ha requerido de testimonios de una muestra compuesta de sujetos aleatorios entre personal administrativo de los establecimientos de hospedaje y de sus huéspedes, lo que se busco es dar una visión que cubra de manera satisfactoria las cuatro problemáticas específicas y la general, sin embargo las limitaciones de la investigación también se extienden a la imposibilidad de cubrir a totalidad los testimonios obtenidos de todos los

hospedajes, pues muchos de ellos guardaron con recelo la información que poseían por diversos motivos, entre los cuales están la desconfianza y la falta de interés por ser partícipes de una investigación particular, lo cual significó una minimización del alcance. El aporte científico dentro del ámbito social se formuló en base al crecimiento económico dentro del ámbito turístico y el crecimiento del mismo, el aplicar los cambios en recomendaciones queda en el personal administrativo el tomar parte de estas para generar un cambio positivo o de otro modo mantenerse en la manera en la que vienen realizando sus labores.

V. CONCLUSIONES

Los avances tecnológicos son importantes, y el rubro hotelero no es ajeno a estos cambios que van experimentando a lo largo del tiempo, sin embargo muchos de ellos dentro del distrito de Independencia a la fecha de realizado el estudio presentan un nivel básico y estándar dentro de lo que pueden ofrecer, no obstante es debido a la zona en la cual se encuentra y no se ha desarrollado el nivel turístico como en otras zonas o lugares dentro de la región Lima, que presentan un mayor atractivo para los turistas.

Los establecimientos de hospedaje han llevado un proceso de cambio por parte de los hoteles para actualizarse dentro de las necesidades de los huéspedes, aun siendo estos no tan sofisticados, y por lo tanto se mantienen mucho más tiempo su manera de trabajar, a diferencia de muchos otros establecimientos que pueden, o no, cambiar de manera más constante dentro de los servicios que ofrecen.

Las herramientas tecnológicas que ofrecen los establecimientos de hospedaje son muchas veces las mismas, sin embargo, algunos establecimientos optan por diferenciarse y generar una mejor presencia dentro del distrito de Independencia; haciendo uso de, por ejemplo: llaves electrónicas, tv Smart, sitios webs, o servicio a la habitación mediante terminales telefónicos. Las cuales no dejan de ser recursos los cuales terminaran adoptándose en su totalidad en la mayoría de establecimientos en algún momento.

Al hacer un análisis a la satisfacción del cliente aseguraban estar satisfechos, sin embargo, mencionan que se podría implementar ciertos cambios tecnológicos que cumplan con dar una satisfacción mayor a la que se espera al hacer uso de los servicios; cabe resaltar que en los establecimientos de hospedaje el personal administrativo afirmaba estar cumpliendo con la plena satisfacción de los huéspedes, pero no veían un cambio del modo en el cual prestan sus servicios a futuro ya que no es necesario.

Al analizar la mejora en los establecimientos seleccionados para la investigación se puede resaltar que la calidad de servicio que brinda el establecimiento de hospedaje es buena, pero se puede mejorar en base a las

nuevas necesidades que requieren los huéspedes ya que sabemos que entre más avanzan los cambios tecnológicos estos a su vez se vuelven más exigentes en cuanto a la calidad de servicio que esperan.

VI. RECOMENDACIONES

Primero

A los establecimientos de hospedaje se les recomendaría mejorar el sistema por el cual recolectan información sobre preferencias por partes de los clientes y como pueden adaptarlas para mejorar sus servicios.

Segundo

Los establecimientos de hospedaje, podrían buscar la manera en la cual cambien los distintos servicios que ofrecen por algunos más personalizados.

Tercero

Dar mayor prioridad y mejor difusión a las innovaciones tecnológicas con las que cuentan dentro del servicio del establecimiento de hospedaje para lograr un mayor alcance dentro de las personas que deseen contratar los mismos.

Cuarto

Se debería tener un mayor cuidado al momento de cuidar de los implementos de las habitaciones y así mismo dar un mantenimiento constante a las mismas, pues muchas decaen con el tiempo y pierden funcionalidad.

Quinto

Ampliar los servicios de los establecimientos para ofrecer alternativas llamativas para los clientes en fechas especiales o realizar eventos virtuales en que los huéspedes puedan participar y obtener algún tipo de retroalimentación por ello.

REFERENCIAS

- Arévalo, G. Y Álvarez, M. (2019). *Visibilidad En Línea: Análisis De Los Hoteles De Tunja (Colombia)*. Anuario Turismo y Sociedad. <https://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=3b8404eb-77c9-460b-8969-2dbe64c69d28%40sessionmgr4007&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=138069286&db=fua>
- Bharwani, S., & Mathews, D. (2021). *Techno-business strategies for enhancing guest experience in luxury hotels: A managerial perspective*. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 13(2), 168-185. <https://doi.org/10.1108/WHATT-09-2020-0121>
- Bhatia, S. y Singh, A. (2019). *Developments In Artificial Intelligence: A Global Perspective*. Delhi Business Review. <https://www.proquest.com/docview/2261001365/D40BC8938DA349F3PQ/5?accountid=37408>
- Bilgihan, A., Smith, S., Ricci, P., & Bujisic, M. (2016). *Hotel guest preferences of in-room technology amenities*. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 7(2), 118-134. <https://doi.org/10.1108/JHTT-02-2016-0008>
- Brochado, A., Paulo, R., & Margarido, A. (2016). *High tech meets high touch in upscale hotels*. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 7(4), 347-365. <https://doi.org/10.1108/JHTT-07-2016-0038>
- Buzón, J. (2019). *Operaciones y procesos de producción*. Editorial Elearning S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=q3XIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=procesos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiC6Jrus933AhWKBbkGHfg0CyoQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=procesos&f=false>
- Cacho, S., Lázaro, J. *Transformación digital de los negocios de network marketing, multinivel y ventas directas. El impacto de nuevas herramientas y plataformas digitales*. *Anáhuac Journal*, [s. l.], v. 18, n. 2, p. 11–39, 2018. DOI

10.36105/theanahuacjour.2018v18n2.01. Disponível em:
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=135289704&lang=es&site=eds-live>. Acesso em: 6 maio. 2022

Camejo, I. de la Cruz, L. y Poutou, J. (2020). *Diseño del esquema de calidad de la experiencia turística en hoteles. Semestre Económico*.
<https://www.proquest.com/docview/2554664750/9B7807403D0F4AAEPQ/12?accountid=37408>

Contreras, S. y Suarez, L. (2018). *El Talento Humano Y El Cuidado Ambiental En La Industria Hotelera. Anuario de Turismo y Sociedad*.
<https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=12935b9d-6ec3-4469-8086-17657cea33f5%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsgcl.586601256&db=edsgii>.

Erdem, M., Atadil, H. A., & Nasoz, P. (2019). *Leveraging guest-room technology: A tale of two guest profiles*. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(3), 255-268. <https://doi.org/10.1108/JHTT-06-2018-0046>.

