**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**FACULTAD DE INGENIERÍAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**Logotipo, nombre de la empresa

Descripción generada automáticamente**

**SISTEMA WEB PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL “HOTEL RISO”, AYACUCHO 2025**

**TESIS**

**PRESENTADA POR BACHILLER**

**ALVARADO RAMOS MARK BRANDO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**INGENIERO DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**ICA – PERÚ**

**2025**

# 

# **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

DESARROLLLO DE UN SISTEMA WEB PARA LA ADMINISTRACION EN LA EMPRESA “HOTEL RISO”, AYACUCHO 2025

# **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a nuestros padres por el esfuerzo de darnos la oportunidad de continuar nuestros estudios en una parte tan crucial de la vida asi mismo la universidad san juan bautista, y a nuestro docente encargado Cristhian Ronceros Morales por colaborar su conocimiento y su enseñanza en este proyecto.

# **DEDICATORIA**

A Dios por brindarnos la oportunidad te estar bien de saludad y dando las fuerzas para cumplir nuestras metas A nuestros padres por estar presentes en este periodo académico brindándonos apoyo financiero y emocional A nuestros docentes pro brindar su conocimiento y sus recomendaciones para poder terminar la carrera satisfactoria mente y ser buenos profesionales para el aporte del país.

# **RESUMEN**

La tesis "Desarrollo de un sistema web para la administración en la empresa Hotel Riso, Ayacucho 2025" plantea una solución tecnológica para mejorar la eficiencia operativa del Hotel Riso, ubicado en Ayacucho, Perú. Actualmente, el hotel enfrenta problemas debido a la gestión manual de procesos administrativos, lo que provoca errores en reservas, facturación y control de inventarios. Estos problemas afectan tanto la satisfacción del cliente como la competitividad del hotel en el mercado turístico.

La propuesta de la investigación consiste en desarrollar un sistema web centralizado que permita automatizar y optimizar dichos procesos, garantizando una administración más precisa y segura de la información, además de mejorar la toma de decisiones estratégicas. Los objetivos específicos incluyen evaluar cómo un sistema web puede reducir el tiempo de gestión, automatizar procesos administrativos y apoyar en la toma de decisiones del hotel. A través de esta solución, se busca elevar el nivel de competitividad del hotel en un mercado cada vez más digitalizado y exigente.

# **ABSTRACT**

The thesis "Development of a web system for administration in the company Hotel Riso, Ayacucho 2025" proposes a technological solution to improve the operational efficiency of the Hotel Riso, located in Ayacucho, Peru. Currently, the hotel faces problems due to manual management of administrative processes, which causes errors in reservations, billing and inventory control. These problems affect both customer satisfaction and the hotel's competitiveness in the tourism market.

The research proposal consists of developing a centralized web system that allows automating and optimizing these processes, guaranteeing more precise and secure administration of information, in addition to improving strategic decision making. Specific objectives include evaluating how a web system can reduce management time, automate administrative processes and support hotel decision making. Through this solution, we seek to raise the hotel's level of competitiveness in an increasingly digitalized and demanding market.

# **INTRODUCCIÓN**

En la era digital, la transformación tecnológica ha surgido como un catalizador fundamental en la optimización de procesos comerciales, especialmente en Latinoamérica y Perú. La adopción de plataformas de compra digital no solo simplifica las transacciones financieras, sino que también redefine la administración de los negocios, aportando agilidad y control.

La ausencia de un sistema administrativo centralizado limita la capacidad del “Hotel Riso” para tomar decisiones fundamentadas en datos precisos, lo que complica la planificación estratégica y la adaptación a las dinámicas cambiantes del mercado. Con el rápido crecimiento del turismo en Ayacucho, el hotel corre el peligro de quedar rezagado frente a competidores que implementan tecnologías más avanzadas, lo que podría llevarlo a la obsolescencia.

El desarrollo de este sistema facilitaría una centralización y automatización más efectivas de las operaciones del hotel, además de garantizar una información más precisa y minimizar errores. También mejoraría la seguridad de los datos, protegiendo al hotel de posibles fugas de información. Finalmente, un sistema así brindaría a los clientes una experiencia más fluida, transformando su interacción con el hotel en un proceso altamente satisfactorio, se espera que el hotel pueda adaptarse mejor a las demandas del mercado y elevar su competitividad en la industria turística local.

Este presente proyecto está realizado por capítulos que se detallara a continuación: En el Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, así como la formulación del problema general y de los problemas específicos. Este capítulo también incluye la justificación del estudio, los objetivos, el propósito y la delimitación de la empresa. El Capítulo II abarca el marco teórico, que incluye antecedentes bibliográficos tanto internacionales como nacionales, así como las bases teóricas, el marco conceptual, las hipótesis, las variables y la definición operativa de los términos relevantes para la investigación. En el Capítulo III, se detalla la metodología de la investigación, incluyendo el diseño metodológico, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y el procesamiento y análisis de los mismos. El Capítulo IV expone los recursos necesarios para el desarrollo de la investigación, especificando tanto los recursos humanos como los materiales requeridos. Finalmente, el Capítulo V se centra en la exploración de las diversas fases y elementos asociados con la coordinación y supervisión de un proyecto investigativo, destacando la importancia de una gestión adecuada para garantizar el éxito del estudio.

# **ÍNDICE**

[LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ii](#_Toc184048867)

[AGRADECIMIENTOS iii](#_Toc184048868)

[DEDICATORIA iv](#_Toc184048869)

[RESUMEN v](#_Toc184048870)

[ABSTRACT vi](#_Toc184048871)

[INTRODUCCIÓN vii](#_Toc184048872)

[ÍNDICE ix](#_Toc184048873)

[LISTA DE TABLAS xii](#_Toc184048874)

[LISTA DE ANEXOS xiii](#_Toc184048875)

[I. CAPÍTULO I: EL PROBLEMA 14](#_Toc184048876)

[1.1 Planteamiento del problema 14](#_Toc184048877)

[1.2 Formulación del problema 16](#_Toc184048878)

[1.2.1 General 16](#_Toc184048879)

[1.2.2 Específicos 16](#_Toc184048880)

[1.3 Justificación 16](#_Toc184048881)

[1.4 Delimitación del área de estudio 17](#_Toc184048882)

[1.4.2 Delimitación temporal 17](#_Toc184048883)

[1.4.3 Delimitación social 17](#_Toc184048884)

[1.5 Limitaciones de la investigación 18](#_Toc184048885)

[1.6 Objetivos 18](#_Toc184048886)

[1.6.1 General 18](#_Toc184048887)

[1.6.2 Específicos 18](#_Toc184048888)

[1.7 Propósito 18](#_Toc184048889)

[II. CAPÍTULO: MARCO TEÓRICO 20](#_Toc184048890)

[2.1 Antecedentes bibliográficos 20](#_Toc184048891)

[2.1.1 Internacionales 20](#_Toc184048892)

[2.1.2 Nacionales 22](#_Toc184048893)

[2.2 Bases teóricas 23](#_Toc184048894)

[2.2.1 Sistema web 23](#_Toc184048895)

