

ESCUELA DE POSGRADO NEWMANN

MAESTRÍA EN

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



**“Estudio del Impacto del uso de las TI en la productividad del
Sector Hotelero del distrito de Nuevo Chimbote, Ancash –
Perú, 2020”**

Tesis

Para optar el Grado a Nombre de la Nación de:

**Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información**

Autor:

Lic. Pinto Córdova, Jonathan Rimsky Fedor

Docente Guía:

Mtr. Díaz Zelada, Yvan Francisco

TACNA – PERÚ

2023

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS	7
DEDICATORIA.....	9
AGRADECIMIENTOS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	15
1.1 Título del tema.....	15
1.2 Planteamiento del problema	15
1.3 Formulación del problema	15
1.3.1 Pregunta General.....	15
1.3.2 Preguntas Específicas	15
1.4 Hipótesis	16
1.4.1 Hipótesis General	16
1.4.2 Hipótesis Específicas	16
1.5 Objetivos	16
1.5.1 Objetivo General	16
1.5.2 Objetivos Específicos.....	16
1.6 Justificación.....	17
1.7 METODOLOGÍA.....	18
1.7.1 Tipo y Diseño	18
1.7.1.1 Tipo de investigación	18
1.7.1.2 Diseño de investigación	18
1.7.2 Población y muestra.....	18
1.7.2.1 Población	18
1.7.2.2 Muestra	18
1.7.3 Técnicas e Instrumentos	19
1.7.3.1 Técnicas	19
1.7.3.2 Instrumentos	19
1.8 Alcances y limitaciones.....	19

1.8.1	Alcance o nivel de investigación	19
1.8.2	Delimitación de la investigación	19
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO		20
2.1.	Conceptualización de las variables.....	20
2.1.1.	Tecnología de la Información (TI).....	20
2.1.1.1.	Definición	20
2.1.1.2.	Sector hotelero y TI	21
2.1.1.3.	Tecnología utilizada en los hoteles	22
2.1.1.4.	Redes Sociales.....	24
2.1.1.5.	Tipos de TI.....	24
2.1.2.	Productividad	26
2.1	Definiciones.....	30
2.1.3	Productividad	30
2.1.4	Tecnologías de información y comunicaciones	30
2.2	Modelos de las variables	31
2.3	Análisis comparativo.....	32
2.4	Análisis crítico	36
CAPÍTULO III MARCO REFERENCIAL		37
3.1.	RESEÑA HISTÓRICA	37
3.2.	Presentación de actores	38
3.3.	Diagnóstico Sectorial.....	41
CAPÍTULO IV RESULTADOS		43
4.1.	Procedimiento de Cálculo de Resultados en Base a la Población	43
4.1.5.	Técnicas e Instrumentos	44
4.1.6.	Procesamiento de información	44
4.2.	Resultados Descriptivos	45
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....		76
BIBLIOGRAFÍA		80
ANEXOS		85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Modelo de Variables	32
Tabla 2	Análisis Comparativo Productividad	33
Tabla 3	Análisis Comparativo TI	34
Tabla 4	Análisis Comparativo TI y Sector Hotelero	35
Tabla 5	Operacionalización de variables	36
Tabla 6	Hoteles Autorizados a Funcionar en el Distrito de Nuevo Chimbote	40
Tabla 7	Hostales Autorizados a Funcionar en el Distrito de Nuevo Chimbote	41
Tabla 8	Hospedajes Autorizados a Funcionar en el Distrito de Nuevo Chimbote	42
Tabla 9	Análisis Interno del Sector Hotelero en el Distrito de Nuevo Chimbote	43
Tabla 10	Análisis Externo del Sector Hotelero en el Distrito de Nuevo Chimbote	43
Tabla 11	Uso De Ti	46
Tabla 12	Tecnología utilizada	47
Tabla 13	¿Cree usted que el uso de internet permite vender celulares y computadoras?	48
Tabla 14	¿Cree usted que el uso de tecnología brinda atención a los clientes y proveedores?	49
Tabla 15	¿Cree usted que el uso del POS es necesario para su negocio?	50
Tabla 16	Redes sociales	51
Tabla 17	¿Cree usted que el servicio de internet es necesario para redes sociales?	52
Tabla 18	¿Cree usted que brindar el servicio de Wifi en su negocio brinda una atención calificada?	53
Tabla 19	Terminales	54

