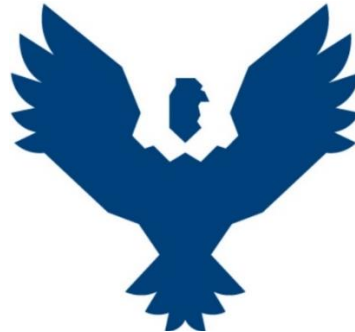




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

LA GESTIÓN TECNOLÓGICA EN EL HOTEL BOUTIQUE ANTIGUA
CASONA SAN BLAS - 2021

Para optar al título profesional de Licenciada en Turismo

Presentado por:

Bach. Joyce Franchesca Rocha Cevallos

Asesor:

Mgt. Marco Fernando Carpio Sánchez

CUSCO – PERÚ

2021



AGRADECIMIENTOS

A Dios todopoderoso por darme esta hermosa vida para poder aprender, llenarme de conocimiento y permitirme ser un maravilloso ser.

A los docentes de la Escuela Profesional de Turismo de la facultad de Ciencias y Humanidades, siempre brindando los conocimientos necesarios para formarnos profesionalmente.

A mi asesor Mgt. Marco Fernando Carpio Sánchez, por su profesionalismo, disponibilidad y conocimientos, que fueron de gran ayuda para el trabajo de investigación.



DEDICATORIA

En primer lugar, agradezco a mi madre Mónica Cevallos por enseñarme todo sobre esta vida, su apoyo, esfuerzo y amor incondicional en cada etapa de mi vida.

A mi padre, Shajidk Rocha por su manera de mostrarme el mundo, por su apoyo, paciencia e incondicional amor.

A mis amados abuelos, por ser un increíble manera de vivir y ver las cosas, por su infinito apoyo y amor.

A mis hermanos por su bondad, paciencia y soporte, por nunca haberme dejado sola en ningún momento.

A mi gran amor, “al que puedo sentir como el viento, tan cálido en mí”, gracias por esperarme tanto y estar conmigo en cada momento.

A mí, por ser tan fuerte y clara en cada una de mis etapas.



RESUMEN

El presente trabajo de investigación se titula “La Implementación de la Gestión Tecnológica en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas”. Uno de los detalles más resaltantes en un hotel boutique es la implementación tanto interna como externa, a tecnología poco a poco se ha convertido en una herramienta de todos los días en esta última década. En la hotelería la gestión tecnológica se ha abierto un espacio especial debido a que sin este tipo de gestión no podríamos conectar con los clientes, realizar ventas o hacer el seguimiento respectivo para ofrecer un servicio óptimo. En el Perú, sobre todo en la ciudad del Cusco, hallamos hermosas, tintorescas y modernas instalaciones para huéspedes, una problemática en particular en la empresa hotelera Antigua Casona San Blas, donde la experiencia arquitectónica y humana es un deleite, es la falta de aprovechamiento de la gestión tecnológica la cual ayudaría a la empresa a destacarse como el mejor Hotel Boutique en Cusco, dándole así aire de frescura a este bello hotel. De este modo surge la aplicación de la Gestión Tecnológica como nuevo pilar de la empresa, en donde se debe considerar que el mejoramiento que trae consigo la gestión de la tecnología para con el huésped deja una huella que es la experiencia al salir del hotel y seguir con la ruta trasada del cliente. Con respecto a la metodología, la investigación tiene un alcance descriptivo, un diseño no experimental y se realizaron encuestas a la totalidad de colaboradores del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas. El estudio concluye que el 96.0% de los encuestados consideran que la implementación de la tecnología motivaría el mejoramiento tanto interno como externo para el hotel. Finalmente es necesario hacer esta implementación así la marca quedará posicionada dentro de los mejores Hoteles Boutique en Cusco, llegando próximamente a ser el mejor.

Palabras clave: Gestión Tecnológica, Implementación, Posicionamiento.



ABSTRACT

This research work is titled "The Implementation of Technological Management in the Hotel Boutique Antigua Casona San Blas". Technology has gradually become an everyday tool in the last decade. In the hotel industry, technological management has opened a special space because without this type of management we would not be able to connect with customers, make sales or do the respective follow-up to offer an optimal service. In Peru, especially in the city of Cusco, we find beautiful, picturesque and modern facilities for guests, a problem in particular in the hotel company Antigua Casona San Blas, where the architectural and human experience is a delight, it is the lack of use of technological management which would help the company to stand out as the best Boutique Hotel in Cusco, thus giving an air of freshness to this beautiful hotel. In this way, the application of Technology Management arises as a new pillar of the company, where it must be considered that the improvement brought by the management of technology for the guest leaves a mark that is the experience when leaving the hotel and continuing with the backlogged route of the client. Regarding the methodology, the research has a descriptive scope, a non-experimental design and surveys were carried out among all the collaborators of the Hotel Boutique Antigua Casona San Blas. The study concludes that 96.0% of those surveyed consider that the implementation of technology would motivate both internal and external improvement for the hotel. Finally, it is necessary to make this implementation so the brand will be positioned within the best Boutique Hotels in Cusco, soon becoming the best.

Keywords: Technological Management, Implementation, Positioning.



JURADO Y ASESOR DE TESIS

Jurado de Tesis:

- Primera Dictaminante: Mgt. Anahí Najjar Obando.
- Segundo Dictaminante: Mgt. Yohny Luz Martínez Trujillo.
- Primer Replicante: Mgt. Aydeé Flores Contreras (Presidenta)
- Segundo Replicante: Mgt. Karen Cornejo Conza (Secretaria)

Asesor:

Asesor de Tesis: Mgt. Marco Fernando Carpio Sánchez.



CONTENIDO

| | |
|---|--------|
| AGRADECIMIENTOS | I |
| DEDICATORIA..... | II |
| RESUMEN..... | III |
| JURADO Y ASESOR DE TESIS | V |
| Asesor:..... | V |
| CAPÍTULO I | - 5 - |
| 1.1 Planteamiento del Problema..... | - 5 - |
| 1.2 Formulación del Problema | - 7 - |
| 1.2.1 Problema General | - 7 - |
| 1.2.2 Problemas Específicos | - 7 - |
| 1.3 Justificación de la Investigación | - 7 - |
| 1.3.1 Crear ventajas competitivas a largo plazo-..... | - 7 - |
| 1.3.2 Enfoque Orgánico-..... | - 7 - |
| 1.3.3 Insumo Productivo-..... | - 7 - |
| 1.4 Objetivos | - 8 - |
| 1.4.1 Objetivo General | - 8 - |
| 1.4.2 Objetivos Específicos..... | - 8 - |
| 1.5 Delimitación Temporal | - 8 - |
| 1.5.1 Delimitación Espacial..... | - 8 - |
| 1.5.2 Delimitación Temporal | - 8 - |
| 1.5.3 Delimitación Espacial..... | - 8 - |
| 1.1.1 Ubicación..... | - 9 - |
| CAPITULO II | - 10 - |
| 2.1 Antecedentes de la investigación..... | - 10 - |
| 2.1.1 Antecedente Internacional..... | - 10 - |
| 2.1.2 Antecedente Nacional | - 11 - |
| 2.1.3 Antecedente local | - 13 - |
| 2.2 Bases Teóricas..... | - 15 - |
| 2.2.1 Dimensiones..... | - 15 - |
| 2.2.2.1 Mejoramiento Tecnológico | - 16 - |
| 2.2.2.2 Procesos Innovadores | - 17 - |
| 2.2.2.3 Contexto Interno y Externo | - 17 - |
| 2.2.2.4 Sosteniblemente atractivo | - 17 - |



| | |
|--|--------|
| 2.2.2.5 Medio Ambiente | - 17 - |
| 2.2.2.6 Detectar la necesidad..... | - 18 - |
| 2.2.2.7 Adecuar correctamente los criterios | - 18 - |
| 2.2.3 Descripción Hotel Boutique Antigua Casona San Blas | - 18 - |
| 2.3 Variable e Indicadores..... | 20 |
| 2.3.1 Identificación de la Variable | 20 |
| 2.3.2 Operacionalización de la Variable | 20 |
| CAPITULO III..... | 22 |
| 3.1 Alcance del Estudio | 22 |
| 3.2 Diseño de la investigación..... | 22 |
| 3.2.1 Enfoque de la investigación..... | 23 |
| 3.3. Población | 23 |
| 3.4. Muestra..... | 23 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 23 |
| 3.6. Validez y conformidad de los instrumentos | 24 |
| 3.7. Plan de análisis de datos | 24 |
| CAPÍTULO IV | 26 |
| RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 26 |
| 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado..... | 26 |
| 4.1.1. Presentación del instrumento | 26 |
| 4.1.2. Fiabilidad del instrumento | 27 |
| 4.2. Resultados de las dimensiones de la variable gestión tecnológica..... | 28 |
| 4.2.1. Crear ventajas competitivas a largo plazo | 28 |
| 4.2.2. Enfoque orgánico | 31 |
| 4.2.3. Insumo productivo | 33 |
| 4.3. Resultados de la variable gestión tecnológica | 36 |
| CAPITULO V | 38 |
| DISCUSION..... | 38 |
| A. Descripción de los hallazgos más relevantes..... | 38 |
| B. Limitaciones del estudio | 39 |
| C. Comparaciones críticas con la literatura existente | 40 |
| D. Implicancias del estudio | 40 |
| E. Propuesta | 41 |
| F. Conclusiones, recomendaciones o sugerencias..... | 46 |
| • MEJORAMIENTO TECNOLÓGICO:..... | 54 |
| • PROCESOS INNOVADORES: | 54 |



- CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO: 55
- SOSTENIBLEMENTE ATRACTIVO:..... 55

Anexo 4: Procedimiento de la Baremación 59

Anexo 5: Resultados de los ítems del cuestionario..... 60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Distribución de los ítems del cuestionario* 26

Tabla 2 *Descripción de la Baremación y escala de interpretación*..... 26

Tabla 3 *Estadísticas de fiabilidad*..... 27

Tabla 4 *Indicadores de la dimensión crear ventajas competitivas a largo plazo*..... 28

Tabla 5 *Crear ventajas competitivas a largo plazo*..... 30

Tabla 6 *Indicadores de la dimensión enfoque orgánico* 31

Tabla 7 *Enfoque orgánico*..... 32

Tabla 8 *Indicadores de la dimensión insumo productivo* 34

Tabla 9 *Insumo productivo*..... 35

Tabla 10 *Gestión tecnológica*..... 36



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| <i>Figura 1:</i> Indicadores de la dimensión crear ventajas competitivas a largo plazo..... | 29 |
| <i>Figura 2:</i> Crear ventajas competitivas a largo plazo..... | 30 |
| <i>Figura 3:</i> Indicadores de la dimensión enfoque orgánico | 32 |
| <i>Figura 4:</i> Enfoque orgánico..... | 33 |
| <i>Figura 5:</i> Indicadores de la dimensión insumo productivo..... | 35 |
| <i>Figura 6:</i> Insumo productivo..... | 36 |
| <i>Figura 7:</i> Gestión tecnológica | 37 |



CAPÍTULO I

1.1 Planteamiento del Problema

La hotelería a nivel mundial se ha implementado de tecnología para el mejor funcionamiento de sus actividades en sus diferentes áreas o departamentos, ésta, la tecnología, ha permitido lograr en gran medida parte de la satisfacción de los clientes, y ha facilitado el trabajo de los colaboradores.