Flores, L. (2019). *Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno*. *Revista Escuela de Administración de Negocios*.
<https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=bb8b609b-a7c9-4830-b9bb-d81933c1c20c%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsdoj.774491a52e95485984b617c4ac8b67ba&db=edsdoj>

Fontes, A. & Brito, A. (2007). *O rigor científico em pesquisa quanto À fidelidade E À validade dos resultados obtidos: Uma experiência da utilização da técnica qualitativa na prática avaliativa*. *Revista Eletrônica De Ciência Administrativa*, 6(2), 1-16. <https://doi.org/10.5329/RECADM.20070602004>

García, G., Moraleda, L. y Curiel, J. (2017). *La Interacción De Los Hoteles Con Las Redes Sociales: Un Análisis De Los Hoteles De Cuatro Estrellas De La*

Comunidad De Madrid (España). Cuadernos de Turismo.
<https://www.proquest.com/docview/1921026222/fulltextPDF/2BED61FF434F4972PQ/22?accountid=37408>.

Gispert, O. y Chávez, R. (2021). *Gestión ambiental hotelera en Puerto Vallarta: motivaciones y limitantes*. *Nóesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*.

<https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=fc44ed92-a8bd-4cd4-90c1->

[c661ea934f89%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=152239862&db=a9h](https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=fc44ed92-a8bd-4cd4-90c1-c661ea934f89%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=152239862&db=a9h)

Guerrero, D. (2019). *Implantación De Un Sistema De Gestión De Calidad En Las Empresas Del Sector Turístico De Colombia*. Podium
<https://www.proquest.com/docview/2418150630/9B7807403D0F4AAEPQ/8?accountid=37408>

Hua, N., Huang, A., Medeiros, M., & DeFranco, A. (2020). The moderating effect of operator type: The impact of information technology (IT) expenditures on hotels' operating performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(8), 2519-2541. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2019-0753>.

Israel, K., Tscheulin, K. y Zerres, C. (2019). *Virtual reality in the hotel industry: assessing the acceptance of immersive hotel presentation*. *European Journal of Tourism Research*.
<https://www.proquest.com/docview/2198412599/fulltextPDF/655FE70DD31E4936PQ/12?accountid=37408>.

Law, R., Sun, S., & Irene Cheng, C. C. (2020). *Hotel technology: A perspective article*. *Tourism Review of Aiest - International Association of Scientific Experts in Tourism*, 75(1), 286-289. <https://doi.org/10.1108/TR-05-2019-0150>

Leung, R. (2021). Hospitality technology progress towards intelligent buildings: A perspective article. *Tourism Review of Aiest - International Association of*

Scientific Experts in Tourism, 76(1), 69-73. <https://doi.org/10.1108/TR-05-2019-0173>.

Lizano, H. y Sánchez, P. (2020). *Evolución Tecnológica en Turismo: Un Análisis Bibliométrico*. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação. <https://www.proquest.com/docview/2462684787/abstract/DD0C7897948647E0PQ/11?accountid=37408>

Marulanda, Á. y Restrepo, J. (2020). *Estrategias para fortalecer la ocupación hotelera: estudio de caso en una Cadena de la Ciudad de Medellín*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte. <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=1caa0486-5e54-4631-9e83-63dba4952297%40pdc-v-sessmgr02&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=146833747&db=fua>

Miranda, A. y Cruz I. (2020). *Tecnología de Información y Comunicación en la mejora de la experiencia de los viajeros de la generación millennial*. 3C TIC. <https://www.proquest.com/docview/2477689267/2BED61FF434F4972PQ/31?accountid=37408>

Muller, C. (2010). *Hospitality technology: A review and reflection*. Worldwide Hospitality and Tourism Themes, 2(1), 9-19. <https://doi.org/10.1108/17554211011012568>.

Munjal, S., & Singh, A. (2021). *Conclusion: Going digital is the only way forward for the indian tourism and hospitality industry*. Worldwide Hospitality and Tourism Themes, 13(2), 291-295. <https://doi.org/10.1108/WHATT-09-2020-0119>.

Okumus, F., Bilgihan, A., Ozturk, A. B., & Xinyuan (Roy) Zhao. (2017). *Identifying and overcoming barriers to deployment of information technology projects in hotels*. Journal of Organizational Change Management, 30(5), 744-766. <https://doi.org/10.1108/JOCM-12-2015-0239>

Oliva, E. y Palacios, D. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó*. Revista Criterio Libre.

<https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=0e5c198a-b167-403a-bece3060413aa4f5%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=131002327&db=fua>

Oliva, E., & Palacios, D. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. Criterio Libre*, 15(26), 195-213. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/evaluación-de-la-calidad-servicio-percibida-en/docview/2125262102/se-2?accountid=37408>

Oželienė, D., Jakštienė, D., Baltrūnaitė, D., & Voišnis, J. (2020). *DEMAND FOR HOSPITALITY EMPLOYEES IN THE CONTEXT OF TECHNOLOGICAL ADVANCEMENT AND GENERATIONAL CHANGE: THE CASE OF LITHUANIA*. Faculty of Tourism and Hospitality Management in Opatija. Biennial International Congress. *Tourism & Hospitality Industry*, 176-191. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/demand-hospitality-employees-context/docview/2424916196/se-2?accountid=37408>

Paredes, Y., Martínez, C., Machado, N. y Manosalvas, C. (2017). *La responsabilidad social en la gestión de empresas de alojamiento turístico. Retos Turísticos*. <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=d0b28d51-73c8-4bdb-8635-d731f7c98832%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=126895698&db=hjh>

Pareti, S., Cordova, A. y Fuentes, J. (2020). *Tecnologías de la Información y Comunicación (CRM y ERP) como herramientas de segmentación y fidelización de clientes: El caso de los emprendimientos hoteleros de Cerro Alegre y Cerro Concepción, Valparaíso Chile*. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*. <https://www.proquest.com/docview/2468683493/fulltextPDF/2BED61FF434F4972PQ/16?accountid=37408>.

- Peña, D., Serra, A. y Ramón, J. (2017). *Factores Determinantes Del Conocimiento De La Responsabilidad Social Empresarial En El Sector Hotelero Del Caribe Colombiano*. Revista Ibero-Americana de Estrategia. <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=826ad3db-0490-4df7-a7de-ac0bc8257fed%40pdc-v-sessionmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=124369750&db=bth>
- Pérez, G., Puig, M. y Fernández, R. (2017). *Costo de los contratos de administración extranjera para la industria hotelera cubana*. Economía y Desarrollo. <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=2759fa40-cf16-44e0-8906-637eea41ceff%40pdc-v-sessionmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=127531126&db=fua>
- Pillai, R., & Sivathanu, B. (2020). *Adoption of AI-based chatbots for hospitality and tourism*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 32(10), 3199-3226. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2020-0259>.
- Pujals, P., & Jiménez, A. (2012). *Reflexión sobre el rigor científico en la investigación cualitativa/Essay about scientific rigor in qualitative research*. Estudios Sobre El Mensaje Periodístico, 18, 879-888. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/reflexión-sobre-el-rigor-científico-en-la/docview/1524710332/se-2?accountid=37408>
- Quicaño, C., León, C. y Moquillaza, A. (2019). *Un Modelo Para Medir El Comportamiento En La Aceptación Tecnológica Del Servicio De Internet En Hoteles Peruanos Basado En Utaut2. Caso 'Casa Andina'*. <https://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=393e6650-d0b5-4375-890a-4c750d9e1122%40sessionmgr4006&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9z dC1saXZI#AN=135853536&db=iih>