[2.2.2 Administración Hotelera 25](#_Toc184048896)

[2.3 Marco conceptual 27](#_Toc184048897)

[2.3.1 2.3.1. Sistema Web 27](#_Toc184048898)

[2.3.2 Administración Hotelera 27](#_Toc184048899)

[III. CAPITULO: HIPOTESIS Y VARIABLES 28](#_Toc184048900)

[3.1 Hipótesis 28](#_Toc184048901)

[3.1.1 General 28](#_Toc184048902)

[3.1.2 Específicas 28](#_Toc184048903)

[3.2 Variables 29](#_Toc184048904)

[3.2.1 Independiente 29](#_Toc184048905)

[3.2.2 Dependiente 29](#_Toc184048906)

[3.3 Definición operacional de términos 29](#_Toc184048907)

[3.3.1 Sistema Web Inteligente 29](#_Toc184048908)

[3.3.2 Gestión Automatizada del Inventario 29](#_Toc184048909)

[3.3.3 Optimización de la Experiencia del Cliente mediante Big Data 30](#_Toc184048910)

[IV. CAPÍTULO: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN 30](#_Toc184048911)

[4.1 Diseño metodológico 30](#_Toc184048912)

[4.1.1 Tipo de investigación 30](#_Toc184048913)

[4.1.2 Nivel de investigación 31](#_Toc184048914)

[4.2 Población y muestra 31](#_Toc184048915)

[4.2.1 Población 31](#_Toc184048916)

[4.2.2 Muestra 31](#_Toc184048917)

[4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 32](#_Toc184048918)

[4.4 Diseño de recolección de datos 32](#_Toc184048919)

[4.5 Procesamiento y análisis de datos 32](#_Toc184048920)

[4.6 Aspectos éticos 33](#_Toc184048921)

[V. CAPITULO: ADMINISTRACION DE LA INVSTIGACION 33](#_Toc184048922)

[5.1 Recursos Humanos 33](#_Toc184048923)

[5.2 Recursos Materiales 34](#_Toc184048924)

[5.3 Recurso de Servicio 34](#_Toc184048925)

[5.4 Presupuesto 35](#_Toc184048926)

[5.5 Cronograma 35](#_Toc184048927)

[CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 37](#_Toc184048928)

[REFERENCIAS 38](#_Toc184048929)

[ANEXOS 40](#_Toc184048930)

# **LISTA DE TABLAS**

[**TABLA 1.** RECURSOS HUMANOS 34](#_Toc182778509)

[**TABLA 2.** RECURSOS MATERIALES 34](#_Toc182778510)

[**TABLA 3.** RECURSO DE SERVICIO 34](#_Toc182778511)

[**TABLA 4.**PRESUPUESTO 35](#_Toc182778512)

[**TABLA 5.**CRONOGRAMA 35](#_Toc182778513)

# **LISTA DE ANEXOS**

[**Anexo n°1.** CUADRO DE MATRIZ DE CONSISTENCIA 40](#_Toc182779271)

[**Anexo N° 2**. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE 42](#_Toc182779272)

[**Anexo n° 3.** CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE 43](#_Toc182779273)

[**Anexo n°4**. INSTRUMENTO ENCUESTA N°01 45](#_Toc182779274)

[**Anexo n°5**.INTRUMENTO ENCUESTA N°02 46](#_Toc182779275)

1. **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

En esta parte del proyecto se abordará una descripción exhaustiva del problema que se pretende solucionar. Según Martínez (2023), el planteamiento del problema es esencial para centrar la atención en el tema de investigación, ya que permite identificar una situación o fenómeno que requiere análisis. A partir de esta definición, se procederá a formular el problema en forma de preguntas, que servirán de guía para establecer la base de la investigación. Además, se incluirán la justificación, delimitaciones, limitaciones y el propósito de llevar a cabo.

* 1. Planteamiento del problema

Los empleados en las organizaciones actualmente llevan a cabo diversas actividades en los procesos de negocio con el fin de atender a los clientes. Sin embargo, se requiere controlar las actividades de acuerdo con los objetivos empresariales ya que la eficiencia de estas actividades es crítica para lograr los objetivos dados. Un bajo monitoreo constante disminuirá la eficiencia de la realización de tareas. La productividad disminuye aún más cuando no se implementa el control óptimo de las actividades, ya que los recursos dispuestos para llevar a cabo estas actividades deseadas no se están optimizando. (Gómez & Rojas, 2022).

Para afrontar este reto, las empresas recurren a herramientas tecnológicas que les permiten gestionar sus actividades de forma más efectiva. Según López (2022), las estrategias tradicionales ya no son suficientes lo que las organizaciones necesitan estos sistemas que permite optimizar cada etapa, logrando una gestión más eficiente y efectiva, sin perder de vista el factor humano que es clave para tomar decisiones informadas de actividades. Estos sistemas mejoran considerablemente la selección de alternativas y permiten una gestión más ágil.

A nivel internacional, las organizaciones manejan grandes cantidades de información que son clave para su éxito. El manejo efectivo de la información no solo permite mejorar los servicios ofrecidos, sino que también ayuda a obtener ventajas competitivas frente a otras empresas en el mercado. Hernández y Contreras (2023) sostienen que las soluciones informáticas no solo apoyan la selección de estrategia, sino que también generan capacidades distintivas que pueden ser aprovechadas para establecer ventajas competitivas al combinar estos sistemas con otros recursos estratégicos.

En el ámbito nacional, Ramírez (2022) destaca que la implementación de sistemas de información en entidades públicas se ha incrementado notablemente la efectividad de los procedimientos entre departamentos, como es el caso de los sistemas automatizados de gestión de trámites, que han optimizado la administración de recursos y procesos dentro de las organizaciones.

El “Hotel Riso” ubicado en Ayacucho se dedica a ofrecer servicio hotelero así enfrenta desafíos comparables. La mayoría de sus operaciones se ejecutan manualmente o a través de herramientas informales como hojas de cálculo. Este enfoque ya ha demostrado ser ineficiente y conduce a problemas recurrentes, que incluyen reserva doble, errores de facturación, dificultades para administrar el stock e insuficiente supervisión financiera. No solo exponen al hotel a riesgos internos, sino que también disminuyen significativamente la excelencia del servicio y su grado de satisfacción.

La falta de un sistema administrativo centralizado limita la capacidad del hotel para tomar decisiones que se basen en datos reales y complica la planificación estratégica y la respuesta al mercado en constante cambio. Dado el rápido crecimiento del turismo en Ayacucho, el “Hotel Riso” perderá su posición en relación a los competidores con enfoques tecnológicos más avanzados y sin dudas se convertirá en obsoleto. Otro problema crucial es la seguridad de los datos.