Tabla 20	¿Cree usted que los terminales son importantes para sus clientes?	55
Tabla 21	Productividad Empresarial	56
Tabla 22	Eficacia	57
Tabla 23	¿Cree usted que su negocio aumento con el uso de la tecnología?	58
Tabla 24	¿Cree usted que el brindar servicio de internet brinda mayor productividad para su negocio?	59
Tabla 25	Eficiencia	60
Tabla 26	¿Cree usted que logro mejorar la productividad en su negocio al incrementar la TI?	61
Tabla 27	¿Cree usted que el costo del internet es cómodo?	62
Tabla 28	Efectividad	63
Tabla 29	¿Cree usted que la implementación de la tecnología en el internet fue beneficioso?	64
Tabla 30	Correlaciones de Productividad o Empresarial	65
Tabla 31	Correlaciones de Productividad o Empresarial	66
Tabla 32	Correlaciones de Productividad o Empresarial	67
Tabla 33	Correlaciones de Productividad o Empresarial	68
Tabla 34	Prueba de Correlación de Pearson	69

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Uso De Ti	46
Gráfico 2	Tecnología utilizada	47
Gráfico 3	¿Cree usted que el uso de internet permite vender celulares y computadoras?	48
Gráfico 4	¿Cree usted que el uso de tecnología brinda atención a los clientes y proveedores?	49
Gráfico 5	¿Cree usted que el uso del POS es necesario para su negocio?	50
Gráfico 6	Redes sociales	51
Gráfico 7	¿Cree usted que el servicio de internet es necesario para redes sociales?	52
Gráfico 8	¿Cree usted que brindar el servicio de Wifi en su negocio brinda una atención calificada?	53
Gráfico 9	Terminales	54
Gráfico 10	¿Cree usted que los terminales son importantes para sus clientes?	55
Gráfico 11	Productividad Empresarial	56
Gráfico 12	Eficacia	57
Gráfico 13	¿Cree usted que su negocio aumento con el uso de la tecnología?	58
Gráfico 14	¿Cree usted que el brindar servicio de internet brinda mayor productividad para su negocio?	59
Gráfico 15	Eficiencia	60
Gráfico 16	¿Cree usted que logro mejorar la productividad en su negocio al incrementar la TI?	61
Gráfico 17	¿Cree usted que el costo del internet es cómodo?	62
Gráfico 18	Efectividad	63

Gráfico 19 ¿Cree usted que la implementación de la tecnología en el internet fue beneficioso?

64

DEDICATORIA

A mis padres que siempre han estado a mi lado y me han guiado por sobre todo, a mi hija Cayetana quien a sus cortos 11 meses me enseña diariamente como uno progresa con el esfuerzo diario, en cada paso que da ya que nunca se rinde, a mi esposa quien con su dedicación en el hogar puede darme una gran tranquilidad para lograr mis objetivos y metas, a mi Tía Cecilia y su esposo quienes desde hace 7 años me guían cual padres para ver en mi un gran profesional y me cuidaron como un hijo durante los últimos años en pandemia donde tuve una fractura grave en mi brazo izquierdo, a mi Marina de Guerra del Perú, institución amada y líder la cual siempre cree y creyó en mi otorgándome este 2022 el grado de Teniente Primero ADM.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres quienes me apoyaron moralmente y económicamente para culminar los estudios de esta Maestría, a mis tíos por la motivación que siempre recibo de parte de ellos, a mi amada institución y a mi Docente Guía.

RESUMEN

Esta investigación tiene como título: “Estudio del impacto del uso de las TI, en la productividad del sector hotelero del distrito de nuevo Chimbote, Ancash, Perú” 2020, cuyo objetivo general fue analizar el impacto del uso de las TI, en la productividad del sector hotelero en el distrito de nuevo Chimbote, 2020. Teniendo como metodología: un estudio e investigación, correlacional, cuantitativa, explicativa, no experimental, considerando una muestra de 54 Hoteles de la zona, el instrumento de investigación que se utilizo fue la encuesta para obtener información.