Los hoteles Boutique, no son una excepción en el tema de la implementación tecnológica, es más, en alguno de los casos superan a la implementación de los hoteles de alta categoría como son los hoteles de cinco estrellas.

En el Perú se ha instalado la tendencia de los hoteles Boutique, y Cusco cuenta con un promedio de 15 a más hoteles Boutique que también cuentan con implementación tecnológica, éstos hoteles Boutique se caracterizan por estar ubicados en recintos como casonas que dan cuenta de la historia y cultura de la ciudad, sin embargo lo cual no les permite en alguno de los casos la implementación de la tecnología y su respectiva gestión.

Los Hoteles Boutique u hoteles Tienda llevan el nombre de “boutique que significa tienda” porque en los primeros que existieron habían todo tipo de detalles como obras de arte, colecciones de accesorios, ropa, zapatos, etc y estos detalles estaban a la venta para los huéspedes y personas fuera de estos.

De acuerdo con Rogerson (2010), manifiesta que: el surgimiento de estos hoteles está asociado a una innovación del concepto clásico de hotelería, que estuvo durante décadas caracterizado por la estandarización sistemática. La nueva tendencia detonó a principios de los 1980's con la apertura de tres hoteles boutique íconos mundialmente “The Blakes Hotel” en Londres, el “Bedford” en San Francisco y el “Morgans Hotel” en Nueva York. Éste último, propiedad de Ian Schrager, considerado uno de los pioneros y creadores del concepto de hotel boutique (Anhar, 2001).

Los hoteles boutique se resumen en tres pilares fundamentales: 1) Arquitectura y Diseño: La distinción, calidez e intimidad son elementos definitorios de este tipo de hoteles. Se salen de los hoteles de estándares comunes y expresión de un tema o personalidad propia es



parte crucial de su éxito. Las habitaciones temáticas y la restauración de espacios antiguos ayudan a crear estos ambientes, combinando aspectos históricos con modernismo y elegancia. 2) Servicio: Un hotel boutique no debe tener más de 150 habitaciones, pues esto les permite ofrecer un servicio personalizado, estableciendo relaciones de cercanía y familiaridad con los huéspedes. 3) Mercado objetivo: Sus principales consumidores oscilan entre los 20 y 50 años de edad, y tienen un poder adquisitivo medio-alto. (Michelle Luján, 2018)

Según Solleiro (1988): La gestión tecnológica consiste en el desarrollo científico de técnicas para entender y resolver una diversidad de problemas, tales como la predicción, la proyección y la prospección tecnológica, el buen manejo de apoyos gubernamentales, de la información científica y tecnológica, de las estructuras organizacionales adecuadas para la investigación y el comportamiento humano en el proceso de desarrollo tecnológico, la planeación y control de proyectos, la vinculación entre las unidades de investigación y las de producción, la legislación en la materia, etc.

“La gestión tecnológica surgió como respuesta a la necesidad de manejar el factor tecnológico con el sentido estratégico que se le ha conferido dentro de la organización.” (Castellanos, 2008)

La problemática que existe entre el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas y la gestión tecnológica es que, como combina aspectos culturales e históricos en su infraestructura, es más difícil intervenir puesto que este está ubicado en una casona antigua donde la accesibilidad para la remodelación es dificultosa por varios factores, entre ellos la ubicación, siendo San Blas un barrio tradicional debe mantener el establecimiento casi original arquitectónicamente hablando; la renovación, la manipulación, de este, dentro del establecimiento no debe ser dañado, ni cambiar la estructura; entre otros.

De seguir con estas limitaciones el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas en su calidad de Hotel Boutique se verá afectado en su denominación y relegado por la competencia, pues una de las características de éste segmento es proporcionar servicios de lujo, comodidad, atención personalizada con una gestión de tecnología adecuados.



Con este trabajo se sugiere realizar la implementación de la gestión tecnológica en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas sin transgredir la infraestructura de la casona, para elevar las expectativas en el huésped, mejorar los niveles de comodidad facilitando este en las áreas privadas y comunes, así satisfacer al cliente con nuevas experiencias juntando la tecnología, la historia y la cultura.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿En qué medida la Gestión Tecnológica está implementada en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas Cusco?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo está implementada la Gestión Tecnológica para crear ventajas competitivas a largo plazo en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas Cusco 2021?
- ¿Cómo se utiliza correctamente la Gestión Tecnológica para no dañar el enfoque orgánico en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas Cusco 2021?
- ¿Cómo la Gestión Tecnológica adopta correctamente los criterios de insumo productivo en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas Cusco 2021?

1.3 Justificación de la Investigación

La justificación del siguiente trabajo se da en las siguientes dimensiones:

1.3.1 Crear ventajas competitivas a largo plazo- El mejoramiento tecnológico se plasma internamente mediante la ejecución de procedimientos innovadores, para luego ser transferidos directamente al contexto interno y externo a la organización. (Edison Perozo, 2005)

1.3.2 Enfoque Orgánico- Para hacerlo sosteniblemente atractivo sin dañar el medio ambiente ni el lugar a utilizar. (Edison Perozo, 2005)

1.3.3 Insumo Productivo- Es un elemento necesario para detectar la necesidad de adoptar manifestaciones físicas, donde la tecnología adoptada se adecue correctamente a los criterios de producción dados por la empresa. (Edison Perozo, 2005)



1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Describir la implementación de la Gestión Tecnológica en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas Cusco 2021

1.4.2 Objetivos Específicos

- Describir implementación de la Gestión Tecnológica para crear ventajas competitivas a largo plazo en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas Cusco 2021
- Describir la correcta utilización de la Gestión tecnológica para no dañar el enfoque orgánico en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas Cusco 2021
- Describir los criterios de insumo productivo que adopta la Gestión Tecnológica para el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas Cusco 2021

1.5 Delimitación Temporal

1.5.1 Delimitación Espacial

La presente investigación se realizará en el barrio de San Blas, ubicado en el centro histórico de Cusco, ciudad caracterizada por su belleza y por su alta concurrencia turística y hospedajes de todo tipo de categoría.

1.5.2 Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se realizará por el periodo de 04 meses entre Abril - Julio del 2021.

1.5.3 Delimitación Espacial

El trabajo de investigación tiene como lugar de estudio, el hotel boutique "Selina Operations Perú SA Antigua Casona San Blas, ubicada en calle Carmen Bajo



1.1.1 Ubicación

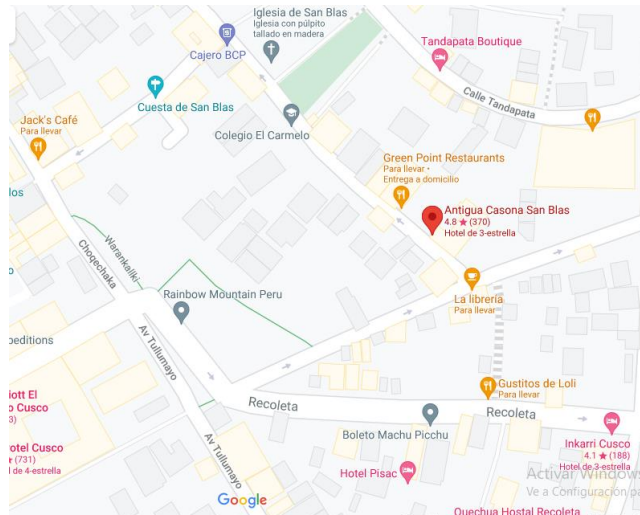


Figura 1: Ubicación Antigua Casona San Blas

Fuente: Google Maps



CAPITULO II

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedente Internacional

Investigación realizada por: (Driselda Patricia Sánchez Aguirre, Minerva Candelaria Maldonado Alcuía, Luis Domingo Martínez Vázquez, Graciela Lara) “Rentabilidad de hoteles boutique explicada desde la experiencia memorable”.

Grant (1991) menciona: la ambigüedad y poca practicidad que existe en la teoría para generar estrategias y propone un proceso de cinco pasos, donde incluye como parte importante la identificación de recursos y capacidades, siendo el objetivo de la primera acción el lograr que la empresa los emplee de manera eficiente para convertirlos en capacidades que sean rentables (Suárez & Ibarra, 2002). En cuanto a la segunda acción, referente a las capacidades, sugiere invertir en lo que Prahalad y Hamel definen como Core competences (competencias esenciales), para formar rutinas organizativas en la empresa (bajo la definición de Nelson y Winter, 1982), que sean difíciles de imitar

La vivencia de experiencias en hoteles son el resultado de recursos físicos, tecnológicos, humanos, organizacionales y de reputación (Sánchez-Aguirre et al., 2017); la inversión en espacios estéticos, ubicación y tecnología es algo considerado desde la realización de proyectos previo a la apertura de hoteles y a pesar de requerir una constante actualización, es factible afirmar que invertir en recursos humanos es la base principal para lograr experiencias memorables y fortalecer la lealtad de los huéspedes, lo que resultará posteriormente en el mantenimiento o mejora de la reputación de la organización.

Conclusiones:

La identificación de la falta de recursos y capacidades ayuda a la mejora del establecimiento con la gestión tecnológica. La mejora con la gestión tecnológica



hace que el servicio al cliente sea efectivo y eficiente. La inversión en capacitación para los recursos humanos mejora la calidad de atención y manejo de la nueva tecnología en el hotel boutique.

Interpretación:

La practicidad que debería existir entre generar estrategias y una constante actualización, propone un proceso donde incluye como parte importante la identificación de recursos y capacidades, siendo el objetivo de la primera acción el lograr que la empresa los emplee de manera eficiente las estrategias para convertirlos en capacidades que sean más rentables.