- Ratna, S., Utami, H., Endang, S., Wilopo y Muflih, M. (2020). *The technology tasks fit, its impact on the use of information system, performance and users' satisfaction: Very informal newsletter on library automation*. VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, 50(3), 369-386.
- Seonjeong, A. (2018). *m-servicescape: Effects of the hotel mobile app servicescape preferences on customer response*. Journal of Hospitality and Tourism Technology, 9(2), 172-187. <https://doi.org/10.1108/JHTT-08-2017-0066>.
- Soares, A., Mendes, L. y Gretzel, U. (2020). *Technology adoption in hotels: applying institutional theory to tourism*. Tourism Review. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=2499f205-3f1c-4798-894e-5ea0e565fb27%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=56434300&db=eoah>
- Srikanth, B., Schwartz, Z., & Zhang, X. (2018). *Evaluating hotel guest technologies: Does home matter?* International Journal of Contemporary Hospitality Management, 30(5), 2327-2342. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2017-0148>
- Stringam, B., & Gerdes, J. (2019). Service gap in hotel website load performance. International Hospitality Review, 33(1), 16-29. <https://doi.org/10.1108/IHR-09-2018-0012>
- Sztorc, M. (2022). *Autonomous enterprise as a model of hotel operation in the aftermath of the COVID-19 pandemic*. Sustainability, 14(1), 97. <https://doi.org/10.3390/su14010097>
- Tavitiyaman, P., Zhang, X., & Wing, Y. (2020). *How tourists perceive the usefulness of technology adoption in hotels: Interaction effect of past experience and education level*. Journal of China Tourism Research, <https://www.proquest.com/scholarly-journals/how-tourists-perceive-usefulness-technology/docview/2432366672/se-2>

- Téllez, C. (2017). *Regulación En Responsabilidad Social Empresarial En La Hotelería De Colombia*. Anuario Turismo y Sociedad. <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=ee681be5-df7a-4fd8-a397-f67b10ff648a%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=128038022&db=hjh>
- Wei, W., Torres, E., & Hua, N. (2017). *The power of self-service technologies in creating transcendent service experiences: The paradox of extrinsic attributes*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(6), 1599-1618. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2016-0029>
- Yashroy, U. (2018). *Hotel industry - romancing the technological way*. *KIMI Hospitality Research Journal*, 3(1), 13-19. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/hotel-industry-romancing-technological-way/docview/2356775110/se-2?accountid=37408>
- Zalama, E., Garcia, G., Marcos, S., Dominguez, S., Feliz, R., Pinillos, R., Lopez, J. (2014), *Sacarino, a service robot in a hotel environment*. *Advances in Intelligent Systems and Computing*.
- Zumba, M., Pereira, G. y Toledo, R. (2020). *Gestión de la innovación y de las redes sociales en el sector hotelero ecuatoriano: Estudio empírico en los hoteles de primera categoría y lujo en la ciudad de Loja*. CISTI. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=b1b0f8ad-8750-4b70-9916-7ed2725ef524%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=147256302&db=iih>

Anexos:

Anexo 1: Cuadro de operacionalización de variables

Título: Implementación de Herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022					
Unidad temática	Problemas	objetivos	categoría	subcategoría	temas
Implementación las herramientas tecnológicas	Problema general:	Objetivo general:	PROCESO	Inversión	Inversión en herramientas tecnológicas por parte de la identidad
	¿cuál es el nivel de implementación de herramientas tecnológicas para la ampliación de los establecimientos de hospedaje en Independencia?	Analizar la implementación de herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios en hoteles en Independencia 2022		Implementación	Percepción de la implementación de herramientas tecnológicas por parte del cliente
	Problema Específico:	Objetivos específicos:	HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	Digitales	Uso de las herramientas tecnológicas físicas
	¿Cómo se han implementado las herramientas tecnológicas en los hoteles del distrito de Independencia?	Analizar el proceso de implementación de las herramientas tecnológicas en los establecimientos de hospedaje en Independencia.		Análogas	uso de las herramientas tecnológicas digitales
	¿Cuáles son las herramientas tecnológicas implementadas en los hoteles del distrito de Independencia 2021?	Identificar las diferentes herramientas tecnológicas implementadas en los establecimientos de hospedaje del distrito de Independencia 2022.	SATISFACCIÓN	Satisfacción en la calidad de servicio	Ver la satisfacción del cliente dentro del hotel con los servicios añadidos de herramientas tecnológicas
	¿Cómo mejorar los servicios de estas herramientas tecnológicas?	Analizar la satisfacción del cliente dentro de los establecimientos de hospedaje en Independencia que involucren herramientas tecnológicas.		Satisfacción en el uso de las herramientas tecnológicas	Conocer la satisfacción que sienten los clientes al hacer uso de las distintas herramientas tecnológicas
	¿Cuál es la aceptación por parte de los huéspedes?	Analizar las mejoras de los servicios en los establecimientos de hospedaje por medio de las herramientas digitales tanto analógicas como digitales.	MEJORAS	Mejora en la calidad de servicio del hotel.	Los clientes observan los cambios que traen las herramientas tecnológicas a los servicios hoteleros
	¿Cómo mejorarán los servicios estas herramientas tecnológicas?			Mejora en la calidad de alojamiento del hotel	Los clientes se percatan de los cambios a lo largo del tiempo en los servicios de alojamiento a los cuales accedían.
	¿Cuál es la situación actual de los hoteles en Independencia?				