La actividad manual y la inadecuada provisión de copias de seguridad exponen al hotel al riesgo de que la data sea robada o comprometida. En el mundo moderno centrado en los datos, la fuga de información puede alterar la operación del hotel de una manera verdaderamente des motivante. Por lo tanto, es crucial diseñar y desarrollar un sistema web para administrar el “Hotel Riso”. Dicho sistema permitiría una mejor centralización y automatización de las operaciones del hotel, así como la disponibilidad de una data más precisa y, por lo tanto, menos errores. Además, mejoraría la seguridad, lo que significa que Hotel no entraría en la situación de suicidarse mediante la transferencia de los datos. Por último, pero no menos importante, el sistema podría ofrecer a los clientes del hotel una experiencia más fluida, lo que significa que obtener ayuda de ustedes se convertiría en un placer total.

Así mismo se basa el que el sistema web que permita una gestión integral del Hotel Riso en Ayacucho. A través de automatizar los procesos de reservas, facturación y control de inventario, entre otros procesos críticos para su administración, se espera que el hotel pueda ajustarse mejor a las necesidades del mercado y mejorar su competitividad en la industria turística local.

* 1. Formulación del problema
     1. General

¿Cómo influye el sistema web en la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025?

* + 1. Específicos

¿Cómo un sistema web optimiza el tiempo en la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025?

¿Cuál es el efecto de un sistema web en la automatización de proceso en administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025?

¿Cómo influye el desarrollo en el sistema web para la toma de decisiones en la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025?

* 1. Justificación

Aspectos Metodológicos El "Hotel Riso" está enfrentando varios desafíos operativos debido al método en que se gestionan manualmente sus procesos administrativos y la atención al usuario. La ausencia de un sistema automatizado y centralizado ha llevado a problemas como reservas duplicadas, errores de facturación, gestión ineficaz de inventario e insuficiente supervisión financiera. No solo dañan la eficiencia operativa del hotel, sino que también afectan negativamente a la satisfacción del cliente y, por lo tanto, a la lealtad de los huéspedes y, en última instancia, en la competitividad del hotel en un mercado turístico en constante cambio.

Aspectos Tecnológicos.Para abordar los problemas mencionados, es esencial desarrollar un programa web centralizado que se ocupará de todas las actividades relacionadas con el “Hotel Riso”. Todo, desde el proceso de reserva hasta la actualización de la facturación existente, la gestión y demás, automatizará las actividades críticas. No obstante, reducirá las tasas de disfunción como se mencionó antes, ofrecerá información en línea, lo que facilitará una toma de decisiones más inteligente para la estrategia y mejorará las capacidades de planificar la logística futura de los hoteles mencionados.

Aspectos sociales. Con el surgimiento de la digitalización en la era empresarial de la vida moderna, tener servicios en línea fáciles de usar ayudará a los hoteles con el personal para ofrecer servicios personalizados para los clientes de los mismos. La expectativa es precisamente aumentar el nivel de satisfacción del huésped y crear un deseo de repetir los mismos con los mismos. Liderar una fuerte presencia en el mercado turístico moderno.

* 1. Delimitación del área de estudio
     + 1. Delimitación espacial

El estudio se realizará en el Hotel Riso, que se localiza en la ciudad Ayacucho, Perú. En la avenida mariscal castillas, panamericana. Si bien todo el proceso está inmerso en él, se enfocará a la gestión y administración de las reservas, facturación, control de inventarios y manejo de la información de clientes.

.

* + 1. Delimitación temporal

Las investigaciones se realizarán durante la fase del 2024 Este lapso incluye la fase de análisis de requerimientos, así como la evaluación de su funcionamiento inicial.

* + 1. Delimitación social

La investigación se enfoca en mejorar la administración hotelera mediante un sistema web que optimiza procesos como reservas y facturación, beneficiando tanto a empleados como a clientes. Se espera que los empleados aumenten su eficiencia laboral y los clientes disfruten de una experiencia más ágil y personalizada. Además, el sistema busca ser accesible para todos, promoviendo la inclusión tecnológica en el sector hotelero.

* 1. Limitaciones de la investigación

La disponibilidad limitada de recursos financieros que me afecta en el alcance del desarrollo del sistema.

El acceso a datos administrativos históricos del hotel limita estando incompleto afecta el desarrollo de este proyecto.

* 1. Objetivos
     1. General

Desarrollar sistema web para mejorar la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025

* + 1. Específicos

Evaluar como un sistema web optimiza el tiempo en la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025

Analizar el efecto de un sistema web en la automatización de proceso en administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025

Investigar como un sistema web influye para la toma de decisiones en la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025

* 1. Propósito

Desarrollar un sistema en línea para optimizar los procedimientos operativos del Hotel Riso, ubicado en el distrito de Puquio, Ayacucho, Perú. De esta manera, el sistema tiene el objetivo principal de automatizar y centralizar algunas de las operaciones clave del hotel, tales como la gestión de reservas, facturación, control de inventarios y recolección de datos de los huéspedes.

De esta manera, a través de esta investigación, se proporcionará una herramienta digital que puede contribuir a prevenir la eficiencia operativa y al mismo tiempo reducir los errores de la gestión manual. Todos estos elementos permiten que el hotel se adapte a las cambiantes demandas del mercado, ofrezca servicios más rápidos y personalizados a sus clientes. La capacidad perfecta de los datos en línea también se despliega para ayudar a los tomadores de decisiones a tomar decisiones fundamentales y asegurar la protección en la gestión de la información.

Al mismo tiempo, contribuirá significativamente al proceso de modernización y desarrollo de la competitividad del Hotel Riso. Esto se debe a las crecientes dinámicas y el papel cada vez más importante que la digitalización juega en la sostenibilidad, la eficiencia empresarial y obtener una ventaja competitiva en un entorno empresarial tan altamente competitivo como el sector de empresas turísticas. En otras palabras, la tecnología permitirá al hotel no solo mejorar los procesos internos para aumentar la eficiencia operativa. Además, hace que sea muy competitivo en comparación con la posición de mercado de sus competidores.

1. **CAPÍTULO: MARCO TEÓRICO**

En este capítulo, el autor se sumergirá en los conceptos que son fundamentales para la investigación, y el equipo se centrará en el desarrollo de los sistemas web que se pueden realizar en la administración del sistema hotelero en este caso. El marco teórico juega un papel considerablemente significativo, ya que proporciona los fundamentos adecuados para explicar y justificar adecuadamente el problema investigado. Además, es factible identificar la teoría que sirve de base y apoya la interpretación de esta teoría. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2021), un marco bien fundamentado no solo organizó las preguntas investigadas, sino que también condujo el enfoque metodológico para encontrar las respuestas adecuadas.

.

* 1. Antecedentes bibliográficos

La revisión de estudios previos y fuentes documentales, como su nombre indica, se refiere al análisis de estudios anteriores en los que han participado asuntos o temas relacionados con el objeto de estudio. De acuerdo con Hernández (2020), estos antecedentes bibliográficos permiten “establecer con claridad qué cosa se ha investigado, qué avances se han logrado y en qué áreas existe un desconocimiento o supuestos que requieran ser probados”. Por lo tanto, esta revisión es útil para el investigador no solo para contextualizar su estudio, sino también para justificar su relevancia identificando cuestiones pendientes que necesitan ser abordadas.