2.1.2 Antecedente Nacional

Investigación realizada por: (Pagador Barton, Andrea; Uriarte Delgado, Nicole) “El uso de la tecnología inteligente en hoteles a nivel internacional y su aplicación en el Perú”

A partir de la postura de Fremenia & Ivars (2018): la tecnología smart se ha constituido, en las últimas décadas, como un destacado resultado de innovación en diferentes hoteles, siendo capaces de transformar estructuralmente y de forma progresiva el funcionamiento de todo el sistema turístico. Asimismo, la tecnología smart fue vista como una herramienta capaz de transformar las operaciones empresariales y mejorar la competitividad de la industria hotelera, mediante avances como la microelectrónica y computación. La preocupación del desarrollo tecnológico toma fuerza a partir de la Segunda Guerra Mundial, con el propósito de establecer mejoras en la economía a nivel internacional. Sin embargo, los avances tecnológicos registrados durante los últimos 50 años han aportado considerablemente en el crecimiento de naciones, beneficiando el comercio, el empleo, la producción, entre otros. Es así que, un fenómeno que empezó como una necesidad de cambiar ciertas de las principales actividades cotidianas, pasó a ser la base del cambio en la percepción general de las actividades que realiza el hombre (López, 2016). Es así que, la tecnología ha pasado de solucionar problemas de actividades rutinarias, a transformarse en una herramienta que permite la realización de actividades 8 que otorgan



satisfacción a las personas. Por tanto, tras integrar la tecnología en todos los procesos y todos los departamentos de este campo, la industria hotelera ha experimentado cambios revolucionarios. Estos nuevos sistemas han cambiado el paradigma laboral y administrativo. La tecnología digital bien aplicada representa una revolución en la calidad del servicio, el control de gestión y, lo que es más importante, la satisfacción del cliente en la industria del turismo (Haro, 2013). El sector hotelero tiene distintos tipos de clasificaciones y categorías para definir el nivel de servicio que ofrece. Es así que, desde hoteles hasta albergues, pueden tener hasta 5 estrellas o incluso más. Para hacer una categorización de un hotel es necesario tener en cuenta siempre a la legislación de cada país. Es decir, el nivel de servicio puede variar de un país a otro, dependiendo de estándares, tales como la amplitud de las habitaciones y del baño, la cantidad y variedad de servicios de comida, cantidad de espacios de entretenimiento como piscinas, salones, spa, entre otros. Sin embargo, a nivel mundial se ha podido estandarizar el sistema de categorización entre 1 a 5 estrellas, donde 1 estrella significa que es un servicio de menor calidad y 5 estrellas describe a un servicio de mayor calidad (Fernández, 2013). Algunos de los avances con mayor proyección en este proceso de digitalización de los hoteles han sido las redes, el teléfono inteligente o smartphone, las agencias en línea u online, los buscadores y las comunidades online de viajeros. En estos últimos espacios, se ha forjado una gran cantidad de contenido, opiniones y comentarios por parte de los usuarios. El concepto de un hotel inteligente se ha convertido recientemente en un término ambiguo por tener poca información relevante. Este se define como: alojamiento basado en el esfuerzo por satisfacer necesidades, combinado con el uso de tecnología avanzada para transformarlo en una experiencia. El estado actual y la propuesta de valor del negocio de este término, con un claro enfoque en la eficiencia, propone la sostenibilidad y la experiencia satisfactoria de los huéspedes (Fremenia e Ivars, 2018).

Conclusiones:



Al ofrecer un nuevo producto que crea en el huésped una nueva experiencia el costo se hace mayor al delimitante normal en el cual tenemos los típicos hoteles. Al transformar la estructura presente, tecnológicamente, se consigue mejorar el ambiente hotelero más que todo en comodidad y modernidad lo cual suma puntos al hotel boutique. La gestión tecnológica transforma la calidad de servicio dentro del hotel boutique buscando dar comodidad y mejorar la satisfacción a los huéspedes.

Interpretación:

La tecnología smart en las últimas décadas ha sido la innovación dentro de la hotelería, siendo capaces de transformar estructuralmente y mejorar todo el sistema turístico en el hotel. Siendo capaz de transformar las operaciones empresariales y mejorar la competitividad de la industria hotelera.

2.1.3 Antecedente local

Investigación realizada por: (Bc. José Jonatan Chuyacama Cáceres):

“Sistema de Control de Ventas de Alimentos para el Hotel Palacio del Inka del Cusco”

Según José Jonatan Chuyacama Cáceres (2016): Esta investigación aborda temas de Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera, también conocidos como Software de Gestión Hotelera (SIGH) o Property Management System (PMS). Los Software de Gestión Hotelera (SIGH), tiene por finalidad la automatización en sus operaciones, y el primer SIGH fue implementado por el hotel Sheraton en 1970 y a partir de ese tiempo el uso de la tecnología ha llegado a convertirse en parte principal para la gestión de hoteles y sirve de base para nuevas investigaciones para la optimización de procesos haciendo uso de la tecnología y el impacto que estos tienen en las organizaciones. Las innovaciones y los descubrimientos creados por la tecnología de información han dado lugar a grandiosas transformaciones que ha experimentado el sector hotelero en las últimas décadas, generando mayor rentabilidad y productividad. Es comúnmente aceptado el hecho de que el turismo es una industria compleja en información, que necesita de tecnologías específicas que



permitan su recolección, almacenamiento e interpretación, y que el uso de dichas tecnologías llegan a generar efectos tales como el mejoramiento de la calidad, creación del valor para el cliente y sobre todo un incremento en la productividad . Los hoteles deben conocer de qué forma están siendo utilizadas las TIC por su cercana competencia, por sus clientes y sus proveedores, de igual forma es importante que conozcan, qué valor les están dando estos actores de referencia, a “Sistema De Control De Ventas De Alimentos Para El Hotel Palacio Del Inka Del Cusco” Bc. José Jonatan Chuyacama Cáceres la tecnología que está aplicando el sector hotelero. En sus investigaciones mencionan que el impacto de las TI en la calidad de servicio de los hoteles se ubicaría en la prestación de mejores servicios e innovación de otros, en la optimización de procesos que ayuden a la gestión hotelera y en la disminución de costos. Dentro de los hoteles como en cualquier empresa, se han utilizado los sistemas de información (SI) de forma generalizada, en la industria hotelera el 90% de los hoteles posee un SI para su gestión. Se puede comprobar que dependiendo de la categoría del hotel, será el nivel de informatización de las diferentes áreas que integren los sistemas informáticos, ya que es lógico que los hoteles de mayor categoría puedan tener una mayor inversión de TIC.

Conclusiones:

Los Software de Gestión Hotelera (SIGH), tiene por finalidad la automatización en sus operaciones, de ese tiempo el uso de la tecnología ha llegado a convertirse en parte principal para la gestión de hoteles y sirve de base para nuevas investigaciones para la optimización de procesos haciendo uso de la tecnología.

Las innovaciones y los descubrimientos creados por la tecnología de información han dado lugar a grandiosas transformaciones que ha experimentado el sector hotelero en las últimas décadas, generando mayor rentabilidad y productividad.

Interpretación:



Los sistemas hoteleros dentro de la gestión de hoteles ha llegado a convertirse en parte esencial en los hoteles para la optimización de procesos haciendo uso de la tecnología, haciendo descubrimientos innovadores creados por la tecnología para generar mayor rentabilidad y productividad.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Dimensiones

2.2.1.1 Gestión Tecnológica

“La gestión tecnológica es el acto por el cual se introduce por primera vez un cambio técnico determinado en una empresa, cuyo resultado propicia la reorganización de un proceso avalado por su éxito comercial.” (Edison Perozo, 2005)

Este permite crear nuevas experiencias en el cliente y posicionar al hotel boutique similar a hoteles categóricamente elevados, mejorando así la distribución de la información que hará el renombre del hotel boutique (empresa).

2.2.1.2 Enfoque Orgánico

“Para hacerlo sosteniblemente atractivo sin dañar el medio ambiente ni el lugar a utilizar.” (Edison Perozo, 2005)

Se refiere a la actividad o actividades que dentro del hotel podrían causar algún impacto en el ambiente los cuales con este enfoque se evitarán totalmente, para contribuir con la disminución de posibles contaminantes y crear un mayor desempeño por satisfacer las necesidades de los clientes siendo ecoamigales.

2.2.1.3 Insumo Productivo

“Es un elemento necesario para detectar la necesidad de adoptar manifestaciones físicas, donde la tecnología adoptada se adecue correctamente a los criterios de producción dados por la empresa.” (Edison Perozo, 2005)

Se refiere a la producción que el hotel boutique adoptará como nueva en este nuevo proceso en el que la gestión tecnológica entra a tallar y de esa manera obtener las manifestaciones físicas como aumento dentro de la ganancia hotelera, mejor respuesta y agrado por parte de los huéspedes.



2.2.1.4 Mejoramiento Tecnológico

El mejoramiento tecnológico es resultado de la acumulación y aplicación continua de las rutinas de la empresa. Es decir, de procesos de aprendizaje que forman parte de la memoria y las experiencias técnicas, administrativas y laborales que acumulan los sujetos que integran la empresa. (Garnica, 2019)

2.2.1.5 Procesos Innovadores

Los procesos innovadores nos hablan de integración de la tecnología existente y los inventos para crear o mejorar un producto, un proceso o un sistema. Innovación en un sentido económico consiste en la consolidación de un nuevo producto, proceso o sistema mejorado (Freeman, C., 1982, citado por Medina Salgado y Espinosa Espíndola, 1994).

2.2.1. 6 San Blas

Según referencias del Inca Garcilaso de la Vega, (1609) San Blas conformaba en la época Inka, uno de los catorce barrios antiguos que rodeaban la ciudad del Cuzco. La misma que tenía forma de Puma. Los terrenos del T'oqo Kachi (beta o mina de sal) estaban llenos de manantiales de sal de donde brotaban aguas saladas, que por su sabor resulto ser el ingrediente principal para condimentar sus alimentos. Esto fue motivo de admiración hasta ser deificada. La cantidad de manantiales de sal presentes en el área de san Blas propiciaban la formación de arco iris y se consideraba un lugar adecuado para el templo donde se adoraba al trueno y al arco iris.

2.2.2 Indicadores

2.2.2.1 Mejoramiento Tecnológico



De tal forma Garnica (2019): El mejoramiento tecnológico es resultado de la acumulación y aplicación continua de las rutinas de la empresa. Es decir, de procesos de aprendizaje que forman parte de la memoria y las experiencias técnicas, administrativas y laborales que acumulan los sujetos que integran la empresa.

2.2.2.2 Procesos Innovadores

Según Freeman, C., 1982, citado por Medina Salgado y Espinosa Espíndola (1994): Los procesos innovadores nos hablan de integración de la tecnología existente y los inventos para crear o mejorar un producto, un proceso o un sistema. Innovación en un sentido económico consiste en la consolidación de un nuevo producto, proceso o sistema mejorado.

2.2.2.3 Contexto Interno y Externo

“Contexto externo: contiene las condiciones locales (nacionales e internacionales) que se interrelacionan con una organización. Contexto interno u organizacional se refiere a las condiciones dentro de la propia organización.” (LRH, 2015)

2.2.2.4 Sosteniblemente atractivo

“Se refiere al equilibrio de una especie con los recursos de su entorno. Por extensión se aplica a la explotación de un recurso por debajo del límite de renovación de estos.” (Sostenibilidad: qué es, definición, concepto, tipos y ejemplos, s.f.)

2.2.2.5 Medio Ambiente

La palabra medio ambiente se usa más comúnmente en referencia al ambiente "natural", o la suma de todos los componentes vivos y los abióticos que rodean a un organismo, o grupo de organismos. El medio ambiente natural comprende componentes físicos, tales como aire, temperatura, relieve, suelos y cuerpos de agua así como componentes vivos, plantas, animales y microorganismos. En contraste con el "medio ambiente natural, también existe el "medio ambiente construido", que comprende todos los elementos y los procesos hechos por el hombre. El uso de la palabra en este documento incluye ambos



el medio ambiente natural y el construido, o " Todos los factores externos, las condiciones, y las influencias que afectan a un organismo o a una comunidad" (PNUMA).

2.2.2.6 Detectar la necesidad

Ramón Syr Salas Perea (2003) dice que: La determinación de las necesidades permitirá a los directivos organizar los procesos educacionales de la organización, de forma tal que permita compatibilizar los intereses sociales e institucionales con los individuales para así como apreciar cambios en los niveles de calidad y pertinencia en el desempeño, el grado de satisfacción de los trabajadores y de la población.

