

**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**



**USO DE LAS TIC'S COMO FORMA DE
PROMOCIONAR LA CIUDADELA DE CHAN CHAN
POR LAS AGENCIAS TOURS OPERADORES DE LIMA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

AUTOR:

DAISY GÓMEZ CHUQUIPUL

ASESOR:

ING. PABLO GALVEZ VILLAR

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

**CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE NUEVOS
PRODUCTOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES**

LIMA – PERÚ

2012

DEDICATORIA

La tesis es dedicada con cariño a mi familia los cuales siempre he contado con su apoyo incondicional en los momentos más difíciles que se me han presentado. Y en especial A mi papá Saúl que en paz descanse, quien es la persona que me enseñó desde mi niñez el respeto a mi prójimo.

AGRADECIMIENTO

A los profesores que durante este tiempo nos han inculcado el rubro del Turismo y la Hotelería y a su vez nos transmitido sus conocimientos y su amplia experiencia laboral.

PRESENTACIÓN

Se identifica que el uso de las TIC'S tiene importancia para ofrecer un servicio o un destino turístico, beneficiando a diferentes empresas, pero en el mundo del turismo presentamos en especial a las agencias Tours Operadores las cuales son empresas que si o si requieren del uso de la tecnología para promocionar destinos como Chan-Chan.

Se afirma que aún no es de la preferencia de los turistas extranjeros la Ciudadela de Chan Chan, tal vez puede llegar a ser un destino como Machu Picchu, en cuanto a la afluencia de turistas pero, para ello debemos hacer el esfuerzo por interesarnos en promocionar Chan Chan mediante la tecnología es decir usar alternativas modernas de comercialización para que en un futuro pueda lograrse eso que le dicen "venderse solo".

Por ello las agencias Tours operadores de Lima deben considerar en utilizar la Tecnología de Información y Comunicación como forma de promocionar la Ciudadela de Chan Chan, la cual se ubica en el valle de Moche, frente al mar, a mitad del camino entre el balneario de Huanchaco y la Ciudad de Trujillo, capital del departamento de la Libertad en la costa norte del Perú, ya que en un futuro ello va a proporcionar buenos resultados en la economía de nuestro país, de la región y de la propia empresa, es así que el uso de la TIC'S en las empresas de servicios turísticos es benéfico ya que sus clientes reales y potenciales lograrán tener información de primera mano y no es necesario llegar al lugar y contratar el servicio. (Mendoza & Vidrio Barón, 2010, p. 23)

ÍNDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
PRESENTACIÓN	3
ÍNDICE	4 - 5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7 - 8
INTRODUCCIÓN	9
Capítulo I.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10 - 17
1.1. Planteamiento del problema	11 - 12
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Justificación	13 - 14
1.4. Antecedentes	14 - 17
1.5. Objetivos	17
1.5.1. General	
1.5.2. Específico	
Capítulo II.- MARCO REFERENCIAL	18 - 26
2.1 Marco Teórico	19 - 24
2.2 Marco Conceptual	25 - 26
Capítulo III.- MARCO METODOLÓGICO	27 - 30
3.1 Variables – Operacionalización	28
3.1.1 Definición conceptual - nominal	
3.1.2 Definición Operacional	
3.2 Metodología	28
3.2.1 Tipo de estudio	
3.2.2 Diseño	
3.3 Población y muestra	28

3.4 Método de investigación -----	29
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos -----	29
3.6 Métodos de análisis de datos -----	30
Capítulo IV.- RESULTADOS-----	31 - 60
4.1 Descripción e Interpretación-----	32 - 53
4.2 Discusión-----	54 - 56
4.3 Conclusiones-----	57 - 58
4.4 Recomendaciones-----	59 - 60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS-----	61 - 67
ANEXOS-----	68 - 87

RESUMEN

El uso de la Tecnología de Información y Comunicación como forma de promocionar en las agencias Tours Operadores de Lima, en la actualidad cumplen un rol importante para comercializar un destino como Chan Chan generando grandes beneficios.

Las agencias tours operadores no se dan cuenta que dejar de lado el interés e involucramiento por el uso de las TIC'S perjudica a su empresa ya que en la actualidad es eso lo que cuenta para los turistas extranjeros, en vista que cada vez buscan mejor atención navegando y buscando un servicio rápido, en poco tiempo y a un costo menor.

Por ello, la presente investigación tiene como objetivo principal identificar si utilizan las TIC'S como forma de promocionar la Ciudadela de Chan, en la cual se revisó diversas bibliografías respecto a temas de TIC'S asimismo se realizó un censo a las agencias Tour operadores de Lima las cuales los encargados brindaron la información necesaria con respecto al uso de las TIC'S.

Los resultados del censo realizado nos demuestran que muchas agencias de viajes usan la tecnología por medio del internet (correo electrónico, página web, Facebook) pero no a un cien por ciento que sería lo ideal.

Para concluir el uso de las TIC'S son fundamentales para que las agencias de viajes comercialicen destinos y no solamente Chan Chan, por ello es importante tomar conocimiento de las TIC'S que hoy en día existen, así que aplicar estas nuevas tecnologías, proporcionaría en un futuro buenos resultados en la economía de nuestro país, ahorrando tiempo, costo y beneficiando cultural y económicamente el norte de nuestro país lo cual va generar divisas y beneficios directos e indirectos, tanto a los pobladores, a la planta turística y al propio destino y a su vez se obtendría el incremento de la demanda turística, lo cual es importante porque sin el incremento de ello aquellos beneficios y las mejoras económicas no se generarían.

ABSTRACT

The use of Information and Communication Technology as a distribution channel in travel agencies currently fulfills an important role with the aim of commercializing a product or a destination as Chan Chan, the question is about which of these new technologies should be taken so it could be beneficial.

The travel agencies do not realize that putting aside the interest and involvement towards technology damages their companies since nowadays the opposite is what really counts for tourists and visitors; they always seek for the best management skills and of course for the best quality service which not only points to a faster service but also to a lower cost one.

Therefore, the present research has as main objective to identify the use of TIC'S as distributing channels in the travel agencies of the Center of Lima to Chan Chan. As well, it is important to mention that diverse bibliography was studied with the aim of obtaining precise data about technology, specifically, distributing channels and travel agencies for this reason census was conducted to fifty travel agencies of the Center of Lima in which people in charge provided necessary information regarding the use of technology.

The results of such census demonstrated that a lot of travel agencies actually use the technologies already mentioned above. This is executed through the internet-mail, webpage Facebook- however this result only pointed out a part of these travel agencies and not ideally a 100%.

Conclusion the use of the TIC'S are fundamental to the travel agencies to market destinations and not only Chan Chan, so it is important to take cognizance of the TIC'S that today exist, so apply these new technologies, in the future provide good results in our country's economy, saving time, cost and benefit culturally and economically the North of our country which will generate foreign exchange and direct and indirect benefits both residents, tourism plant and the destination itself and in turn would be the increase in tourism demand, which is

important because, without the increase of those benefits and economic improvements do not generate.