* + 1. Internacionales

Uno de los estudios más relevantes a nivel internacional es el de Smith (2020), titulado *The Impact of Web-based Hotel Management Systems on Operational Efficiency in the Hospitality Industry*La investigación, realizada en los Estados Unidos, tenía como objetivo general determinar el impacto que la implementación de sistemas de gestión hotelera basados en la web tenía respecto a la eficiencia operativa de los hoteles de lujo. Un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo-correlacional fueron empleados durante el estudio, y la muestra constaba de 50 hoteles de lujo que usaban plataformas web. Los resultados reflejaron que la adopción de webs permitió una reducción promedio reducciones medios

reducción del 20 % en los costos administrativos y un aumento del 15 % en la satisfacción del cliente, gracias a la automatización de servicios como la reserva en línea y la facturación electrónica. Este estudio aportó valiosa información sobre cómo la tecnología puede mejorar la eficiencia operativa en el sector hotelero, enfatizando la significancia de la innovación tecnológica para optimizar los servicios y perfeccionar la vivencia de los clientes. (p.45)

Por otro lado, Pérez y Gutiérrez (2021), en su estudio titulado *Adoption of Cloud-based Hotel Management Platforms in Small and Medium-sized Enterprises in the European Hospitality Sector*, realizado en Europa, examinó la amplitud en que las pequeñas y medianas empresas del rubro hotelero europeo se ven influidas por la adopción de la plataforma de gestión hotelera basadas en la nube. El propósito general del proyecto era investigar los beneficios de tales tecnologías en términos de integración y eficiencia operativa. La metodología de investigación utilizada aquí fue cuantitativa, basada en un tipo de diseño descriptivo y una muestra de 120 hoteles medianos. Los hallazgos mostraron que los hoteles que incorporaron sistemas de nube reportaron un incremento del 25% en la eficiencia operativa y un aumento del 18% en la experiencia del cliente, especialmente en la comunicación entre los departamentos de recepción, mantenimiento, y alimentos y bebidas. En general, el estudio muestra que la adopción de tecnología en la nube facilita la coordinación de los departamentos, lo que a su vez optimizar la calidad del servicio y la satisface del cliente.

(p.67)

En Asia, Zhao (2022) llevó a cabo una investigación titulada *Web-based Solutions for Improving Customer Satisfaction in the Hospitality Industry in China*. El estudio, realizado en China, tuvo como objetivo general analizar cómo los sistemas web contribuyen a mejorar la personalización de los servicios en hoteles de rango medio. Se llevó acabo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y una muestra de 80 hoteles de rango medio. Los resultados demostraron que la implementación de plataformas web para la gestión de reservas y opiniones de clientes permitió a los hoteles ajustar sus servicios en tiempo real, lo que resultó en un aumento del 12 % en la retención de clientes. Este estudio aportó evidencia importante sobre cómo las soluciones basadas en la web pueden potenciar la personalización del servicio en el sector hotelero, mejorando significativamente la satisfacción del cliente. (p.58)

* + 1. Nacionales

En Perú, la implementación de tecnologías web en el campo hotelero ha sido objeto de varios estudios recientes. Un ejemplo es el trabajo de Quispe (2022), titulado *Eficiencia operativa en hoteles medianos mediante la implementación de sistemas web*, llevado a cabo en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El estudio tuvo como objetivo general evaluar cómo los sistemas web optimizan la gestión de reservas y facturación en hoteles de tamaño mediano en Lima. Utilizando un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo y una muestra de 30 hoteles, Quispe concluyó que los hoteles que adoptaron estas tecnologías experimentaron una reducción del 15 % en el tiempo de procesamiento de reservas, además de un aumento del 10 % en la satisfacción del cliente. Este estudio subraya la importancia de la adopción de sistemas web en el incremento de la productividad operativa y en la experiencia del cliente en hoteles de mediana envergadura. (p.32)

Por su parte, López (2021), en su estudio publicado en la Revista de Innovación Empresarial*, investigó el uso de plataformas web en la administración de hoteles turísticos en Cusco*. Con el objetivo de analizar cómo la implementación de estas tecnologías impacta en la gestión de inventarios y la eficiencia en el servicio al cliente. La investigación es un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo, se realizó con una muestra de 25 hoteles turísticos en Cusco. Los resultados revelaron que el uso de plataformas web mejoró significativamente la gestión de inventarios y aumentó la eficiencia en la atención al cliente, lo que resultó en un incremento del 20 % en la ocupación hotelera durante la temporada alta. Este estudio destaca cómo las herramientas tecnológicas pueden optimizar aspectos clave de la operación hotelera en destinos turísticos. (p.47)

Asimismo, García y Paredes (2023) llevaron a cabo una investigación en Arequipa *titulada Impacto de los sistemas web en la gestión hotelera en el sur del Perú*, en la que analizaron cómo los hoteles de tres estrellas han optimizado sus procesos internos mediante la digitalización de servicios como la atención al cliente y la gestión de habitaciones. El estudio, de enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo, incluyó una muestra de 40 hoteles de tres estrellas en el sur del Perú. Los autores concluyeron que la implementación de sistemas web facilitó la integración de las operaciones hoteleras, lo que resultó en una mejora del 18 % en la eficiencia operativa general. Este trabajo resalta el papel de la digitalización en la modernización del sector hotelero en la región. (p.54)

* 1. Bases teóricas

Conforme a Hernández (2024), la base teórica es el conjunto de teorías, enfoques e investigaciones anteriores que respaldan y dan fundamento a la investigación. Este marco es clave, ya que guía el desarrollo del estudio, proporciona un contexto claro y permite al investigador situar su trabajo dentro del conocimiento ya existente sobre el tema.

* + 1. Sistema web

. Sistemas Informáticos Según García y Torres (2021), un sistema de datos se pueden considerar el conjunto de elementos integrados para operar en conjunto con el fin de recolectar, procesar y almacenar datos de la manera más segura y eficaz posible para que la información se genere. El documento es útil para que un usuario pueda acceder a los datos necesarios para el proceso de decisiones en una organización y de esa manera optimizar el proceso y evitar el error humano. Dentro del ámbito de la administración hotelera, este tipo de sistema altamente eficiente es de gran ayuda en la administración (p. 37).

* + - 1. Lenguajes para el Desarrollo Web

Para el desarrollo de sistemas web destinados a la administración hotelera, es esencial el uso de lenguajes de programación específicos que permitan la creación de una interfaz interactiva y eficiente. Como mencionan Morales, Quispe y Delgado (2022), "PHP, JavaScript, HTML5 y CSS todo esto se combina para proporcionar las soluciones dinámicas y optimizadas que se requieren para administrar los sistemas de gestión hotelera que necesitan eficiencia en el ingreso de datos y una presentación visual atractiva para los usuarios" (p. 23). En conjunto, crean plataformas web que mejoran enormemente la experiencia del usuario, incluida la del personal del hotel y los propios huéspedes.

* + - 1. Servidor Web

López (2021) define un servidor web como "un sistema que recibe solicitudes de usuarios conectados a una red, respondiendo con la información necesaria en formato web" (p. 12). En el contexto hotelero, el servidor web es fundamental, ya que permite la relación entre usuarios (huéspedes) y el sistema de gestión, facilitando procesos como la reserva en línea y la verificación de disponibilidad de habitaciones, sin la necesidad de interacción directa con el personal del hotel. Esto contribuye aumentar la productividad y la vivencia del cliente.