2.2.2.7 Adecuar correctamente los criterios

El concepto de adecuación se utiliza en diferentes contextos. En el campo de gestión, la idea de adecuación implica que éste cumpla diversos principios para resultar comprensible y sostenible. Para que el criterio pueda ser interpretado por el receptor, debe atender sus necesidades. (adecuar, s.f.)

2.2.3 Descripción Hotel Boutique Antigua Casona San Blas

2.2.3.1 Datos Generales

Nombre Comercial: Antigua Casona San Blas

Teléfono: (084) 200700

Categoría: Hotel Boutique

Dirección: Calle Carmen Bajo 243

2.2.3.2 Descripción de la Organización

Este hotel se encuentra en un callejón adoquinado de la parte histórica de Cuzco, a menos de 1 km de la carretera 3S y de Coricancha, un templo restaurado del siglo XV; y a 2 de las gigantescas ruinas de Saqsaywaman.



Las habitaciones son sencillas y cuentan con mobiliario tallado a mano, suelo de madera o terracota, Wi-Fi gratis, televisión de pantalla plana y caja fuerte. Las opciones de categoría superior incluyen zona de estar y balcón con barandilla de madera tallada.

El hotel sirve desayuno buffet gratuito y dispone de bar, restaurante de alta cocina, patio con asientos y jardín floral con una fuente de piedra.

2.2.3.3 Instalaciones

- Recepción: Ubicado en la entrada de ambas locaciones, check in a partir de las 15:00 p.m. y el check out 11:00 a.m.
- Restaurante y Bar: de estilo colonial ofrece un ambiente acogedor, se ofrece comida fusión local, la atención empieza desde las 05:00 a.m. a 23:00 p.m. El Bar ofrece un ambiente sofisticado, bebidas internacionales, nacionales y locales, la atención es a partir de las 16:00 p.m. a 23:00 p.m.
- Work Place: abierto las 24 horas, es un espacio que cuenta con una computadora y un espacio relajante, para trabajar con comodidad.



2.3 Variable e Indicadores

2.3.1 Identificación de la Variable

Para el presente estudio se identificó la variable:

“Gestión Tecnológica”

2.3.2 Operacionalización de la Variable

| DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|---|--|--|
| <p>Variable de estudio: Gestión Tecnológica</p> <p>La gestión tecnológica es el acto por el cual se introduce por primera vez un cambio técnico determinado en una empresa, cuyo resultado propicia la</p> | <p>Según (Edison Perozo, 2005) la gestión tecnológica tiene las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear ventajas competitivas a largo plazo • Enfoque orgánico | <p>CREAR VENTAJAS COMPETITIVAS A LARGO PLAZO: El mejoramiento tecnológico se plasma internamente mediante la ejecución de procedimientos innovadores, para luego ser transferidos directamente al contexto interno y externo a la organización. (Edison Perozo, 2005)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejoramiento Tecnológico ➤ Procedimientos Innovadores ➤ Contexto interno y externo |



| | | | |
|---|---|---|--|
| reorganización de un proceso avalado por su éxito comercial. (Edison Perozo, 2005) | <ul style="list-style-type: none">• Insumo productivo | ENFOQUE ORGÁNICO: Para hacerlo sosteniblemente atractivo sin dañar el medio ambiente ni el lugar a utilizar (Edison Perozo, 2005) | <ul style="list-style-type: none">➤ Sosteniblemente atractivo➤ Medio Ambiente |
|---|---|---|--|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | INSUMO PRODUCTIVO: Es un elemento necesario para detectar la necesidad de adoptar manifestaciones físicas, donde la tecnología adoptada se adecue correctamente a los criterios de producción dados por la empresa. (Edison Perozo, 2005) | <ul style="list-style-type: none">➤ Detectar la necesidad➤ Adecuar correctamente los criterios |
|--|--|--|---|



CAPITULO III

3.1 Alcance del Estudio

Esta investigación es de tipo descriptivo, porque se describirá el diagnóstico de La Gestión Tecnológica en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas, es decir recolectaremos información de manera conjunta en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas, utilizando la observación como método descriptivo.

De acuerdo a Roberto Hernández Sampieri (1997): Los estudios descriptivos miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así valga la redundancia describir lo que se investiga.

3.2 Diseño de la investigación

Según Hernández & Batpista (1991): La investigación no experimental se desarrolla sin trabajar, manipular, direccionar o intervenir con las variables independientes por parte del investigador de hechos o fenómenos que ya ocurrieron, otro nombre con que se conoce es investigación ex post facto (los hechos ya ocurrieron), las variables se relacionan de forma natural entre ellas y se analiza la forma en que se presentaron los hechos. En el diseño experimental el investigador establece una situación objeto de estudio sin intervenir las variables que se presenten, o estímulos relacionados.

La investigación que se realizará es de un nivel no experimental porque observaremos como la variable influye dentro del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas; la recolección de datos se realizará a través de una encuesta y será en solo tiempo.



3.2.1 Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo y se aplicarán encuestas a los trabajadores del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas.

El enfoque cuantitativo (que representa un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (Roberto Hernandez Sampieri, 2014)

3.3. Población

Se considera a los trabajadores del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas ya que de acuerdo al método probabilístico a utilizar (encuestas) se encontraron 30 trabajadores en el tiempo a realizar la investigación.

En el periodo de la primera semana del mes de Junio a la primera semana de Julio, considerando que por motivos de confidencialidad las encuestas no podrían ser aplicadas para con los huéspedes y que por temas de Covid se trata de ofrecer un servicio con la menor cantidad de contacto con el exterior.

3.4. Muestra

En el presente trabajo de investigación la muestra será censal.

Según Fernandez, Es en donde la muestra es toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los clientes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso, sin embargo los costos al utilizar este método pueden ser muy altos.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

“Recolectar datos consiste en elaborar un plan detallado de procedimientos, que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico.” (Canahuire, 2015)



Técnicas

Para el siguiente estudio se utilizará los siguientes instrumentos:

- Encuesta
- Microsoft Excel (cuadros y base de datos)
- SPSS (programa estadístico)

3.6. Validez y conformidad de los instrumentos

Para la confiabilidad de los instrumentos de investigación utilizaremos el Alfa de Conbrach, utilizando los instrumentos de medición donde a través de ello demostraré los resultados de la investigación.

Coefficiente de Alfa de Conbrach:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3.7. Plan de análisis de datos

El presente estudio se desarrolló bajo los siguientes aspectos:

1. Se seleccionó el tema de estudio: La Gestión Tecnológica en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas Cusco 2021
2. Se identificaron las circunstancias del problema objeto de estudio y formulación de los objetivos de la investigación en función de los aspectos que se deseaban conocer acerca de: La Gestión Tecnológica en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas Cusco 2021
3. Se realizó la búsqueda y selección de información documental para la conformación del marco teórico de la investigación, así como investigaciones previas o antecedentes sobre la variable en estudio, las cuales permitieron obtener diversos aportes para la orientación de la investigación.
4. Se identificó la variable, con sus dimensiones e indicadores para proceder a la operacionalización de la misma.



5. Se formuló la metodología de investigación: considerando el diseño y tipo de la investigación, población y muestra, instrumentos de recolección de datos, análisis de datos y procedimiento de la investigación.
6. Se elaborará los instrumentos de recolección de datos.
7. Desarrollo del plan de recolección de datos, mediante la realización de un trabajo de campo, el cual consiste en la aplicación del instrumento en las poblaciones seleccionadas.
8. Análisis de los datos: mediante tratamiento estadístico para obtener frecuencias y porcentajes, a fin de generar el correspondiente análisis de la información obtenida.
9. Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.
10. Reseña de referencias bibliográficas y anexos.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir la implementación de la Gestión Tecnológica en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas Cusco 2021, se aplicó un cuestionario a 30 trabajadores, en el que se considera 12 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de los ítems del cuestionario

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems |
|---|-------------------------------------|----------------------------|--------|
| Gestión tecnológica a productiva | Crear | Mejoramiento tecnológico | 1, 2 |
| | ventajas competitivas a largo plazo | Procedimientos innovadores | 3, 4 |
| | | Contexto interno y externo | 5, 6 |
| | Enfoque orgánico | Sosteniblemente atractivo | 7, 8 |
| | | Medio ambiente | 9 |
| | Insumo productivo | Detectar la necesidad | 10, 11 |
| | Adecuar correctamente los criterios | 12 | |

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 2

Descripción de la Baremación y escala de interpretación



| Promedio | Promoción turística |
|-------------|-------------------------|
| 1.00 – 1.80 | Muy inadecuado |
| 1.81 – 2.60 | Inadecuado |
| 2.61 – 3.40 | Ni adecuado ni adecuado |
| 3.41 – 4.20 | Adecuado |
| 4.21 – 5.00 | Muy adecuado |

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción de la implementación de la Gestión Tecnológica en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas Cusco 2021. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.819 | 12 |

Fuente: Elaboración propia



Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.819 para los ítems considerados en la variable gestión tecnológica, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable gestión tecnológica

Para describir la implementación de la Gestión Tecnológica en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas Cusco 2021. Se consideró las dimensiones de: crear ventajas competitivas a largo plazo, enfoque orgánico, insumo productivo. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1. Crear ventajas competitivas a largo plazo

A) Resultados de los indicadores de la dimensión crear ventajas competitivas a largo plazo

Tabla 4

Indicadores de la dimensión crear ventajas competitivas a largo plazo

| | Mejoramiento tecnológico | | Procedimientos innovadores | | Contexto interno y externo | |
|---------------------------|--------------------------|---------------|----------------------------|---------------|----------------------------|---------------|
| | f | % | f | % | f | % |
| Muy inadecuado | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Inadecuado | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Ni adecuado ni inadecuado | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Adecuado | 9 | 30.0% | 6 | 20.0% | 10 | 33.3% |
| Muy adecuado | 21 | 70.0% | 24 | 80.0% | 20 | 66.7% |
| Total | 30 | 100.0% | 30 | 100.0% | 30 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

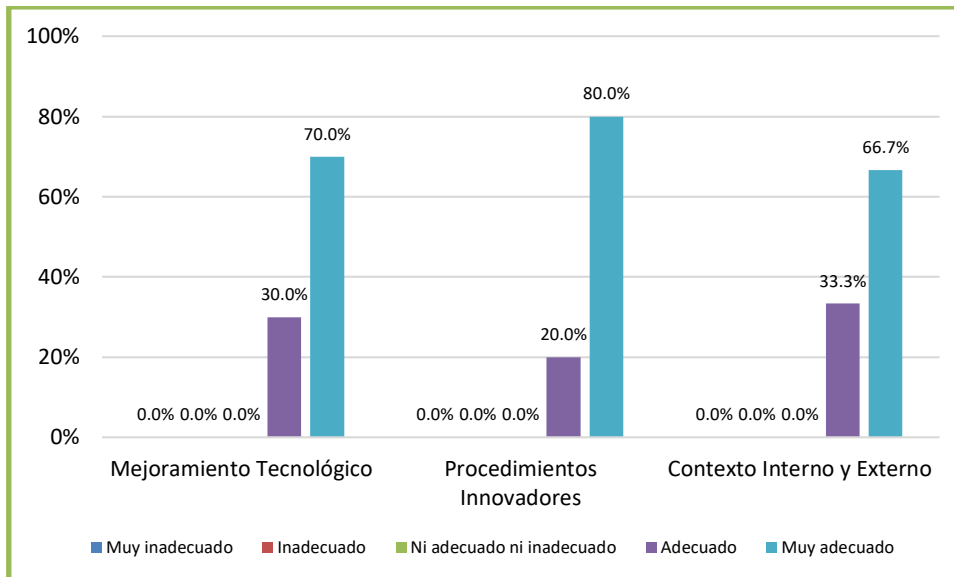


Figura 1: Indicadores de la dimensión crear ventajas competitivas a largo plazo

Interpretación y análisis:

- En el cuadro de la Figura 1 en el primer espacio, se ha comprobado que el mejoramiento tecnológico como respuesta a ser implementado superó un 30% a 70% dentro del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas, es necesario para poder tener ventajas competitivas dentro del mercado como la disminución de costos y mayores ganancias a mediano plazo.
- En el cuadro de la Figura 1 en el segundo espacio, se ha demostrado pasando de un 20% a un 80% que los trabajadores en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas opinan que los procesos innovadores a efectuar incrementará los clientes, creando ventajas a largo plazo de manera renovadora.
- En el cuadro de la Figura 1 en el tercer espacio, se pasó de un 33.3% a un 70% demostrando que los trabajadores están de acuerdo con que el hotel cuenta con un contexto interno y externo bellísimo, el cual se realizaría con la gestión tecnológica.