Es importante mencionar que luego de obtener la información y luego de procesarla se obtuvo la siguiente información basada en las hipótesis y entre la correlación entre variables: Las TI tienen un impacto significativo en la productividad del sector hotelero del distrito de Nuevo Chimbote, en el departamento de Ancash, Perú, 2020”, Es importante mencionar que todos elevaron su productividad y sus costes, así como sus beneficios los cuales fueron 54 hostales.

Asimismo, se puede evaluar futuros planes de acción considerando que existe una demanda del sector hotelero y es importante que se pueda mejorar e implantar las tecnologías existentes a fin de generar mejor satisfacción y elevar la demanda en la zona que como se verá es una zona bastante turística del Perú.

El porcentaje de variación del índice de productividad entre las empresas del sector hotelero que usan TI. Dentro de la muestra que se han evaluado el 100% usan las TI, de ahí que no exista la posibilidad de comparar con otros hoteles que no utilizan las TI.

ABSTRACT

This research is entitled: "Study of the impact of the use of IT, on the productivity of the hotel sector in the district of Nuevo Chimbote, Ancash, Peru" 2020, whose general objective was to analyze the impact of the use of IT on productivity. of the hotel sector in the district of Nuevo Chimbote, 2020. Having as methodology: a study and research, correlational, quantitative, explanatory, non-experimental, considering a sample of 54 hotels in the area, the research instrument used was the survey to obtain information. It is important to mention that after obtaining the information and after processing it, the following information was obtained based on the hypotheses and between the correlation between variables: IT has a significant impact on the productivity of the hotel sector in the district of Nuevo Chimbote, in the department de Ancash, Peru, 2020", It is important to mention that they all increased their productivity and their costs as well as their benefits, which were 54 hostels.

Likewise, future action plans can be evaluated considering that there is a demand from the hotel sector and it is important that existing technologies can be improved and implemented in order to generate better satisfaction and increase demand in the area that, as will be seen, is a fairly tourist area. From Peru.

The percentage of variation of the productivity index among companies in the hotel sector that use IT. Within the sample that has been evaluated, 100% use IT, hence there is no possibility of comparing with other hotels that do not use IT.

INTRODUCCIÓN

Las TI en el sector hotelero han brindado muchas soluciones durante los últimos años desde la globalización, que ha generado una gran cantidad de ventajas, como por ejemplo ser más competitivos, información actualizada y confiable, mayor producción, documentación al día, proveedores más capacitados, etc.

En este trabajo se analizará como las TI han ido mejorado la productividad del sector hotelero en Chimbote, en el distrito de Nuevo Chimbote, ya que se realizara en una momento en el tiempo, en específico el año 2020, asimismo se desarrollará mediante esta investigación de manera más amplia en los cinco capítulos para poder determinar el impacto de las tecnologías de información en el sector hotelero de nuevo Chimbote que se explicarán a continuación:

Capítulo 1: Antecedentes del estudio, contiene el título del tema, planteamiento del problema, formulación del problema lo que incluye la pregunta general y la pregunta específica, seguida de la Hipótesis General e Hipótesis Específica. Objetivo General y Objetivo Específico, La justificación, La metodología lo que desarrolla el tipo y el diseño de la investigación. La población y la muestra. Técnicas de instrumentos, procesamientos de información. Definiciones, Alcances y limitaciones.

Capítulo II: Marco Teórico: En este capítulo se desarrollará: Conceptualización de las variables, importancias de las variables, modelos de las variables, análisis comparativo, análisis crítico.

Capítulo III: Marco Referencial: Contiene este capítulo: Reseña Histórica, presentación de actores, diagnóstico sectorial.

Capítulo IV: Resultados: incluye este capítulo: Marco metodológico; tipo de investigación, diseño de investigación, población, muestra, técnicas, procesamientos de información. Resultados.

Capítulo V: Sugerencias: en esta parte se colocará lo que se recomienda para este estudio lo que se debe de realizar para que este sector siga mejorando. Y finalmente conclusiones y bibliografía.