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Implementación de Herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022			
problema	objetivo	Unidad temática- categoría y subcategoría	metodología
<p>Problema general: ¿cuál es el nivel de implementación de herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios en hoteles en Independencia?</p> <p>Problema Específico: ¿Cómo se han implementado las herramientas tecnológicas en los hoteles del distrito de Independencia?</p> <p>¿Cuáles son las herramientas tecnológicas implementadas en los hoteles del distrito de Independencia 2021?</p> <p>¿Cómo mejorar los servicios de estas herramientas tecnológicas?</p> <p>¿Cuál es la aceptación por parte de los huéspedes?</p> <p>¿Cómo mejorarán los servicios estas herramientas tecnológicas?</p> <p>¿Cuál es la situación actual de los hoteles en independencia?</p>	<p>Objetivo general: Analizar la implementación de herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en Independencia 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar el proceso de implementación de las herramientas tecnológicas en los establecimientos de hospedaje en Independencia. Identificar las diferentes herramientas tecnológicas implementadas en los establecimientos de hospedaje del distrito de Independencia 2022. Analizar la satisfacción del cliente dentro de los establecimientos de hospedaje en Independencia que involucren herramientas tecnológicas. Analizar las mejoras de los servicios en los establecimientos de hospedaje por medio de las herramientas digitales tanto analógicas como digitales. 	<p>Variable: Categoría y sub categorías: PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> Inversión Implementación <p>Herramientas Tecnológicas</p> <ul style="list-style-type: none"> Digitales Analógicas <p>SATISFACCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción en la calidad de servicio Satisfacción en el uso de las herramientas tecnológicas <p>MEJORAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejora en la calidad de servicio del hotel. Mejora en la calidad de alojamiento del hotel 	<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Diseño de Investigación: Fenomenológico</p> <p>Población: Clientes de establecimientos de hospedaje y administrativos de los mismos</p> <p>Tipo de Muestra: No Probabilístico por criterio</p> <p>Tamaño de muestra: 18 entrevistas entre clientes y ofertantes</p> <p>Técnicas: Muestreo</p> <p>Instrumento: Entrevista</p> <p>Línea de investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: Exploratoria</p>

Anexo 3: Cuadro de categorías y subcategorías

Unidad Temática	Categoría	Subcategoría	Temas	Instrumentos
Implementación de las herramientas tecnológicas	Proceso	Inversión	Inversión en herramientas tecnológicas por parte de la identidad	Guía de entrevista
		Implementación	Percepción de la implementación de herramientas tecnológicas por parte del cliente	
	Herramientas tecnológicas	Analógicas	Uso de las herramientas tecnológicas físicas	
		Digitales	Uso de las herramientas tecnológicas digitales	
	Satisfacción	Satisfacción en la calidad de servicio	dentro del hotel con los servicios Ver la satisfacción del cliente añadidos de herramientas tecnológicas	
		Satisfacción en el uso de las herramientas tecnológicas	Conocer la satisfacción que sienten los clientes al hacer uso de las distintas herramientas tecnológicas	
	Mejoras	Mejora en la calidad de servicio del hotel	Los clientes observan los cambios que traen las herramientas tecnológicas a los servicios hoteleros	
		Mejora en la calidad de alojamiento del hotel	Los clientes ser percatan de los cambios a lo largo del tiempo en los servicios de alojamiento a los cuales accedían.	

Anexo 4: Evaluación de expertos:



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

Lima, 27 de noviembre de 2021

Apellido y nombres del experto: Pérez Pérez Andrés

DNI: 08439882 Teléfono: 993233822

Título/grados: Mg. En docencia universitaria

Cargo e institución en que labora: Universidad César Vallejo, docente de Escuela ATH

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, 27 de Noviembre de 2021

Apellido y

nombres del experto: Adrian COI0mer Winter

DNI: 000969101 Teléfono: 968154494

Título/grados: MBA y Mg Adrian COI0mer Winter

Cargo e institución en que labora: D0cente Ucv Piura

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

Adrian

FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 03 de diciembre de 2021

Apellido y nombres del experto: Bazalar Paz Miguel Angel

DNI: 25793885 Teléfono: 989193334

Título/grados: Doctor en Administración

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: 96.25%



FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 5: Consentimiento Informado

Anexo

Carta de Consentimiento informado

Carta de Consentimiento Informado

Yo, Juan Carlos Amador Casas..... Indico que se me ha explicado que formare parte del trabajo de investigación: "Adecuación de herramientas tecnológicas para la aplicación de los huéspedes de los hoteles de independencia - 2021". Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis resultados personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación

..... 9 de 11 del 2021



.....
Firma del participante



.....
Ricardo Josue Vera Herrera



.....
Leon Vildoso, Stephany Alexandra

Celular para contactarlo.....

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador rjverav.123@gmail.com

Anexo 6: Instrumento de recolección de Datos

Matriz de Recolección de datos (clientes)	
N° de Registros:	
Nombre del investigador	
Nombre de la población:	Fecha de entrevista:
Tema:	
Informante:	
Contextualización:	
Observaciones:	
Transcripción: <ol style="list-style-type: none">1. ¿considera usted que el hotel ha invertido en herramientas tecnológicas?2. ¿cree usted que el hotel ha implementado las herramientas tecnológicas dentro de los servicios que ofrece?3. ¿se le ha ofrecido alguna herramienta tecnológica analógica dentro de los servicios del hotel?4. ¿considera usted que el hotel ofrece bien sus servicios con herramientas tecnológica digitales?5. ¿considera usted satisfactoria la calidad de servicio mediante las herramientas tecnológicas?6. ¿percibe usted una mayor satisfacción al hacer uso de las herramientas tecnológicas que ofrece el hotel?7. ¿el hotel ha hecho cambios perceptibles en su calidad de servicio gracias a las herramientas tecnológicas?8. ¿percibe usted una mejora dentro de los servicios de alojamiento que no haya visto previamente?	

Matriz de Recolección de datos (personal administrativo)	
N° de Registros:	
Nombre del investigador	
Nombre de la población:	Fecha de entrevista:
Tema:	
Informante:	
Contextualización:	
Observaciones:	
<p>Transcripción:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿ha invertido el establecimiento de hospedaje en herramientas tecnológicas? 2. ¿el establecimiento de hospedaje ha implementado herramientas tecnológicas dentro de los servicios que ofrece? 3. ¿ofrece el establecimiento de hospedaje alguna herramienta tecnológica analógica dentro de los servicios del hotel? 4. ¿ofrece el establecimiento de hospedaje alguna herramienta tecnológica digital dentro de los servicios del hotel? 5. ¿el establecimiento de hospedaje garantiza de manera satisfactoria la calidad de servicio mediante las herramientas tecnológicas? 6. ¿el establecimiento de hospedaje ha llegado a satisfacer las expectativas del huésped al hacer uso de las herramientas tecnológicas? 7. ¿Al ofrecer herramientas tecnológicas, el establecimiento de hospedaje ha recibido comentarios notando su cambio por parte de los clientes? 8. ¿el establecimiento de hospedaje ha cambiado algún servicio obsoleto por una nueva herramienta tecnológica? 	

Anexo 7: Entrevistas

Matriz de Recolección de datos	
N° de Registros: 1	
Nombre del investigador: Ricardo Josue Vera Herrera	
Nombre de la población: cliente de establecimiento de hospedaje.	Fecha de entrevista: 23 de abril del 2022
Tema: Implementación de Herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022	
Informante: Jhon Egoavil	
Contextualización: dentro del hotel Ginebra la entrevista se realizó en el área de recepción	
Observaciones:	

Transcripción:

- 1) ¿considera usted que el establecimiento de hospedaje ha invertido en herramientas tecnológicas?

Bueno de las pocas veces que he venido solo creo que han puesto unas cosas nomas, y no noto eso cuando estoy en una habitación una vez, y luego cuando entro en otra no veo que sea igual, quizá han invertido, pero no creo que, en la totalidad, si no como algo más poco.

- 2) ¿cree usted que el establecimiento de hospedaje ha implementado las herramientas tecnológicas dentro de los servicios que ofrece?