B) Resultados de la dimensión crear ventajas competitivas a largo plazo

Tabla 5

Crear ventajas competitivas a largo plazo

| | f | % |
|---------------------------|----|--------|
| Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| Inadecuado | 0 | 0.0% |
| Ni adecuado ni inadecuado | 0 | 0.0% |
| Adecuado | 6 | 20.0% |
| Muy adecuado | 24 | 80.0% |
| Total | 30 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

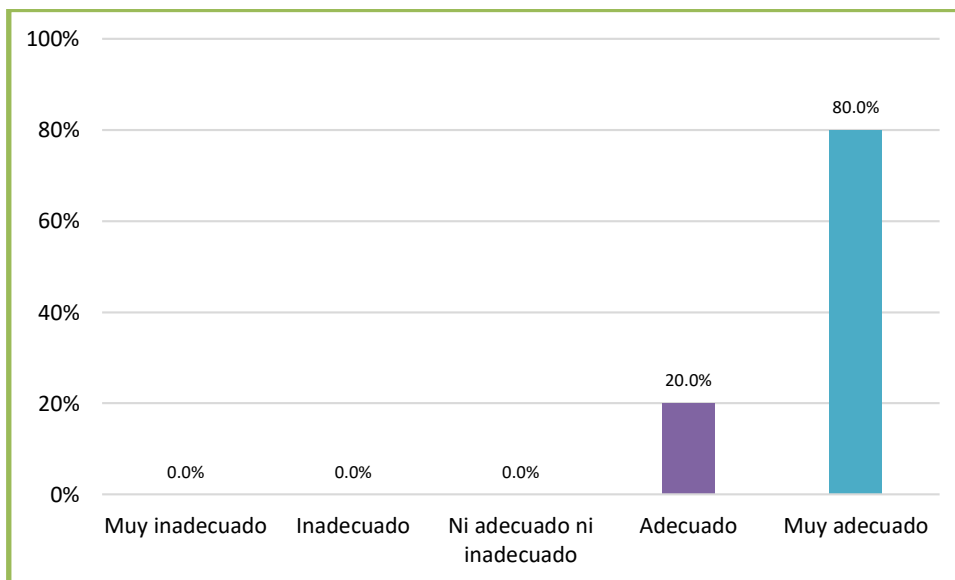


Figura 2: Crear ventajas competitivas a largo plazo

Interpretación y análisis:

En el cuadro de la Figura 2 vemos una diferencia del 20% con adecuado a 80% con muy adecuado, demostrando que los trabajadores del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas ven la importante necesidad de aplicar el



mejoramiento tecnológico siendo la manera más innovadora de posicionar el hotel que creará ventajas competitivas a mediano plazo de manera satisfactoria.

4.2.2. Enfoque orgánico

A) Resultados de los indicadores de la dimensión enfoque orgánico

Tabla 6

Indicadores de la dimensión enfoque orgánico

| | Sosteniblem ente atractivo | | Medio ambiente | |
|---------------------------------|----------------------------------|------------|-------------------|------------|
| | f | % | f | % |
| | Muy inadecuado | 0 | 0.0% | 0 |
| Inadecuado | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Ni adecuado ni inadecuado | 1 | 3.3% | 1 | 3.3% |
| Adecuado | 10 | 33.3 % | 15 | 50.0 % |
| Muy adecuado | 19 | 63.3 % | 14 | 46.7 % |
| Total | 30 | 100.0 % | 30 | 100.0 % |

Fuente: Elaboración propia

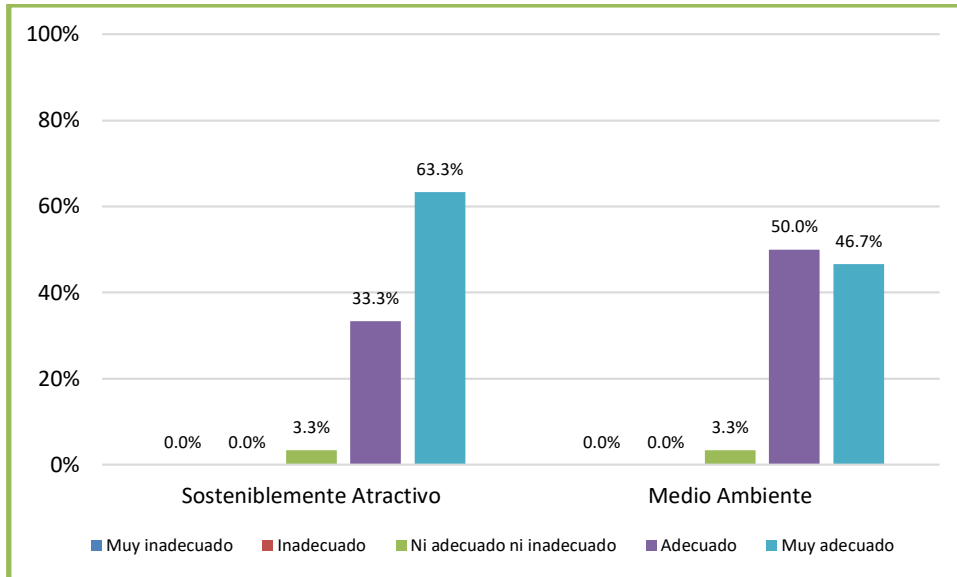


Figura 3: Indicadores de la dimensión enfoque orgánico

Interpretación y análisis:

- En el cuadro de la Figura 3 en el primer espacio, los trabajadores del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas pasando de un 33.3% a un 63.3% demuestran que el enfoque orgánico del hotel se haría más sosteniblemente atractiva embelleciendo las locaciones y el hotel en total, aunque haya habido un 3.3% de trabajadores a los que esto no les importo mucho.
- En el cuadro de la Figura 3 en el segundo espacio, se demostró según los trabajadores del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas pasando de un 46.7% a un 50% acuerdo, que opinan que el medio ambiente en el que se desarrollan es sumamente importante y además debe ser perfecto para los huéspedes; si dejar de contar con un 3.3% los cuales no estuvieron acuerdo o en desacuerdo.

B) Resultados de la dimensión enfoque orgánico

Tabla 7

Enfoque orgánico

| | f | % |
|--|---|---|
|--|---|---|



| | | |
|---------------------------|-----------|---------------|
| Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| Inadecuado | 0 | 0.0% |
| Ni adecuado ni inadecuado | 2 | 6.7% |
| Adecuado | 5 | 16.7% |
| Muy adecuado | 23 | 76.7% |
| Total | 30 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

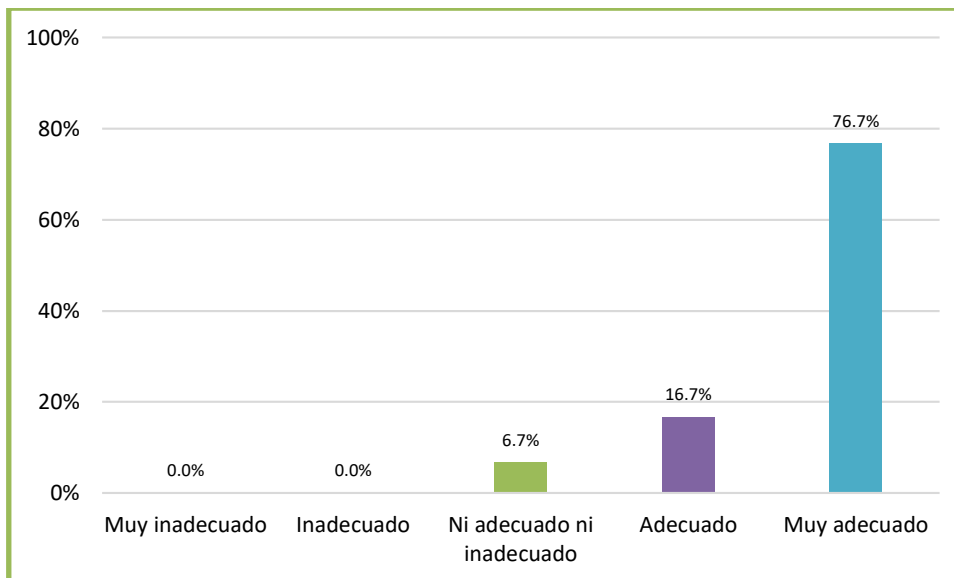


Figura 4: Enfoque orgánico

Interpretación y análisis:

- En el cuadro de la figura 4, se ha demostrado para comenzar un 6.7% de ellos, no están ni acuerdo ni en desacuerdo en desarrollar el enfoque orgánico de la organización; pasando de un 16.7% a 76.7% con muy adecuado, nos ha demostrado que los trabajadores opinan que el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas mejoraría el enfoque orgánico dentro del hotel aspectando mayores ventas y más mercado.