* + - 1. XAMPP

De acuerdo con Rojas, Méndez y Valdivia (2022), " XAMPP es una herramienta idónea para desarrollar sistemas web en un entorno local, ya que les permite a los desarrolladores crear y probar sus proyectos sin un servidor en la nube o conexión a Internet." (p. 5). Esta herramienta es especialmente útil para el desarrollo de sistemas hoteleros, ya que facilita el trabajo de los desarrolladores para ajustar y probar funcionalidades antes de su implementación definitiva.

* + - 1. Base de Datos

Benavides (2023), Una base de datos representa "una agrupación sistematizada de datos que se utiliza para almacenar y gestionar la información necesaria para la operación diaria de una empresa, en este caso, de un hotel" (p. 18 Al poseer una base de datos confiable en la administración hotelera, un hotel puede almacenar información sobre reservas, detalles de los clientes y transacciones financieras. Esto es vital para conservar la operación eficaz y el buen servicio al cliente.

* + - 1. Modelos de Base de Datos

Benavides y Castro (2023) varios diseños de base de datos aplicables en el sector hotelero son los siguientes: Base de datos relacional: se trata de organizar los datos en tablas interrelacionadas, lo que hace que sea el modelo ideal para el manejo de reservaciones y clientes.

* + - * 1. Orientado a objetos

Almacena datos complejos, como preferencias de los clientes o el historial de los servicios utilizados. Base de datos dimensional es el que hace que los datos históricos sean fáciles de analizar, lo que es útil para el análisis del estudio y la selección de opciones estratégicas (p. 19-20). En el contexto hotelero, los diseños de base de datos relacionales y dimensionales son especialmente útiles para gestionar y analizar la información almacenada, optimizando así la eficiencia operativa del hotel.

* + - 1. Sistema de Gestión de Base de Datos

Sánchez y Ramírez (2022) afirman que " (SGBD) permite una mejor administración de la información, proporcionando herramientas para el acceso seguro y eficiente a los datos" (p. 21). Para el sector hotelero, un SGBD como MySQL facilita la gestión de reservas y la disponibilidad de habitaciones, brindando acceso rápido a la información relevante para los empleados, lo cual mejora la calidad del servicio ofrecido a los huéspedes.

* + 1. Administración Hotelera

La administración hotelera hace alusión al conjunto de acciones y elecciones que involucran la gestión eficaz de recursos primordiales como la tecnología para lograr la buena convivencia del cliente y la rentabilidad del negocio (Martínez & García, 2021). En el contexto del Hotel Riso, la administración hotelera implica la optimización de servicios como la reserva, la atención al cliente, la facturación, la logística y la gestión del personal, con el objetivo de proporcionar una experiencia de calidad a los huéspedes (p. 17).

* + - 1. Eficiencia Operativa en la Administración Hotelera

La eficiencia operativa en la administración hotelera se refiere a la capacidad del hotel para llevar a cabo sus operaciones con el menor uso posible de recursos, maximizando la productividad y la calidad que se brinda al cliente (Peña, 2022, p. 29). Según González y Torres (2021), la eficiencia operativa se alcanza mediante la implementación de tecnologías que automatizan procesos, reducen el tiempo de gestión y minimizan los errores humanos en las actividades cotidianas (p. 43).

* + - 1. Factores que Contribuyen a la Eficiencia Operativa

Los elementos principales que influyen en la eficiencia operativa de un hotel en un sistema web, la automatización de tarea, la capacitación continua de personal y el uso eficiente de recursos tecnológicos. Según López (2023), "la adopción de un sistema web que centralice la gestión de reservas, la facturación, y la comunicación con los clientes reduce significativamente los tiempos operativos, mejorando la calidad del servicio ofrecido" (p. 21). Además, la integración de datos y la automatización permiten una mejor coordinación entre diferentes áreas del hotel, como recepción, limpieza y alimentos y bebidas (Fernández & Quispe, 2021).

* + - 1. Beneficios de un Sistema Web en la Eficiencia Operativa

De acuerdo con Rojas & Valdivia (2022), la incorporación de un sistema web en la administración hotelera ha demostrado ser un catalizador para mejorar la eficiencia operativa, ya que permite: Reducción de tiempos de respuesta: Un sistema web le permitirá gestionar reservas y check-in/check-out rápidamente, lo que reducirá el tiempo de espera para el huésped. Automatización de procesos administrativos: “la factura, al igual que el inventario, el registro de clientes, se realizan administrativamente, lo que alivia a empleados y minimiza errores. mejo de comunicación interna: “La comunicación entre departamentos se mejora posterior la información se vuelve accesible fijado y en periodo real, se descuidan ahorros de gran medida reír y el susurrador de las solicitudes del huésped (p. 30-31).

* + - 1. Desafíos en la Implementación de Tecnologías para la Eficiencia Operativa

Aunque los sistemas web ofrecen beneficios para la eficiencia operativa en la administración hotelera, también presentan desafíos, como la resistencia a la adaptación del personal y la necesidad de inversiones iniciales significativas (Gómez & Fernández, 2022). Los autores también señalan que se debe acompañar la implementación de los hoteles en sistemas web con programas de capacitación que permitan a los empleados que ya estén trabando con tecnologías conocidas tomar ventaja el máximo del programa. (p. 44).

* 1. Marco conceptual
     1. 2.3.1. Sistema Web

Según Pérez, Quispe, & Morales (2023): "Un sistema web es básicamente una plataforma digital a la que se puede acceder desde internet, que facilita la conexión entre el usuario y los servicios que se ofrecen. Se encarga de almacenar, procesar, y mostrar información de manera instantánea. Estos sistemas se usan en distintas áreas, mejorando la eficiencia y ayudando en la selección de decisiones" (p. 45).

En otras palabras, un sistema web es una herramienta tecnológica que ayuda a que los usuarios interactúen fácilmente con los servicios que necesitan. En el caso de los hoteles, un sistema web hace posible que los procesos, como la reserva de habitaciones o la facturación, sean más rápidos y eficientes, mejorando el servicio que se brinda a los huéspedes.

* + 1. Administración Hotelera

De acuerdo con García & Torres (2021): "La administración hotelera implica planificar, organizar y controlar todos los recursos y actividades de un hotel, con el objetivo de satisfacer a los clientes y asegurar el éxito del negocio. Esto abarca todas las áreas del hotel, como la recepción, la limpieza, los servicios de comida y la gestión del personal, siempre buscando aumentar la efectividad y excelente servicio" (p. 29).

Dicho de forma más sencilla, la administración hotelera es el proceso de gestionar eficazmente los recursos y actividades de un hotel para asegurar que los huéspedes tengan una buena experiencia. Esto incluye usar tecnologías, como los sistemas web, para automatizar y mejorar los procesos, haciendo que la gestión del hotel sea más ágil y efectiva.