Solo en algunas habitaciones, pero no he visto en todas.

- 3) ¿se le ha ofrecido alguna herramienta tecnológica analógica dentro de los servicios del establecimiento de hospedaje?

No, en ningún momento me han ofrecido algo así

- 4) ¿considera usted que el establecimiento de hospedaje ofrece bien sus servicios con herramientas tecnológica digitales?

Depende de qué tipo de habitación fuese a solicitar, me imagino que cambia con el precio y puede ser que haya en alguna, ¿no?

- 5) ¿considera usted satisfactoria la calidad de servicio mediante las herramientas tecnológicas?

Dentro de lo que se requiera es aceptable.

- 6) ¿percibe usted una mayor satisfacción al hacer uso de las herramientas tecnológicas que ofrece el establecimiento de hospedaje?

Siempre se va a tener la satisfacción cuando las herramientas estén en óptimas condiciones.

- 7) ¿el establecimiento de hospedaje ha hecho cambios perceptibles en su calidad de servicio gracias a las herramientas tecnológicas?

Están tratando de hacerlo, pero llevarlo a cabo necesita inversión.

- 8) ¿percibe usted una mejora dentro de los servicios de alojamiento que no haya visto previamente?

Mientras menos quejas tenga, significa que están haciendo bien las cosas.

Matriz de Recolección de datos	
N° de Registros: 2	
Nombre del investigador: Ricardo Josue Vera Herrera	
Nombre de la población: Cliente de establecimiento de hospedaje	Fecha de entrevista: 23 de abril de 2022
Informante: Piero Jara	
Tema: Implementación de Herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022	
Contextualización: dentro del hotel Ginebra la entrevista se realizó en el área de recepción	
Observaciones:	
<p>Transcripción:</p> <p>1) ¿considera usted que el establecimiento de hospedaje ha invertido en herramientas tecnológicas?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si por que tienen cerraduras electrónicas por dar un ejemplo.</p> <p>2) ¿cree usted que el establecimiento de hospedaje ha implementado las herramientas tecnológicas dentro de los servicios que ofrece?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si por que cuentan con rociadores electroestáticos en sus instalaciones que usan sus trabajadores y se ve muy moderno.</p> <p>3) ¿se le ha ofrecido alguna herramienta tecnológica analógica dentro de los servicios del establecimiento de hospedaje?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si, una tarjeta como llave que tiene las habitaciones como una cerradura electrónica.</p> <p>4) ¿considera usted que el establecimiento de hospedaje ofrece bien sus servicios con herramientas tecnológica digitales?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si solo que algunas cosas faltan mejorar.</p> <p>5) ¿considera usted satisfactoria la calidad de servicio mediante las herramientas tecnológicas?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si pienso que facilitan muchas cosas en la vida y mejoraría mi experiencia en el hotel.</p> <p>6) ¿percibe usted una mayor satisfacción al hacer uso de las herramientas tecnológicas que ofrece el establecimiento de hospedaje?</p>	

Con todo el tema de las instalaciones, el servicio está bien, sin embargo, creo que podrían mejorar implementando más cosas, hacer que se vea más elegante.

- 7) ¿el establecimiento de hospedaje ha hecho cambios perceptibles en su calidad de servicio gracias a las herramientas tecnológicas?

No, pero siento que sería muy bueno actualizar más cosas dentro del establecimiento.

- 8) ¿percibe usted una mejora dentro de los servicios de alojamiento que no haya visto previamente?

Dentro de lo que veo con el paso del tiempo si ha cambiado, pero se puede agregar más cosas, sería bueno ver si pueden interesarse en ver cómo es en otros lugares.

Matriz de Recolección de datos	
N° de Registros: 3	
Nombre del investigador: Ricardo Josue Vera Herrera	
Nombre de la población: Cliente de establecimiento de hospedaje	Fecha de entrevista: 23 de abril de 2022
Informante: Nilton Mendoza	
Tema: Implementación de Herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022	
Contextualización: dentro del hotel Ginebra en la Recepción	
Observaciones:	
<p>Transcripción:</p> <p>1) ¿considera usted que el establecimiento de hospedaje ha invertido en herramientas tecnológicas?</p> <p style="padding-left: 40px;">No he percibido la tecnología en las instalaciones como tal.</p> <p>2) ¿cree usted que el establecimiento de hospedaje ha implementado las herramientas tecnológicas dentro de los servicios que ofrece?</p> <p style="padding-left: 40px;">Pienso que si ya que en anteriores visitas han cambiado algunas cosas</p> <p>3) ¿se le ha ofrecido alguna herramienta tecnológica analógica dentro de los servicios del establecimiento de hospedaje?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si se me ha ofrecido tv Smart o aires acondicionados, y es muy distinto a otros hoteles u hostales donde solo hay ventiladores y pantallas simples</p> <p>4) ¿considera usted que el establecimiento de hospedaje ofrece bien sus servicios con herramientas tecnológica digitales?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si creo que, si está bien, aunque puede mejorar.</p> <p>5) ¿considera usted satisfactoria la calidad de servicio mediante las herramientas tecnológicas?</p> <p style="padding-left: 40px;">Claro ya que con eso mejoran mi estadía en los servicios de hospedaje.</p> <p>6) ¿percibe usted una mayor satisfacción al hacer uso de las herramientas tecnológicas que ofrece el establecimiento de hospedaje?</p> <p style="padding-left: 40px;">Claro ya que me da más establecimiento en ese sentido, por ejemplo, puede ser que agreguen más cosas y eso haría que la gente quisiera venir más por aquí, ¿no?</p> <p>7) ¿el establecimiento de hospedaje ha hecho cambios perceptibles en su calidad de servicio gracias a las herramientas tecnológicas?</p>	

No me he percatado de todo completamente, aunque una que otra cosa si ha cambiado, aunque siento que aún falta.

8) ¿percibe usted una mejora dentro de los servicios de alojamiento que no haya visto previamente?