4.2.3. Insumo productivo



A) Resultados de los indicadores de la dimensión insumo productivo

Tabla 8

Indicadores de la dimensión insumo productivo

| | Detectar la necesidad | | Adecuar correctamente los criterios | |
|---------------------------|-----------------------|---------------|-------------------------------------|---------------|
| | f | % | f | % |
| Muy inadecuado | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Inadecuado | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Ni adecuado ni inadecuado | 0 | 0.0% | 1 | 3.3% |
| Adecuado | 6 | 20.0% | 12 | 40.0% |
| Muy adecuado | 24 | 80.0% | 17 | 56.7% |
| Total | 30 | 100.0% | 30 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

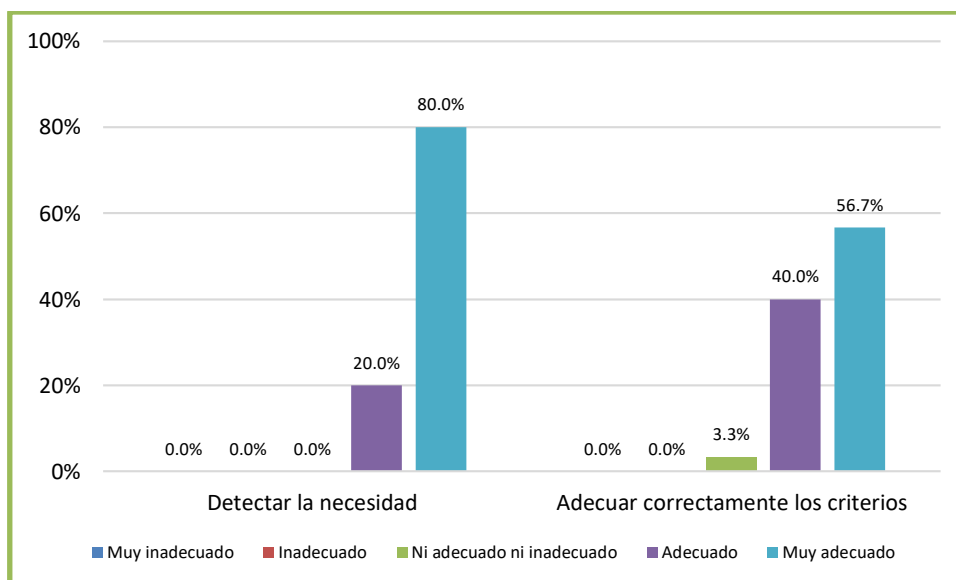




Figura 5: Indicadores de la dimensión insumo productivo

Interpretación y análisis:

B) Resultados de la dimensión insumo productivo

- En el cuadro de la Figura 5 en la primera sección, los trabajadores del Hotel Boutique Antigua casona San Blas pasando de un 20% a un 80% con muy adecuado, han detectado una necesidad de la implementación de la gestión tecnológica para aumentar el insumo productivo.
- En el cuadro de la Figura 5 en la segunda sección, los trabajadores pasando de un 40% a un 56.7% con muy adecuado, están de acuerdo que la gestión tecnológica ayuda a adecuar correctamente los criterios para ofrecer, potenciando servicio+calidad+experiencia+modernidad.

Tabla 9

Insumo productivo

| | f | % |
|----------------|----|--------|
| Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| Inadecuado | 0 | 0.0% |
| Poco adecuado | 0 | 0.0% |
| Adecuado | 4 | 13.3% |
| Muy adecuado | 26 | 86.7% |
| Total | 30 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

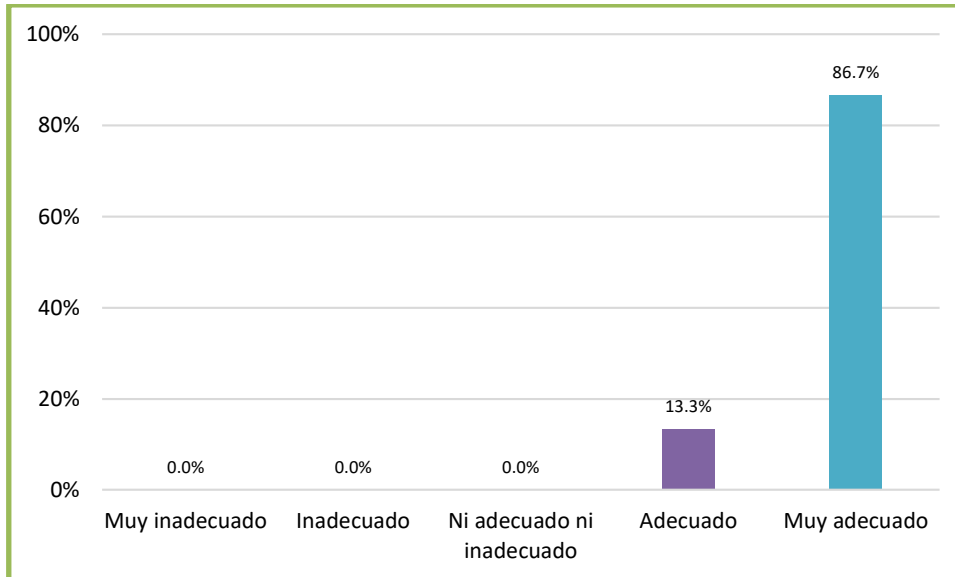


Figura 6: Insumo productivo

Interpretación y análisis:

- En el cuadro de la Figura 6, pasando de un 13.3% a un 86.7% con muy adecuado se ha comprobado que el insumo productivo en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas necesita de una fusión más productiva para poder llenar esos criterios de necesidad que la empresa tiene.

4.3. Resultados de la variable gestión tecnológica

Tabla 10

Gestión tecnológica

| | f | % |
|---------------------------|-----------|---------------|
| Muy inadecuado | 0 | 0.0% |
| Inadecuado | 0 | 0.0% |
| Ni adecuado ni inadecuado | 0 | 0.0% |
| Adecuado | 5 | 16.7% |
| Muy adecuado | 25 | 83.3% |
| Total | 30 | 100.0% |



Fuente: Elaboración propia

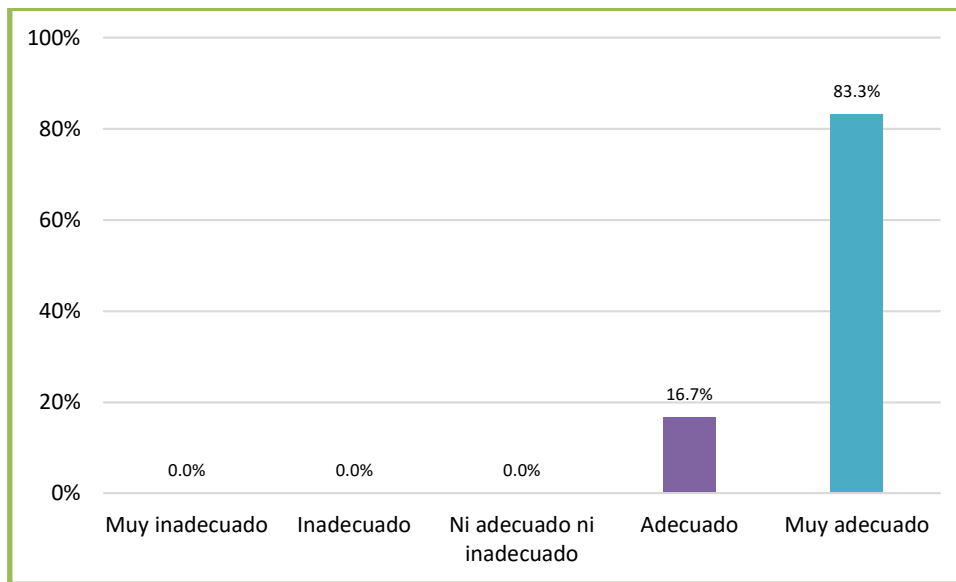


Figura 7: Gestión tecnológica

Interpretación y análisis:

- En el cuadro de la figura 7, pasando de un 16.7% a 83.3% con muy adecuado se ha comprobado que la Gestión Tecnológica complementaría la empresa, haciendo un claro despliegue entre un antes y un después; mejorará el nivel competitivo, nivel de calidad y nivel de servicio además que esto le dará más puntos de popularidad.



CAPITULO V DISCUSION

A. Descripción de los hallazgos más relevantes

A través del presente estudio, se ha podido constatar de una manera más aproximada como serían los procedimientos que se llevan a cabo en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas si se implementaría la Gestión Tecnológica, siendo esta, positiva al momento de su desarrollo.

La gestión tecnológica es el acto por el cual se introduce por primera vez un cambio técnico determinado en una empresa, cuyo resultado propicia la reorganización de un proceso avalado por su éxito comercial (Perozo) , y este es un panorama ideal en lo que respecta a las empresas que puedan llevarla a cabo, sin duda alguna, se puede presumir de varias compañías que han podido cumplir muchos de sus objetivos gracias a estos métodos.

La introducción de la Gestión Tecnológica en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas daría un gran soporte a la venta general del hotel, posicionándolo en el ambiente competitivo Cusqueño entre el top de Hoteles Boutique puesto que el recurso inmobiliario y el recurso humano se podrían entender de mejor manera y poner en muestra el resultado del producto desde el primer contacto con el cliente. Conforme a ello, teniendo en cuenta la población, se ha podido comprobar a través de las encuestas aplicadas al talento humano operativo de Antigua Casona San Blas, que un 93.0% de esta, considera que la inversión que se emplearía en esta implementación de la Gestión Tecnológica es favorable para los propósitos que se toman en cuenta, tanto para la empresa, como para el desarrollo profesional del talento humano operativo; además de ello, se identificó que tanto el dinero que se invertiría en este, los materiales, y los recursos humanos que se dispone para para su desarrollo son convenientes. Se puede percibir que con respecto a este estudio no existe falla, ya que la aceptación de la propuesta ha rendido casi en un 100.0%. Por ende, podemos dilucidar que la implementación de la gestión tecnológica es idónea



dentro de los procedimientos establecidos, afirmando que un 90.0% lo considera muy adecuado y un 10.0% lo considera adecuado.

Ahondando en el mejoramiento y el vínculo que existe con la gestión tecnológica, se obtiene un desglose el cual consiste, primero, en crear ventajas competitivas a largo plazo, la cual es acertada, ya que el 66.7% de los encuestados afirma que esta es muy adecuada; con respecto al indicador “enfoque orgánico”, se considera que este es oportuno, ya que el 50.0% de los encuestados aseguran estar en un rango categóricamente óptimo al satisfacer las expectativas de los clientes dentro del ambiente del hotel; la data obtenida de las encuestas desarrolladas, con respecto al indicador insumo productivo, establece que el 56.7% de los colaboradores opinan que la implementación de la gestión tecnológica desarrollará más oportunidades.

Se demostró también que un 83.3% de los encuestados se preocupa por ver la implementación de la gestión tecnológica dentro del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas, pues busca dar un mejor y personalizado servicio a los clientes; también un 83.3% de los encuestados, logra interpretar adecuadamente la información que se le es facilitada y un 92.3% de los colaboradores comunica efectivamente todos los datos e información laboral a sus compañeros de trabajo. De acuerdo a los datos obtenidos, se considera que la falta de uso de la gestión tecnológica no es una debilidad para el talento humano operativo del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas, ya que tienen altos parámetros de servicio al cliente en la institución.

Siempre se demostró que el uso de la gestión tecnológica es un punto muy importante para un correcto desarrollo empresarial, se percibe que un 83.3% de los colaboradores logra seleccionar la gestión tecnológica como adecuada para llevar a cabo sus funciones. Teniendo previamente todos los datos dados a conocer, se presume que el 90.0% de los colaboradores están de acuerdo con la implementación de la gestión tecnológica, y ello sin duda alguna es un punto a favor del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas.

B. Limitaciones del estudio



Al realizar el estudio se pudo percibir una limitada cantidad de documentación con respecto a la variable, la cual dificultó en cierto grado la obtención de más teorías que puedan dar más peso académico al trabajo de investigación.

Durante la realización de encuestas, se presentaron dificultades debido a la coyuntura en la que vivimos, el hecho de estar en un estado de emergencia, no posibilita la obtención de información, la cual pudo aportar a la investigación.