1. CAPITULO: HIPOTESIS Y VARIABLES
   1. Hipótesis

De acuerdo con Gómez (2021), una hipótesis es un intento de interpretación o una solución "temporal" frente a un fenómeno. Su objetivo es acotar el problema que se va a investigar, tomando en cuenta elementos como el tiempo, el lugar y las características de los individuos.

Cabe resaltar que la hipótesis es un componente esencial del método científico, ya que se parte de ella para, a través de la experimentación, verificarla o rechazarla. Sin embargo, cabe mencionar que las hipótesis no se utilizan exclusivamente en el contexto.

* + 1. General

El desarrollar sistema web mejorara la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025

* + 1. Específicas

La evaluación del sistema web ayudara a mejorar la optimización del tiempo en la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025

El Análisis del sistema web mejorara en la automatización de proceso en administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025

La investigación de un sistema web mejorara en la toma de decisiones en la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025

* 1. Variables
     1. Independiente

"Se denomina variable independiente a cualquier aspecto, evento, circunstancia, característica, entre otros, que se considera como el origen o causa de un cambio en la interacción entre distintas variables." (González & Martínez, 2021, p. 145).

La variable independiente Sistema Web es un sistema que permite gestionar la administración de las operaciones hoteleras, mejorando la eficiencia y facilitando el registro y seguimiento de las actividades internas.

* + 1. Dependiente

"Es un proceso orientado a optimizar la efectividad de los servicios y procesos administrativos de una organización, lo cual influye directamente en la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción del cliente" (Rodríguez & Hernández, 2022, p. 90).

La variable dependiente Administración Hotelera está relacionada con la mejora en la gestión de recursos, procesos y operaciones en el sector hotelero, lo cual se espera impacte positivamente en la experiencia del cliente y en la optimización de los recursos del hotel.

* 1. Definición operacional de términos
     1. Sistema Web Inteligente

Un Sistema Web Inteligente, según González y Martínez (2021), es una plataforma en línea que permite gestionar operaciones clave del hotel, como reservas y el check-in, pero además aprende de la información de los huéspedes para hacer sugerencias personalizadas y mejorar la experiencia de cada cliente. Es como tener un asistente virtual que siempre busca cómo hacer la experiencia más cómoda y eficiente, tanto para el personal como para los huéspedes.

* + 1. Gestión Automatizada del Inventario

La Gestión Automatizada del Inventario es un módulo del sistema web que, según Martínez & Pérez (2022), hace más fácil controlar lo que tiene el hotel en términos de suministros, desde alimentos hasta productos de limpieza. Utilizando dispositivos inteligentes, el sistema actualiza automáticamente lo que hay disponible, asegurando que el hotel nunca se quede sin lo necesario y evitando la necesidad de contar manualmente cada artículo.

* + 1. Optimización de la Experiencia del Cliente mediante Big Data

Según González y Rodríguez (2021), la Optimización de la vivencia del Cliente mediante Big Data implica analizar toda la información de los huéspedes para entender mejor sus gustos y ofrecerles servicios personalizados. Por ejemplo, si un cliente siempre pide una almohada extra, el sistema recordará eso y lo tendrá listo antes de que llegue. Esta estrategia no solo hace que los huéspedes se sientan más valorados, sino que también fomenta la fidelización al hotel.

1. CAPÍTULO: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

En esta parte del proyecto se presenta el diseño metodológico, explicando qué tipo de investigación se llevó a cabo y su nivel. También se describe quiénes participarán, cómo se seleccionarán, las técnicas y herramientas utilizadas, cómo se recopilarán los datos, cómo se procesarán y analizarán, así como los principios éticos.

* 1. Diseño metodológico
     1. Tipo de investigación

El presente proyecto de tesis se enfoca en un tipo de investigación cuantitativa, ya que se utilizarán análisis estadísticos sobre los datos recopilados de la muestra. García y Ramírez (2021), la investigación cuantitativa es una manera estructurada de obtener y analizar información proveniente de diversas fuentes, lo cual requiere el uso de herramientas informáticas, técnicas estadísticas y métodos matemáticos para llegar a conclusiones. Este enfoque es claro en su intención, pues se propone medir el problema y entender su extensión, proyectando los resultados a una población más amplia. (pág. 69)

* + 1. Nivel de investigación

El nivel de investigación es aplicado, ya que se está tratando de resolver un problema que posteriormente será útil para la administración hotelera. Según López (2021), "se centra en el análisis y la exploración científica orientados a solucionar problemas concretos. Su meta es obtener información que se pueda utilizar para enfrentar desafíos prácticos." (p. 46).

Asimismo, el diseño que se emplea es pre experimental, debido a la presencia de indicadores tanto cualitativos como cuantitativos, que permiten evaluar el proceso antes y luego de la ejecución del sistema web para la administración hotelera. Según Martínez (2022), "Los diseños pre experimentales de un solo grupo, que incluyen presente y el después, no garantizan que las variaciones observadas en el presente sean únicamente atribuibles al efecto del tratamiento, debido a la falta de comparación entre grupos. Este tipo de diseño presenta un rigor restringido y enfrenta múltiples riesgos para la validez, tales como la administración del test, la maduración y la regresión estadística." (p. 168).

* 1. Población y muestra
     1. Población

Según Pérez (2022), "La población es el grupo de componentes, también denominados participantes, unidades, ejemplares o segmentos, que tienen alguna característica en común" (p. 73).

Por lo tanto, la población de este proyecto de tesis estuvo conformada por 10 trabajadores del Hotel Riso. La selección se basó en el personal en servicio registrados durante el año 2024, ya que estos grupos aportan información relevante para implementar el sistema web de administración hotelera.

* + 1. Muestra

Según Rivera (2021), "La muestra es la porción de la población que se elige y de la cual deriva la información de forma real necesaria para la elaboración de la investigación, sobre la cual se realizan observaciones y mediciones de las variables de estudio" (pág.98).

Asi que la muestra de este proyecto no es probabilística de tipo intencional, conformada 10 trabajadores del Hotel Riso. Esta muestra fue seleccionada por su relevancia en la creación del sistema web para la administración hotelera.

* 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con Creswell y Creswell (2021), la recopilación de datos es un procedimiento fundamental que implica el uso de diversas técnicas y medios para garantizar la exactitud y robustez de los resultados. En este proyecto se harán uso de las técnicas y dispositivos para recolectar datos.

Se llevarán a cabo encuestas dirigidas al personal del hotel y a los clientes para identificar sus necesidades y expectativas respecto al sistema de administración. Las encuestas incluirán preguntas cerradas y abiertas para recopilar información sobre las funcionalidades deseadas, como la gestión de reservas, el control de inventarios y la atención al cliente.

* 1. Diseño de recolección de datos

Según Aaker, Kumar y Day (2021), un diseño eficaz de recolección de datos es esencial para obtener resultados válidos y confiables en investigaciones. Para el creacion del sistema web orientado en la administración “Hotel Riso", el diseño de recolección de datos se estructurará en varias etapas.