No creo ya que como dije siento que nos han ofrecido lo mismo durante unos años, quizá lo puedan cambiar y eso requiere más inversión como en cada negocio

Matriz de Recolección de datos	
N° de Registros: 4	
Nombre del investigador: Ricardo Josue Vera Herrera	
Nombre de la población: Cliente de establecimiento de hospedaje	Fecha de entrevista: 23 de abril de 2022
Tema: Implementación de Herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022	
Informante: Joselyn Aguirre	
Contextualización: exteriores del hotel Ginebra	
Observaciones:	
<p>Transcripción:</p> <p>1) ¿considera usted que el establecimiento de hospedaje ha invertido en herramientas tecnológicas?</p> <p>Si ya que cuenta con dispositivos electrónicos en las puertas.</p> <p>2) ¿cree usted que el establecimiento de hospedaje ha implementado las herramientas tecnológicas dentro de los servicios que ofrece?</p> <p>Si por que cuentan con detectores de humo en cada habitación, tv Smart, llaves electrónicas, y algunas cosas más como el internet veloz en cada piso.</p> <p>3) ¿se le ha ofrecido alguna herramienta tecnológica analógica dentro de los servicios del establecimiento de hospedaje?</p> <p>Las llaves y alguna cosa más, pero de cierto modo creo que no hay mucho más que tengan para ofrecer.</p> <p>4) ¿considera usted que el establecimiento de hospedaje ofrece bien sus servicios con herramientas tecnológica digitales?</p> <p>No, puede ser que quisa yo no lo sienta así, pero otros clientes si, de todos modos, siempre es bueno que hubiese más variedad</p> <p>5) ¿considera usted satisfactoria la calidad de servicio mediante las herramientas tecnológicas?</p> <p>Si, por lo menos por ahora por lo que tiene, pero mejoraría todo mucho más si trajeran más cosas y mejores novedades.</p> <p>6) ¿percibe usted una mayor satisfacción al hacer uso de las herramientas tecnológicas que ofrece el establecimiento de hospedaje?</p> <p>Si, por lo mismo como estamos en pandemia es menos necesario estar en contacto constante con los trabajadores y todo puede ser más seguro.</p> <p>7) ¿el establecimiento de hospedaje ha hecho cambios perceptibles en su calidad de servicio gracias a las herramientas tecnológicas?</p>	

No lo percibo.

8) ¿percibe usted una mejora dentro de los servicios de alojamiento que no haya visto previamente?

La verdad no he visto nada nuevo en anteriores visitas y por ahora no veo nada nuevo tampoco, no sé cómo será en el futuro, pero si espero más cosas de este establecimiento.

Matriz de Recolección de datos	
N° de Registros: 5	
Nombre del investigador: Ricardo Josue Vera Herrera	
Nombre de la población: Cliente de establecimiento de hospedaje.	Fecha de entrevista: 23 de abril de 2022
Tema: Implementación de Herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022	
Informante: Adolfo Ventocilla	
Contextualización: Exteriores del hotel Ginebra en la entrada principal	
Observaciones:	
<p>Transcripción:</p> <p>1) ¿considera usted que el establecimiento de hospedaje ha invertido en herramientas tecnológicas?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si han invertido en ello, pero no están actualizadas para este tiempo.</p> <p>2) ¿cree usted que el establecimiento tecnológico dentro de los servicios que ofrece?</p> <p style="padding-left: 40px;">No lo he notado en los cuartos</p> <p>3) ¿se le ha ofrecido alguna herramienta del establecimiento de hospedaje?</p> <p style="padding-left: 40px;">Anteriormente me parece localizadores de cuarteros para evitar llamadas a recepción, pero ahora no.</p> <p>4) ¿considera usted que el establecimiento de hospedaje ofrece bien sus servicios con herramientas tecnológicas digitales?</p> <p style="padding-left: 40px;">Solo cuentan con unas cosas he dado cuenta de otras cosas que ofrezcan</p> <p>5) ¿considera usted satisfactoria la calidad de servicio mediante las herramientas tecnológicas?</p> <p style="padding-left: 40px;">No completa todas mis expectativas</p> <p>6) ¿percibe usted una mayor satisfacción al hacer uso de las herramientas tecnológicas que ofrece el establecimiento de hospedaje?</p> <p style="padding-left: 40px;">Lo más moderno diría yo son las tv Smart que se actualizan, sin embargo, lugares como las áreas de cómputo no están tan a la par por que se ven medio antiguas diría yo, que podrían empezar por mejorar ahí, ya que siempre es bueno estar lo más actualizados posibles</p> <p>7) ¿el establecimiento de hospedaje ha hecho cambios perceptibles en su calidad de servicio gracias a las herramientas tecnológicas?</p>	

No, sigue desactualizado por lo menos en un conjunto de servicios de manera general a mi vista.

- 8) ¿percibe usted una mejora dentro de los servicios de alojamiento que no haya visto previamente?

No, siento que todo sigue igual por lo menos desde la última vez que vine y ahora.

Matriz de Recolección de datos	
N° de Registros: 6	
Nombre del investigador: Ricardo Josue Vera Herrera	
Nombre de la población: Cliente de establecimiento de hospedaje	Fecha de entrevista: 19 de mayo de 2022
Tema: Implementación de Herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022	
Informante: Claritza Mejía	
Contextualización: En la entrada del hostel Yurko	
Observaciones: Trabajadora del establecimiento, eventual cliente	
<p>Transcripción:</p> <p>1) ¿considera usted que el establecimiento de hospedaje ha invertido en herramientas tecnológicas?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si, hoy en día el hostel tiene implementado el pago por POS donde en la recepción hace más rápido el pase hacia la habitación, aunque aún mantienen un sistema de llaves y chapas convencionales</p> <p>2) ¿cree usted que el establecimiento tecnológico dentro de los servicios que ofrece?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si, ha implementado en las habitaciones las TV Smart donde los huéspedes escuchan youtube o entran con su usuario a la cuenta Netflix.</p> <p>3) ¿se le ha ofrecido alguna herramienta del establecimiento de hospedaje?</p> <p style="padding-left: 40px;">Bueno los huéspedes tienen la libertad de conectarse al internet wifi por medio de su celular u otros dispositivos móviles que tengan a la mano y eso es una ayuda a los viajeros que están de viaje.</p> <p>4) ¿considera usted que el establecimiento de hospedaje ofrece bien sus servicios con herramientas tecnológica digitales?</p> <p style="padding-left: 40px;">No aun, pero ya se generará ese tipo de herramientas tecnológicas.</p> <p>5) ¿considera usted satisfactoria la calidad de servicio mediante las herramientas tecnológicas?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si, aunque falta implementar más herramientas de trabajo.</p> <p>6) ¿percibe usted una mayor satisfacción al hacer uso de las herramientas tecnológicas que ofrece el establecimiento de hospedaje?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si, los huéspedes se pueden sentir más a gusto dentro de las instalaciones y, usualmente la gente siempre se ve atraído por algo así.</p> <p>7) ¿el establecimiento de hospedaje ha hecho cambios perceptibles en su calidad de servicio gracias a las herramientas tecnológicas?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si, adaptarse, estar actualizado ante estos cambios son importantes porque siempre habrá algo nuevo que tener y que pueda ayudar a tener más gente.</p>	

8) ¿percibe usted una mejora dentro de los servicios de alojamiento que no haya visto previamente?

Si, es un lugar muy cómodo y bueno, antes todos los servicios eran siempre lo mismo o uno estaba acostumbrado a lugares callados y oscuros, aunque igual faltan muchas cosas que se ven en otros lados por lo menos aquí están implementando.