C. Comparaciones críticas con la literatura existente

Con respecto a las anteriores investigaciones que pudimos observar a nivel internacional, nacional y local, no se establece una estrecha relación con el estudio realizado, ya que con este se demuestra como la gestión tecnológica es una actividad que tiene mucha importancia para el crecimiento de una empresa, y esta es muy efectiva siempre y cuando pueda ser correctamente desarrollada.

Otro punto de importancia, se muestra en la investigación que la implementación de la gestión tecnológica ayuda mucho dentro del desarrollo de la empresa y mejora el posicionamiento de esta dentro de la competencia, todo ello siempre acompañado del compromiso de la empresa para nunca dejar de lado algo tan importante como lo es la renovación de tipo de tecnologías.

En relación a la literatura existente, se comprueba que todas las teorías recabadas previamente, han sido de gran importancia para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Los datos recogidos con respecto a la variable, dimensiones e indicadores, apoyaron significativa y eficazmente para llegar a la descripción de los hallazgos, los cuales nos permitieron finalmente presentar las conclusiones y recomendaciones.

D. Implicancias del estudio

Los resultados del presente estudio, ayudaran a tener una base más sólida a futuras modificaciones tecnológicas con respecto al Hotel Boutique Antigua Casona



San Blas, ya que este tema, actualmente, es estudiado, pero sin duda alguna, muy favorable para dicha empresa.

Además, será posible corregir las desviaciones que se presenten en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas, y así lograr la excelencia por parte de la empresa y por parte del talento humano operativo ya que hoy en día, no solo un buen precio o una buena infraestructura atrae clientes, ahora la preparación y el profesionalismo de los colaboradores es un factor fundamental para el crecimiento de una empresa, desde el gerente hasta los mozos, los camareros, etc.

E. Propuesta

1. Nombre de la propuesta

“Implementación de la gestión tecnológica para el mejor posicionamiento en el mercado aplicado en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas ”

2. Lugar

Hotel Boutique Antigua Casona San Blas.

3. Objetivo

Implementar la tecnología en el hotel boutique Antigua Casona San Blas para mejorar la gestión interna y el servicio que se brinda dentro del hotel para mejorar y mantener un mejor puesto dentro del mercado y para con la competencia.

4. Justificación

En el barrio de San Blas la arquitectura y diseño poblacional tiene una armonía especial ya que este fue un barrio de artesanos antiguo de Cusco, el cual declama una belleza estructural, es por esa razón que en esta zona



especialmente cerca al centro de la plaza es más difícil hacer algún tipo de modificación. San Blas es un barrio que tiene comercio artesanal y por ende se mantiene una población artesanal, el tema de investigación refiere a que tipos de tecnologías se puede aplicar a distintas zonas por su categoración urbana y estructural, esto enriquece más el bello lugar al pasar los años y con el debido mantenimiento para que este se mantenga; es en razón a los resultados del estudio “La implementación de la Gestión Tecnológica en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas”, se presume que existe un buen nivel de aceptación en la propuesta de la implementación de la gestión tecnológica, para el hotel puesto que en la hotelería boutique el rubro de calidad de servicio para con el cliente es más exigente y la tecnología nos abre las puertas a una mejora constante en el hotel, entonces, con la implementación de la tecnología, el servicio de atención sería cada vez más delicado y especial para el huésped.

5. Descripción de la propuesta

En la presente propuesta se busca implementar el tipo de tecnología que se puede implementar de la manera más eficaz, causando la menor modificación arquitectónica. Además para que mejor manejada pueda ser por el recurso humano y haga más agradable el trabajo, sea más rápido y eficiente y totalmente consentidor.

5.1. Tipos de Tecnología a Implementar

- **Realidad Virtual-**. Este tipo de tecnología permite a los huéspedes conocer el hotel plenamente y las habitaciones a elegir, como realidad virtual lo explica, el huésped podrá hacer su mejor elección estando en el hotel sin haberlo pisado aún.

Implementar esto en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas ayudaría a elevar el número de reservas y a modelar la preciosa infraestructura del hotel para los clientes.



- **Inteligencia Artificial-**. Este tipo de tecnología permitiría personalizar de mejor manera las habitaciones de los huéspedes, mediante una aplicación creada para el hotel, que este instalada por todo el espacio, para el momento de entrar en la habitación esta esté personalizada para el huésped como que pueda elegir su olor relajante favorito, que la máquina de bebidas prepare las de su elección; todo exclusivamente para el huésped. Implementar esto en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas porque marcaría la diferencia hotelera en Cusco; este proceso no sería dañino para el contorno arquitectónico puesto que sería todo trabajado a través de sensores y el sistema creado para ello.
- **Calefacción en pisos-**. Este tipo de tecnología permitiría tener un sistema econificado para la calefacción, ya que la ciudad del Cusco es de clima frío, además de darle un aspecto moderno y refinado; esta modificación se colocaría debajo de los pisos, el material de madera para y para mayor agrupamiento de calor y menor sofacción este sería manejado bajo paneles de utilización de energía solar, lo cual reduce a cero el riesgo de algún tipo de accidente.

Implementar esto en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas generaría una sensación de calidez y comodidad alrededor de todo el hotel y más que todo en los huéspedes, quienes se podría acomodar en cualquier instalación dentro del hotel y no pasar frío, además de disfrutar cada área en el hotel de una manera cálida.

Control de respuesta.

El control estará a cargo de una entidad exterior, esta será periódica, previa coordinación con el departamento de talento humano y la gerencia.



6. Presupuesto

| | |
|-------------------------|----------------|
| Realidad Virtual | s/. 13,000.00 |
| Inteligencia Artificial | s/. 10,000.00 |
| Calefacción en pisos | s/. 100,000.00 |

TOTAL: S/. 123,000.00

Capacitación

La capacitación abarcará un tiempo de dos semanas, en las cuales se instruirá al personal en cuanto a la nueva tecnología implementada dentro del hotel.

Para tener un claro manejo sobre las nuevas tecnologías y que el personal este cómodo con este se dará una capacitación paso a paso, cada capacitación con la respectiva manipulación de estos.

7. Beneficiarios

Los principales beneficiarios de la siguiente propuesta son los dueños del Hotel Antigua Casona San Blas y el recurso humano, ya que el hotel se haría más llamativo, ya que, sin gestión tecnológica avanzada tiene una infraestructura bellísima; sería un hotel que deja huella. No uno más por conocer y esto generaría más ingreso monetario.

8. Responsables

El departamento de administración bajo las ordenes de gerencia.

9. Metas

- Vender el Hotel Boutique como EXPERIENCIA.
- Hacer que la implementación de la gestión tecnológica no entorpezca el modelo de Hotel Boutique.
- Ganar más prestigio y elegancia.



- Mejorar el servicio personalizado de calidad para con los huéspedes.
- Posicionarse en el primer puesto de Hoteles Boutique en Cusco.



F. Conclusiones, recomendaciones o sugerencias

CONCLUSIONES

- La Gestión tecnológica en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas crearía ventajas a mediano plazo en un 80.0%, siendo de esta manera demostrada que la dimensión utilizada ha sido mayor a benefacción en el proyecto de investigación ya que según la espera en el proyecto sería de un periodo “largo plazo” para poder ver los resultados..
- El enfoque orgánico mejorará altamente en un 76.7% , si se implementara la gestión tecnológica en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas pues creará el impacto de mayor desempeño con el cual evitará totalmente la desilusión o sensación de monotonía dentro de las instalaciones del hotel.
- En conclusión, El Hotel Boutique Antigua Casona San Blas adoptando el insumo productivo como la implementación de la tecnología; gana el 86.7% de correspondencia demostrando que al gestión de esta en el hotel mejora notablemente el porcentaje de aceptación por los trabajadores que conocen la calidad de servicio a ofrecer en dicho hotel.



RECOMENDACIONES

- Para lograr que el hotel pueda obtener los beneficios de crear ventajas a largo plazo se propone que el mejoramiento tecnológico en fase de realidad virtual sea el primer proceso innovador a mejorar el contexto interno y externo, ya que, es el que menor tiempo toma.
- El Hotel Boutique Antigua Casona San Blas tiene un potencial alto con el medio ambiente que tiene, el enfoque orgánico que se ganaría con la implementación de la inteligencia artificial sería idóneo, y lograría ser sosteniblemente atractivo; es por esto que este debe ir a la par de la primera implementación “realidad virtual”.
- Por último, se recomienda al Gerente detectar la necesidad del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas para adecuar correctamente a los criterios del nuevo insumo productivo que sería el mejoramiento tecnológico. Y dejando para el finl la implementación de la calefacción de pisos.



ANEXOS



ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: LA GESTIÓN TECNOLÓGICA EN EL HOTEL BOUTIQUE ANTIGUA CASONA SAN BLAS CUSCO 2021

| DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|--|--|--|--|
| <p>Variable de estudio:</p> <p>Gestión Tecnológica La gestión tecnológica es el acto por el cual se introduce por primera vez un cambio técnico determinado en una empresa, cuyo resultado propicia la reorganización de un proceso avalado por su éxito comercial. (Edison Perozo, 2005)</p> | <p>Según (Edison Perozo, 2005) la gestión tecnológica tiene las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear ventajas competitivas a largo plazo • Enfoque orgánico • Insumo productivo | <p>CREAR VENTAJAS COMPETITIVAS A LARGO PLAZO: El mejoramiento tecnológico se plasma internamente mediante la ejecución de procedimientos innovadores, para luego ser transferidos directamente al contexto interno y externo a la organización. (Edison Perozo, 2005)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejoramiento Tecnológico ➤ Procedimientos Innovadores ➤ Contexto interno y externo |
| | | <p>ENFOQUE ORGÁNICO: Para hacerlo sosteniblemente atractivo sin dañar el medio ambiente ni el lugar a utilizar (Edison Perozo, 2005)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sosteniblemente atractivo ➤ Medio Ambiente |
| | | <p>INSUMO PRODUCTIVO: Es un elemento necesario para detectar la necesidad de adoptar manifestaciones físicas, donde la tecnología adoptada se adecue correctamente a los criterios de producción dados por la empresa. (Edison Perozo, 2005)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Detectar la necesidad ➤ Adecuar correctamente los criterios |



ANEXO 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: LA GESTIÓN TECNOLÓGICA EN EL HOTEL BOUTIQUE ANTIGUA CASONA SAN BLAS CUSCO 2021

| DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|--|--|--|--|
| <p>Variable de estudio:</p> <p>Gestión Tecnológica La gestión tecnológica es el acto por el cual se introduce por primera vez un cambio técnico determinado en una empresa, cuyo resultado propicia la reorganización de un proceso avalado por su éxito comercial. (Edison Perozo, 2005)</p> | <p>Según (Edison Perozo, 2005) la gestión tecnológica tiene las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear ventajas competitivas a largo plazo • Enfoque orgánico • Insumo productivo | <p>CREAR VENTAJAS COMPETITIVAS A LARGO PLAZO: El mejoramiento tecnológico se plasma internamente mediante la ejecución de procedimientos innovadores, para luego ser transferidos directamente al contexto interno y externo a la organización. (Edison Perozo, 2005)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejoramiento Tecnológico ➤ Procedimientos Innovadores ➤ Contexto interno y externo |
| | | <p>ENFOQUE ORGÁNICO: Para hacerlo sosteniblemente atractivo sin dañar el medio ambiente ni el lugar a utilizar (Edison Perozo, 2005)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sosteniblemente atractivo ➤ Medio Ambiente |
| | | <p>INSUMO PRODUCTIVO: Es un elemento necesario para detectar la necesidad de adoptar manifestaciones físicas, donde la tecnología adoptada se adecue correctamente a los criterios de producción dados por la empresa. (Edison Perozo, 2005)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Detectar la necesidad ➤ Adecuar correctamente los criterios |