Se establecerán objetivos claros orientados a entender las necesidades administrativas del hotel y a identificar las características deseadas en el nuevo sistema web. Se seleccionarán participantes representativos, incluyendo empleados del hotel y clientes habituales, para garantizar que se capture una variedad de perspectivas sobre el sistema actual y las expectativas para el nuevo sistema.

* 1. Procesamiento y análisis de datos

Según Field (2021), el procesamiento y análisis de datos es una etapa crítica que implica la transformación de datos brutos en información útil, permitiendo así la toma de decisiones informadas. En el contexto del desarrollo del sistema web para la administración en el "Hotel Riso", el tratamiento y estudios de datos se llevará a cabo en varias etapas.

Las respuestas obtenidas en las encuestas y entrevistas se codificarán para facilitar su análisis. Las preguntas cerradas se convertirán en variables cuantitativas, mientras que las respuestas abiertas se categorizarán temáticamente. Se utilizarán herramientas de análisis estadístico (Excel) para procesar los datos cuantitativos. Se realizarán análisis descriptivos para identificar tendencias y patrones en las respuestas de los encuestados.

* 1. Aspectos éticos

Se garantizará que todos los involucrados comprendan el claramente la investigación y otorguen su consentimiento informado antes de participar. Se les proporcionará información clara sobre cómo se utilizarán sus datos y su derecho a retirarse en cualquier etapa. La privacidad de los participantes será protegida empleando seudónimos y la eliminación de datos personales en los informes y análisis. Los datos recolectados se almacenarán de manera segura y solo se utilizarán para los fines establecidos en la investigación.

1. CAPITULO: ADMINISTRACION DE LA INVSTIGACION

En este apartado, se examinarán las diferentes etapas y componentes relacionados con la organización y control de un proyecto de investigación. Una gestión eficaz es fundamental para asegurar la solidez, coherencia y eficiencia del estudio.

* 1. Recursos Humanos

Son Personas, necesario para llevar a cabo el proyecto, incluyendo su experiencia, habilidades y conocimientos. De inclusión equipo de gestión directivos personal técnico y operativo.

**Tabla 1.** Recursos Humanos

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Cantidad | Precio | Total |
| Desarrollador de software | 1 | s/.1000.00 | s/.1000.00 |
| Analista de datos | 1 | s/.700.00 | s/.700.00 |
|  |  | Total de pagar | s/.1700.00 |

**Nota: Elaboración propia**

* 1. Recursos Materiales

Bienes físicos y materiales específicos necesarios para llevar a cabo el proyecto, es decir, equipo, herramientas, materiales de construcción, componentes y productos finales, materias primas, etc. se requiere para llevar a cabo las actividades.

**Tabla 2.** Recursos Materiales

*Recursos Materiales*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Cantidad | Precio | Total |
| Papel bond | 100 | s/.0.20 | s/.0.20 |
| Impresora | 1 | s/.500.00 | s/.500.00 |
| folder | 2 | s/.1.00 | s/.2.00 |
| Perforador | 1 | s/.5.00 | s/.5.00 |
| laptop | 1 | s/.3000.00 | s/.3000.00 |
|  |  | Total de pagar | s/.3507.20 |

**Nota: Elaboración propia**

* 1. Recurso de Servicio

Servicios especializados desde el exterior se requieren para llevar a cabo un proyecto. Ellos incluyen transporte, equipos de alquiler, personas de asesoría técnica servicios de consultoría y otro personal especializado contratado para ayudar en la implementación.

**Tabla 3.** Recurso de Servicio

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Cantidad | Precio | Total |
| Servicio de internet | 1 | s/.100.0 | s/.100.0 |
| Servicio de energía | 1 | s/.20.00 | s/.20.00 |
| Gastos de viaje | 4 | s/.12.00 | s/.48.00 |
|  |  | Total de pagar | s/.168.00 |

**Nota: Elaboración propia**

* 1. Presupuesto

Financieros, que es una cantidad de dinero total necesaria para implementar el proyecto. El presupuesto del proyecto está detallado hasta el nivel más bajo de actividad en costo significativo.

**Tabla 4.**Presupuesto

|  |  |
| --- | --- |
| Descripción | total |
| Recursos Humanos | s/.1700.00 |
| Recursos Materiales | s/.3507.20 |
| Recursos de servicio | s/.168.00 |
| Total | s/.5375.20 |

**Nota: Elaboración propia**

* 1. Cronograma

Indicando el momento de comenzar y terminar cada actividad en el proyecto.

**Tabla 5.**Cronograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividades** | **agosto** | **septiembre** | **octubre** | **noviembre** | **diciembre** |
| **Capítulo I: El problema** | x |  |  |  |  |
| Planteamiento de problema | x |  |  |  |  |
| Justificación | x |  |  |  |  |
| Delimitaciones del estudio | x |  |  |  |  |
| Objetivos | x |  |  |  |  |
| **Capitulo II: Marco Teórico** |  | x |  |  |  |
| Antecedentes bibliográficos |  | x |  |  |  |
| Marco conceptual |  | x |  |  |  |
| **Capitulo III: Hipótesis y Variables** |  |  | x |  |  |
| Hipótesis |  |  | x |  |  |
| variables |  |  | x |  |  |
| Operacional de términos |  |  | x |  |  |
| **Capitulo IV: Mitología de la investigación** |  |  |  | x |  |
| Diseño mitológico |  |  |  | x |  |
| Población muestra |  |  |  | x |  |
| Instrumentos para la recolección de datos |  |  |  | x |  |
| Aspectos éticos |  |  |  | x |  |
| **Capítulo V: Administración de la investigación** |  |  |  | x |  |
| presentación |  |  |  |  | x |

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El sistema web mejora la administración en la empresa “HOTEL RISO”, ubicada en Ayacucho, Este hallazgo subraya la utilidad de la implementación eficaz del sistema web en la administración, lo que lo hace beneficioso para la eficiencia operativa de la empresa, así como para otras empresas del sector hotelero. Al implementar el sistema web se mejoró la planificación en la administración hotelera. Al implementar el sistema web se mejora la supervisión del “HOTEL RISO” en la competencia hotelera.

Proveer capacitación específica al equipo administrativo y operativo del hotel mediante manuales de usuario y sesiones prácticas para garantizar un uso eficiente del sistema. Se sugiere llevar a cabo la integración con otros sistemas web que complementen la administración del hotel mediante un dashboard para la toma de decisiones. Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación para medir el impacto del sistema web y realizar actualizaciones periódicas que incorporen nuevas funcionalidades acorde a las necesidades del sector hotelero.

