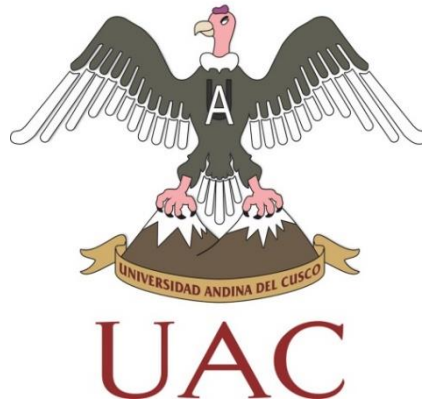




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA



IMPACTO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y
COMUNICACIONES (TIC'S) EN LA EFICIENCIA DE LA
ACTIVIDAD HOTELERA DE LA CIUDAD DE CUSCO,
PERIODO 2000-2016

Tesis presentada por las bachilleres:

Khaterine Geraldine Arenas Cárdenas

Ximena Parada García

Para optar el Título Profesional de

Economísta

Asesor: Eco. Fernando Mercado

Durand

Cusco – Perú – 2018



Título : Impacto de las tecnologías de información y comunicaciones (Tic'S) en la eficiencia de la actividad hotelera de la ciudad de Cusco, periodo 2000-2016.

Autores : - Khaterine Geraldine Arenas Cárdenas
- Ximena Parada García

Fecha : 12-06-2018

Resumen

Las tecnologías de información y comunicación constituyen una gran ventaja competitiva para las empresas del sector turismo hotelero de la ciudad de Cusco, estas pueden llegar a representar una gran parte de su éxito debido a que estas herramientas aportan al manejo interno y externo del negocio hotelero, mejorando y facilitando de este modo la gestión de estas, así como su rendimiento. En la presente tesis se demuestra el cómo estas herramientas pueden mejorar el rendimiento y se analiza cuál es el grado actual de manejo que se tiene de estas herramientas por parte de los hoteles existentes en Cusco; las variadas categorías de hoteles nos permite analizar de manera más rigurosa y precisa como cada uno de los hoteles usa las TIC's, con lo cual medimos el impacto que tienen estas en los resultados económicos de los hoteles. Se identifica en qué medida los hoteles pueden utilizar a las TIC's como elemento de diferenciación, frente a establecimientos de similar o superior categoría. Los resultados nos muestran que el uso intensivo de las TIC's en los hoteles de categoría más alta, les asegura una ocupabilidad satisfactoria; por el contrario en los hoteles de menor categoría el uso no es intensivo, en la mayor parte de los casos se limita al uso de una página web y el acceso al Internet por parte de los clientes, redundando en menores grados de ocupabilidad y resultados económicos bajos. Dada la amplia gama de posibilidades que ofrecen las TIC's, se concluye por la necesidad de que estas sean promovidas en su uso, de tal manera que esta adopción tecnológica, permita alcanzar mejores niveles de ocupabilidad y elevar los ingresos de los hoteles; paralelamente esto redundara en la obligada mejora de las condiciones del servicio hotelero en la ciudad de Cusco. La investigación termina con una demostración del impacto del uso de las TIC's en los ingresos de los hoteles, concluyendo por la importancia de la necesidad de que los hoteles emprendan un proceso de adopción de estas tecnologías, con la finalidad de elevar el grado de satisfacción de los clientes y el éxito en la gestión del negocio.

PALABRAS CLAVES: Turismo, Tecnologías de información y comunicación (TIC's), Turista adprosumer, ventajas competitivas, crecimiento económico, comercio electrónico, portales web, Sistema de Distribución Global (GDS), Software de gestión hotelera (PMS), Sistema de centralización de reservas (CRS), Gestión de la relación con el cliente (CRM), Yield & revenue management (Y&M), Ofihotel.



Abstract

The technologies of information and communication constitute a great competitive advantage for companies in the sector tourism hotel of the city of Cusco, these may come to represent a large part of their success due to the fact that these tools contribute to the internal and external management of the hotel business, improving and facilitating the management of these, as well as its performance. In this thesis demonstrates how these tools can improve the performance and discusses what is the current level of management of these tools on the part of the existing hotels in Cusco; the various categories of hotels allow us to analyze more rigorously and precisely how each of the hotels use ICT's, with which we measure the impact of these on the economic performance of the hotels. It identifies the extent to which hotels can use its as an element of differentiation, compared to establishments of similar or higher category. The results show us that the intensive use of ICT's in the highest category hotels, assures them a satisfactory employability; on the contrary in the lower category hotels use is not intensive, in most of the cases is limited to the use of a web page and access to the Internet by customers, resulting in a lesser degree of employability and economic performance. Given the wide range of possibilities offered by ICT's, it is concluded by the need to be promoted in its use, in such a way that this technology adoption, to achieve better levels of employability and increase the income of the hotels; at the same time, this will lead to the improvement of the living conditions of hotel service in the city of Cusco. The investigation ends with a demonstration of the impact of the use of ICT in the revenue to hotels, concluding by the importance of the need for hotels engage in a process of adoption of these technologies, with the aim of raising the level of customer satisfaction and the success of your business management.

KEYWORDS: Tourism, Information and Communication Technologies (ICTs), Tourist adprosumer, Competitive advantages, Economic growth, e-commerce, web portals, ,Global distribution system (GDS), Proyect management system (PMS), Central reservation system (CRS), Customer relationship management (CRM), Yield & revenue management (Y&M), Ofihotel.