Matriz de Recolección de datos	
N° de Registros: 7	
Nombre del investigador: Ricardo Josue Vera Herrera	
Nombre de la población: Huésped del hotel ginebra	Fecha de entrevista: 19 de mayo de 2022
Tema: Implementación de Herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022	
Informante: Jackeline Ramos	
Contextualización: Exteriores del hotel ginebra en la entrada principal	
Observaciones:	
<p>Transcripción:</p> <p>1) ¿considera usted que el establecimiento de hospedaje ha invertido en herramientas tecnológicas?</p> <p>Si, el hotel cuenta con chapas digitales que las hace más seguras</p> <p>2) ¿cree usted que el establecimien tecnológicas dentro de los servicios que ofrece?</p> <p>Si, es el plus que el hotel o las tv Smart que pude ver y wifi en todo el hotel según me han comentado.</p> <p>3) ¿se le ha ofrecido alguna herram del establecimiento de hospedaje?</p> <p>Si considero que está bien, sin embargo, pienso que podrían poner otras cosas para hacer más interesantes las habitaciones, por ejemplo, en un viaje al extranjero que tuve, vi que las habitaciones tenían este asistente digital llamado Siri, podías preguntarle cualquier cosa o programar citas, tu día, etc. Eso es lo verdaderamente extraordinario.</p> <p>4) ¿considera usted que el establecimiento de hospedaje ofrece bien sus servicios con herramientas tecnológica digitales?</p> <p>No, tal vez debería mejorar en el aspecto de las llaves con tarjeta ya que no están haciendo buena función, a veces se traba y eso produce incomodidad, además el wifi no es constante ya que a veces se va la señal los lapsos cortos.</p> <p>5) ¿considera usted satisfactoria la calidad de servicio mediante las herramientas tecnológicas?</p> <p>No, si bien no es lo convencional, creo que no está a la altura de lo que siento podría satisfacer mi expectativa, por lo menos no desde el punto de vista de mi experiencia previa en otros hoteles.</p> <p>6) ¿percibe usted una mayor satisfacción al hacer uso de las herramientas tecnológicas que ofrece el establecimiento de hospedaje?</p> <p>Claro, por lo menos en estas épocas si he visto una mayor atención a cosas como el distanciamiento al evitar hacer uso de efectivo, por ejemplo, compartir llaves normales, ahora solo son tarjetas por lo que vi.</p>	

- 7) ¿el establecimiento de hospedaje ha hecho cambios perceptibles en su calidad de servicio gracias a las herramientas tecnológicas?

He visto cambiar este hotel con el tiempo y si han hecho cambios importantes, espero en el futuro sigan haciendo mejoras cada vez más constantes ya que esta zona tiene futuro por lo mismo de la cercanía al aeropuerto y centros comerciales, solo espero que todo mejore tanto el distrito como el hotel.

- 8) ¿percibe usted una mejora dentro de los servicios de alojamiento que no haya visto previamente?

Es más rápida la atención a los clientes debido a esas herramientas tecnológicas que comente anteriormente.

Matriz de Recolección de datos	
N° de Registros: 8	
Nombre del investigador: Ricardo Josue Vera Herrera	
Nombre de la población: Representante administrativo de un establecimiento de hospedaje (Hotel Ginebra)	Fecha de entrevista: 19 de mayo de 2022
Tema: Implementación de Herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022	
Informante: Massiel Cabrera Sánchez (administradora del hotel ginebra)	
Contextualización: Oficina de la administradora del Hotel Ginebra	
Observaciones: La señora administradora presta, desde su punto de vista, algunas apreciaciones del hotel y como es que trabajan con las herramientas tecnológicas.	
<p>Transcripción:</p> <p>1. ¿El establecimiento de hospedaje ha invertido en herramientas tecnológicas?</p> <p style="padding-left: 40px;">Claro que, si últimamente si no inviertes en eso, si tu no inviertes en una empresa todo lo que es tecnología marketing, perdiste.</p> <p>2. ¿el establecimiento de hospedaje ha implementado herramientas tecnológicas dentro de los servicios que ofrece?</p> <p style="padding-left: 40px;">Anteriormente no, pero ahora si estamos implementando, si estamos haciendo todo lo que es un marketing digital.</p> <p>3. ¿ofrece el establecimiento de ho dentro de los servicios del hotel?</p> <p style="padding-left: 40px;">Eh tecnológicas, te podría decir que tenemos un área de cómputo donde los huéspedes pueden ingresar a esa área de cómputo ya sea para trabajos, estudios o juegos, ¿no? Pero después que nosotros facilitemos al huésped un tipo de tablets o una habitación tecnológica como últimamente lo estén haciendo digital, no, actualmente no contamos con eso.</p> <p>4. ¿ofrece el establecimiento de ho dentro de los servicios del hotel?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si, tenemos un sistema operativo que es el SHIOL y también ahora estamos con lo que es este... todo lo que es digital que son las redes sociales, después tenemos portadas de web que se manejan al exterior, si, el empleado tiene todo eso para que pueda facilitar su trabajo.</p> <p>5. ¿el establecimiento de hospedaje garantiza de manera satisfactoria la calidad de servicio mediante las herramientas tecnológicas?</p> <p style="padding-left: 40px;">Y un cincuenta, cincuenta te podría decir porque no tenemos abastecido como te digo todo ese sistema tecnológico dentro de nuestras habitaciones, ósea tenemos lo básico pues ¿no? Como es el televisor, después como te comentaba anteriormente la sala de cómputo; pero que nosotros brindemos como lo están haciendo los grandes hoteles y las grandes cadenas eh una Tablet generalizada en cada habitación o un sistema de herramienta tecnológica en cada habitación, no actualmente no lo estamos manejando.</p>	

6. ¿el establecimiento de hospedaje ha llegado a satisfacer las expectativas del huésped al hacer uso de las herramientas tecnológicas?

La verdad que si, porque acá no es ósea esto si bien es cierto es un hotel tres estrellas no se caracteriza por su tecnológica si no por, por sus habitaciones que tenemos, por un servicio que brindamos, pero no por una tecnología, y el público al que apuntamos, no apuntamos a ese público en general, eso es otro tipo de público, entonces si se va satisfactoriamente

7. ¿Al ofrecer herramientas tecnológicas, el establecimiento de hospedaje ha recibido comentarios notando su cambio por parte de los clientes?

Si, ahora ultimo si hemos tenido un comentario bastante satisfactorio de un huésped que justamente vino por una empresa corporativa y que él no había tenido sus herramientas no había traído y le brindamos la sala de cómputo y ahora si podía hacer sus trabajos, podría decir que sí.

8. ¿el establecimiento de hospedaje ha cambiado algún servicio obsoleto por una nueva herramienta tecnológica?

Si, últimamente te podría decir que últimamente hemos hecho cambios que son televisores, si antes eran pues antiguos eran led pues los hemos cambiado por Smart eso es el cambio que hemos hecho respecto a huésped, porque después en lo que es respecto a empleados pues recién estamos cambiando eso.