ANEXO 3

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Estudio de La Gestión Tecnológica en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas 2021

TITULO

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Peso | N° Items | Items | Criterios de Evaluación |
|---------------------|---|-------------------------------|------|-------------|--|---|
| Gestión Tecnológica | Crear ventajas competitivas a largo plazo | 1. Mejoramiento Tecnológico | | | El Hotel Boutique Antigua Casona San Blas necesita un mejoramiento tecnológico | (a) Totalmente |
| | | | | | El mejoramiento tecnológico optimizaría la eficacia en de la atención y servicio en del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas | acuerdo (b) De acuerdo |
| | | | | | Los procesos innovadores permiten la integración tecnológica en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas | (c) Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo |
| | | 2. Procesos Innovadores | | | En el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas existen procesos innovadores dados por la gestión tecnológica | (d) En desacuerdo (e) Totalmente |
| | | 3. Contexto Interno y Externo | | | El contexto interno de la gestión tecnológica planteado por la empresa en el establecimiento permite el | en desacuerdo |



| | | | | |
|-------------------|------------------------------|---|---|---|
| | | | desarrollo del servicio adecuadamente dentro del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas | |
| | | | El contexto externo de la gestión tecnológica cumple con los objetivos planteados por la empresa | |
| Enfoque orgánico | 1. Sosteniblemente Atractivo | 3 | El Hotel Boutique Antigua Casona San Blas es sosteniblemente atractivo | (a) Totalmente de acuerdo |
| | | | El enfoque orgánico en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas hace del medio ambiente sosteniblemente atractivo | (b) De acuerdo (c) Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo |
| | 2. Medio Ambiente | | El enfoque orgánico del hotel boutique Antigua Casona San Blas mejora el aspecto del medio ambiente | (d) En desacuerdo (e) Totalmente en desacuerdo |
| Insumo Productivo | 1. Detectar la Necesidad | 3 | En el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas se detecta la necesidad de la gestión tecnológica del insumo productivo | (a) Totalmente de acuerdo (b) De acuerdo |
| | | | Los criterios dados por el Hotel Botique Antigua Casona San Blas con la gestión tecnológica implementa adecuadamente para el insumo productivo como un elemento necesario | (c) Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo |



(d)En
desacuerdo
(e)Totalmente
en
desacuerdo



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL HOTEL BOUTIQUE
ANTIGUA CASONA SAN BLAS CUSCO**

Previo un cordial y atento saludo, el presente cuestionario es parte de un trabajo académico de investigación denominado: La Gestión Tecnológica en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas por lo que le solicitamos tenga a bien en aplicar, los datos y resultados serán de carácter confidencial y serán empleados única y exclusivamente para propósitos de la investigación; para mejor entendimiento de este cuestionario debajo de esta descripción encontrará un glosario con las palabras técnicas. Se ruega responder de manera objetiva y veraz. Agradezco anticipadamente su gentil colaboración. (Marcar con una X).

GLOSARIO:

- **CREAR VENTAJAS COMPETITIVAS A LARGO PLAZO:** El mejoramiento tecnológico se plasma internamente mediante la ejecución de procedimientos innovadores, para luego ser transferidos directamente al contexto interno y externo a la organización.
- **ENFOQUE ORGÁNICO:** Para hacerlo sosteniblemente atractivo sin dañar el medio ambiente ni el lugar a utilizar.
- **INSUMO PRODUCTIVO:** Es un elemento necesario para detectar la necesidad de adoptar manifestaciones físicas, donde la tecnología adoptada se adecue correctamente a los criterios de producción dados por la empresa.
- **MEJORAMIENTO TECNOLÓGICO:** El mejoramiento tecnológico es resultado de la acumulación y aplicación continua de las rutinas de la empresa. Es decir, de procesos de aprendizaje que forman parte de la memoria y las experiencias técnicas, administrativas y laborales que acumulan los sujetos que integran la empresa.
- **PROCESOS INNOVADORES:** Los procesos innovadores nos hablan de integración de la tecnología existente y los inventos para crear o mejorar un producto, un proceso o un sistema. Innovación en un sentido económico consiste en la consolidación de un nuevo producto, proceso o sistema mejorado.



- **CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO:** Contexto externo contiene las condiciones locales (nacionales e internacionales) que se interrelacionan con una organización. Contexto interno u organizacional se refiere a las condiciones dentro de la propia organización.
- **SOSTENIBLEMENTE ATRACTIVO:** Se refiere al equilibrio de una especie con los recursos de su entorno. Por extensión se aplica a la explotación de un recurso por debajo del límite de renovación de estos.
- **GESTIÓN TECNOLÓGICA:** La gestión tecnológica es el acto por el cual se introduce por primera vez un cambio técnico determinado en una empresa, cuyo resultado propicia la reorganización de un proceso avalado por su éxito comercial

1. ¿Usted cree que el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas necesita un mejoramiento tecnológico?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
2. ¿Cree usted que el mejoramiento tecnológico optimizaría la eficacia en la atención dentro del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
3. ¿Usted ha reconocido el tipo de implementación tecnológica que el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas tiene?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo



4. En cuanto a procesos innovadores ¿En el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas a mostrado interés en estos?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
5. En cuanto a estructura dentro de Antigua Casona San Blas ¿usted ha reconocido la calidad que el Hotel Boutique quiere reflejar para crear una experiencia diferente desde el momento de la llegada?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo
6. En la estructura interna del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas ¿La gestión tecnológica facilita el desarrollo?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo
7. ¿El Hotel Boutique Antigua Casona San Blas es sosteniblemente atractivo?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo
8. ¿El enfoque orgánico en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas hace del medio ambiente sosteniblemente atractivo?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo



- e) En desacuerdo
 - f) Totalmente desacuerdo
9. ¿ El medio ambiente que la gestión tecnológica crea en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas transmite un enfoque orgánico?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo
10. ¿Cómo se adecua correctamente el insumo productivo en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas para detectar la necesidad de la gestión tecnológica?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo
11. ¿Los criterios dados por el Hotel Botique Antigua Casona San Blas con la gestión tecnológica adopta manifestaciones físicas donde el insumo productivo es un elemento necesario?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo
12. ¿La gestión tecnológica adecúa correctamente los criterios para adoptar las manifestaciones físicas del insumo productivo?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente desacuerdo
13. ¿ La gestión tecnológica permite adecuar correctamente el insumo productivo en el desarrollo del servicio?
- a) Totalmente de acuerdo



- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente desacuerdo



Anexo 4: Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

| Escala de medida | Valor |
|--------------------------------|-------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Totalmente de acuerdo | 5 |

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

Construcción de la Baremación:

| Promedio | Escala de Interpretación |
|--------------|-----------------------------|
| 1.00 – 1.380 | Muy inadecuado |
| 1.81 – 2.60 | Inadecuado Ni de acuerdo |
| 2.61 – 3.40 | ni en desacuerdo |
| 3.41 – 4.20 | Adecuado |



4.21 – 5.00 Muy adecuado

Anexo 5: Resultados de los ítems del cuestionario

| | | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | |
|----|--|--------------------------|-------|---------------|-------|--------------------------------|-------|------------|--------|-----------------------|--------|
| | | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| P1 | ¿Usted cree que el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas necesita un mejoramiento tecnológico? | 0 | 0.0 % | 0 | 0.0 % | 0 | 0.0 % | 1 | 36.7 % | 19 | 63.3 % |
| P2 | ¿Cree usted que el mejoramiento tecnológico optimizaría la eficacia en la atención dentro del Hotel Boutique | 0 | 0.0 % | 0 | 0.0 % | 1 | 3.3 % | 14 | 46.7 % | 15 | 50.0 % |



| | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|-------|---|-------|---|-------|----|--------|----|--------|
| | Antigua Casona San Blas? | | | | | | | | | | |
| P3 | ¿Usted ha reconocido el tipo de implementación tecnológica que el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas tiene? | 0 | 0.0 % | 1 | 3.3 % | 1 | 3.3 % | 16 | 53.3 % | 12 | 40.0 % |
| P4 | En cuanto a procesos innovadores ¿En el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas a mostrado interés en estos? | 0 | 0.0 % | 0 | 0.0 % | 0 | 0.0 % | 6 | 20.0 % | 24 | 80.0 % |
| P5 | En cuanto a estructura dentro de Antigua Casona San Blas ¿usted ha reconocido la calidad que el Hotel Boutique quiere reflejar | 0 | 0.0 % | 0 | 0.0 % | 2 | 6.7 % | 12 | 40.0 % | 16 | 53.3 % |



| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|-------|---|-------|---|-------|----|--------|----|--------|
| | para crear una experiencia diferente desde el momento de la llegada? | | | | | | | | | | |
| P6 | En la estructura interna del Hotel Boutique Antigua Casona San Blas ¿La gestión tecnológica facilita el desarrollo? | 0 | 0.0 % | 0 | 0.0 % | 0 | 0.0 % | 16 | 53.3 % | 14 | 46.7 % |
| P7 | ¿El Hotel Boutique Antigua Casona San Blas es sosteniblement e atractivo? | 0 | 0.0 % | 0 | 0.0 % | 1 | 3.3 % | 13 | 43.3 % | 16 | 53.3 % |
| P8 | ¿El enfoque orgánico en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas hace del medio ambiente sosteniblement e atractivo? | 0 | 0.0 % | 0 | 0.0 % | 2 | 6.7 % | 17 | 56.7 % | 11 | 36.7 % |
| P9 | ¿ El medio ambiente que la | 0 | 0.0 % | 0 | 0.0 % | 1 | 3.3 % | 15 | 50.0 % | 14 | 46.7 % |



| | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|----------|---|----------|---|----------|--------|-----------|----|-----------|
| | gestión tecnológica crea en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas transmite un enfoque orgánico? | | | | | | | | | | |
| P1 0 | ¿Cómo se adecua correctamente el insumo productivo en el Hotel Boutique Antigua Casona San Blas para detectar la necesidad de la gestión tecnológica? | 0 | 0.0 % | 0 | 0.0 % | 1 | 3.3 % | 8 | 26.7 % | 21 | 70.0 % |
| P1 1 | ¿Los criterios dados por el Hotel Botique Antigua Casona San Blas con la gestión tecnológica adopta manifestaciones | 0 | 0.0 % | 1 | 3.3 % | 1 | 3.3 % | 1 1 | 36.7 % | 17 | 56.7 % |



| | | | | | | | | | | | |
|---------|--|---|-------|---|-------|---|-------|----|--------|----|--------|
| | físicas donde el insumo productivo es un elemento necesario? | | | | | | | | | | |
| P1 2 | ¿ La gestión tecnológica permite adecuar correctamente el insumo productivo en el desarrollo del servicio? | 0 | 0.0 % | 0 | 0.0 % | 1 | 3.3 % | 12 | 40.0 % | 17 | 56.7 % |