Matriz de Recolección de datos	
N° de Registros: 9	
Nombre del investigador: Stephany León	
Nombre de la población: Representante administrativo (Royal Inn Suites Spa)	Fecha de entrevista: 24 de mayo de 2022
Tema: Implementación de Herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022	
Informante: Gloria Jurado (representante administrativo Royal Inn suites spa)	
Contextualización: En la recepción del mismo hotel	
Observaciones:	
<p>Transcripción:</p> <p>1) ¿ha invertido el establecimiento de hospedaje en herramientas tecnológicas?</p> <p>Bueno las habitaciones tienen televisores Smart, es lo que han invertido mayormente en eso en lo que es wi-fi, cuentan con lo que es cable las habitaciones, internet, equipos como que impresoras, sí.</p> <p>2) ¿el establecimiento de hospedaje ha implementado herramientas tecnológicas dentro de los servicios que ofrece?</p> <p>Claro anteriormente no había y ahora lo han implementado, más que todo por la demanda que había, ¿no? Que mayormente venían por el Smart, igualmente habitaciones como sauna.</p> <p>3) ¿ofrece el establecimiento de hospedaje dentro de los servicios del hotel?</p> <p>Claro, más que todo televisor es lo que han, ¡eh! televisores Smart, blue ray, más que todo lo que han implementado tanto en habitaciones como en otros servicios.</p> <p>4) ¿ofrece el establecimiento de hospedaje dentro de los servicios del hotel?</p> <p>Cuentan con página, whatsapp, bueno correo, Facebook Messenger, todo eso.</p> <p>5) ¿el establecimiento de hospedaje garantiza de manera satisfactoria la calidad de servicio mediante las herramientas tecnológicas?</p> <p>Si, de alguna otra manera el hotel trata de que seamos conocidos, trata de que seamos mejor, como quien dice estar a la, a lo tecnológico, más que todo que sea conocido por el público, los clientes.</p> <p>6) ¿el establecimiento de hospedaje ha llegado a satisfacer las expectativas del huésped al hacer uso de las herramientas tecnológicas?</p> <p>Bueno en su mayoría a mi mejor servicio, que se sientan cómodos y siempre de alguna otra manera, este, escuchando sus sugerencias ¿no? Tal vez en agregar algunas cosas más, pero de alguna otra manera se trata de escuchar.</p>	

7) ¿Al ofrecer herramientas tecnológicas, el establecimiento de hospedaje ha recibido comentarios notando su cambio por parte de los clientes?

Si, si hubo cambios, por que anteriormente no, no se brindaba este eso, no todas las habitaciones contaban con por ejemplo Smart, y dicen ah sí que bueno, ya era hora, es algo que se ha ido mejorando ¿no?

8) ¿el establecimiento de hospedaje ha cambiado algún servicio obsoleto por una nueva herramienta tecnológica?

¿Obsoleto? Lo único que han ido mejorando son los televisores que ha ido renovando. Traer mejora de algunas cosas, en lo que mayormente se sientan cómodos, brindar servicios adicionales como alimentación, bebidas y eso.

Matriz de Recolección de datos	
N° de Registros: 10	
Nombre del investigador: Ricardo Josue Vera Herrera	
Nombre de la población: Representante administrativo de establecimiento de hospedaje	Fecha de entrevista: 1 de junio de 2022
Tema: Implementación de Herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022	
Informante: Andrés Ramos (representante administrativo del hostel mega suite)	
Contextualización: La entrevista se dio en la recepción del hostel mega suite	
Observaciones:	
<p>Transcripción:</p> <p>1) ¿ha invertido el establecimiento de hospedaje en herramientas tecnológicas?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si, si ha invertido; Si</p> <p>2) ¿el establecimiento de hospedaje ha implementado herramientas tecnológicas dentro de los servicios que ofrece?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si, es con tecnología no, ósea se le ofrece al cliente televisores Smart, con youtube, Netflix, si es eso si tiene implementado el local ese tipo de cosas, ese tipo de servicios.</p> <p>3) ¿ofrece el establecimiento de ho dentro de los servicios del hotel?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si tiene equipos de sonido, parlantes, y todo eso, siempre y cuando el cliente lo pida. De otro modo no se le entrega.</p> <p>4) ¿ofrece el establecimiento de ho dentro de los servicios del hotel?</p> <p style="padding-left: 40px;">Para el cliente estar informado, si ofrecemos whatsapp, pagina, etc. Publicidad, en ese sentido si tiene, el local tiene eso.</p> <p>5) ¿el establecimiento de hospedaje garantiza de manera satisfactoria la calidad de servicio mediante las herramientas tecnológicas?</p> <p style="padding-left: 40px;">En cuanto a los servicios que le estamos ofreciendo al cliente al momento de adquirir las habitaciones, si, se le ofrece por así decir un televisor con Netflix, youtbe, con wifi, eso sí garantizado. Por ahora no se piensa invertir, en otras cosas a menos que traigan cosas como que para ayudar, sabes, a favor tanto del hospedaje como del cliente.</p> <p>6) ¿el establecimiento de hospedaje ha llegado a satisfacer las expectativas del huésped al hacer uso de las herramientas tecnológicas?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si, en ese sentido sí.</p> <p>7) ¿Al ofrecer herramientas tecnológicas, el establecimiento de hospedaje ha recibido comentarios notando su cambio por parte de los clientes?</p>	

Si, ambos tipos de comentario, tanto positivo como negativo, mayormente de ambos, tanto como positivos y negativos para mejorar ciertas cosas.

- 8) ¿el establecimiento de hospedaje ha cambiado algún servicio obsoleto por una nueva herramienta tecnológica?

Si, por el lado del entretenimiento, en este caso de los tv que ya no son antiguos, si no Smart y esas cosas.

Anexo 8: Carta de consentimiento informado (personal administrativo)

Anexo

Carta de Consentimiento informado

Carta de Consentimiento Informado

Yo, Gloria Jurado indico que se me ha explicado que formare parte del trabajo de investigación: "Implementación de Herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022". Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis resultados personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación

Independencia, 24 de 05 del 2022



Firma del participante

Celular para contactarlo: 923010888

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador rjverav.123@gmail.com

Anexo

Carta de Consentimiento informado

Carta de Consentimiento Informado

Yo, MARISOL CARRERA SIMONEZ indico que se me ha explicado que formare parte del trabajo de investigación: "Implementación de Herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022". Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis resultados personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación

Independencia, 16 de MAYO del 2022


Firma del participante

Celular para contactarlo: 949707063

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador rjverav.123@gmail.com

Anexo

Carta de Consentimiento informado

Carta de Consentimiento Informado

Yo, Andrés RIVERA Indico que se me ha explicado que formare parte del trabajo de investigación: "Implementación de Herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022". Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis resultados personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación

Independencia, 1 de Junio del 2022



Firma del participante

Celular para contactarlo:

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador rjverav.123@gmail.com

Anexo 9: Evidencia fotografica









UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TOVAR ZACARIAS CARLOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Implementación de herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022 ", cuyos autores son LEON VILDOSO STEPHANY ALEXANDRA, VERA HERRERA RICARDO JOSUE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 29 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TOVAR ZACARIAS CARLOS : 10139218 ORCID: 0000-0003-0115-221X	Firmado electrónicamente por: CTOVARZ el 29-08- 2022 13:02:33

Código documento Trilce: INV - 0857942