REFERENCIAS

**García, J., & Paredes, R.** (2023). Impacto de los sistemas web en la gestión hotelera en el sur del Perú (Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María). Repositorio Institucional UCSM. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/>

**González, L., & Rodríguez, T.** (2021). Big Data en la hospitalidad: Estrategias y aplicaciones. Ciencia de datos editorial <https://www.mintur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/405/menasalvas,%20gonzalo%20y%20rodr%C3%8Dguez.pdf>

**González, R., & Martínez, P.** (2021). \*Tecnologías emergentes para laTecnologías emergentes para la gestión hotelera . Editorial Innovatec. <https://repositorio.concytec.gob.pe/entities/publication/272b120c-95b0-44ea-90cb-eca8a0f4084b>

**Hernández, H. y Contreras, L.** (20Sistemas de información y su rol en la competitividad empresarial . Ediciones Empresariales. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/932601.pdf>

**Hernández, M., & Mendoza, P.** (2021)Marco teórico en investigaciones aplicadas . Editorial Universitaria. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

**López, A.** (2022). Automatización y control de actosRevista Internacional de Tecnología Empresarial , 12(1), 15-32. <https://www.redalyc.org/pdf/309/30990214.pdf>

**López, C.** (2021). Eficiencia operativa en la administración hotelera mediante el uso de tecn.Revista de Innovación Empresarial , 17(2), 65-78. <https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/e5188094-2f69-4f3d-84ae-d884ad6c0c9a/download>

**Martínez, J.** (Fundamentos de la investigación científica: Teoría y práctica . Uni[https://uapa.cuaed.unam.mx/nodo/463​​​​​​](https://uapa.cuaed.unam.mx/node/463)

**Martínez, R., y Pérez, M.** (Internet de las Cosas y su aplicación en la gestión hotelera Ediciones Modernas. <http://ww.ucol.mx/content/publicacionesenlinea/adjuntos/Internet-de-las-cosas-DIG_533.pdf>

**O'Fallon, MJ y Rutherford, DG** (2021). Gestión y operaciones hoteleras (6.ª ed.). Wiley <https://books.google.com.ec/books?id=G0AnmDecKpQC&printsec=copyright>

**Ottenbacher, M., y Harrington, R.** (2020). Tendencias clave y cambiosRevista de hospitalidad de Cornell , 61(4), 347-359. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n58/2528-7907-rsan-1-58-00017.pdf>

**Pérez, L., & Gutiérrez, A.** (2021). Adopción de herramientas de inteligencia artificial basadas en la nube <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3294013/CEPLAN%20Inteligencia%20artificial%3A%20desaf%C3%ADos%20y%20oportunidades%20para%20el%20Per%C3%BA.pdf>

**Quispe, R.** (2022). \*Eficiencia operativa en hoteles medianos mediantEficiencia operativa en hoteles medianos mediante la implementación de sistemas web (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Repositorio Institucional <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/ef1c26ca-e063-42a8-89ae-f8d5b3e4727d/content>

**Ramírez, F.** (2022). Eficiencia organizacional mediante sistemas de informacRevista Nacional de Gestión y Tecnología , 11(3), 45-60. [https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/view/560​​​​​​​​​​](https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/view/560)

**Turban, E., Volonino, L., y Wood, G.** (2021). \*Tecnología de la información para [Tecnologías de la información para la](https://www.wiley.com/en-us) gestión: estrategias a demanda para el rendimiento, el crecimiento y la sostenibilidad <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422017000200303>

**Walker, JR** (2020). Introducción a la gestión hotelera <https://www.udemy.com/course/introduccion-a-la-hoteleria-y-la-gestion-hotelera/>

**Zhao, M.** (2022). Soluciones basadas en la web para mejorar la satisfacción del cliente <https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr27/PBR_27_03.pdf>

ANEXOS

**Anexo n°1.** CUADRO DE MATRIZ DE CONSISTENCIA

**ALUMNO:** Mark Brando Alvarado Ramos

**ASESOR:** CRISTHIAN RONCEROS MORALES

**LOCAL:** ICA

**TEMA:** DESARROLLLO DE UN SISTEMA WEB PARA LA ADMINISTRACION EN LA EMPRESA “HOTEL RISO”,

AYACUCHO 2025

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROBLEMA GENERAL | Objetivo general | Hipótesis | variable |
|  |  |  |  |
| ¿Cómo influye el sistema web en la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025? | Desarrollar sistema web para mejorar la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025 | El desarrollar sistema web mejorara la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025 | SISTEMA WEB  D1. Optimizar el tiempo  D2. Automatización de proceso  D3.Toma de decisiones |
| ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | V.D. administración |
| ¿Cómo un sistema web optimiza el tiempo en la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025?  ¿Cuál es el efecto de un sistema web en la automatización de proceso en administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025?  ¿Cómo influye el desarrollo en el sistema web para la toma de decisiones en la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025? | Evaluar como un sistema web optimiza el tiempo en la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025  Analizar el efecto de un sistema web en la automatización de proceso en administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025  Investigar como un sistema web influye para la toma de decisiones en la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025 | La evaluación del sistema web mejorara la optimización del tiempo en la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025  El Análisis del sistema web mejorara en la automatización de proceso en administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025  La investigación de un sistema web mejorara para la toma de decisiones en la administración de la empresa hotel riso en Ayacucho en el año 2025 | D1. Información en tiempo real  D2. Calidad de reportes  D3. Impacto en planificaciones estratégicas |

**Anexo N° 2**. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE

**ALUMNO:** Mark Alvarado Ramos

**ASESOR:** CRISTHIAN RONCEROS MORALES

**LOCAL:** ICA

**TEMA:** DESARROLLLO DE UN SISTEMA WEB PARA LA ADMINISTRACION EN LA EMPRESA “HOTEL RISO”, AYACUCHO 2025

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA WEB | | | | | |
| DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | NIVEL DE MEDICIÓN | INSTRUMENTO |
| Según Pérez, Quispe, & Morales (2023): "Un sistema web es básicamente una plataforma digital a la que se puede acceder desde internet, que facilita la interacción entre el usuario y los servicios que se ofrecen. Se encarga de almacenar, procesar, y mostrar información en tiempo real. | Optimizar el tiempo | Reducción del tiempo en tareas administrativas | 1,2,3 | Ordinal | Cuestionario |
| Automatización de proceso | Implementación de la automatización en procesos repetitivos | 4,5,6 | Ordinal | Cuestionario |
| Toma de decisiones | Acceso a información en tiempo real para la toma de decisiones | 7,8,9 | Ordinal | Cuestionario |

**Anexo n° 3.** CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE

**ALUMNO:** Mark Alvarado Ramos

**ASESOR:** CRISTHIAN RONCEROS MORALES

**LOCAL:** ICA

**TEMA:** DESARROLLLO DE UN SISTEMA WEB PARA LA ADMINISTRACION EN LA EMPRESA “HOTEL RISO”, AYACUCHO 2025

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| VARIABLE DEPENDIENTE: Administración Hotelera | | | | | |
| DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | NIVEL DE MEDICIÓN | INSTRUMENTO |
| De acuerdo con García & Torres (2021): "La administración hotelera implica planificar, organizar y controlar todos los recursos y actividades de un hotel, con el objetivo de satisfacer a los clientes y asegurar el éxito del negocio. Esto abarca todas las áreas del hotel, como la recepción, la limpieza, los servicios de comida y la gestión del personal, siempre buscando mejorar la eficiencia y la calidad del servicio" (p. 29). | . Información en tiempo real | Disponibilidad de información inmediata para decisiones operativas | 10,11,12 | Ordinal | Cuestionario |
| Calidad de reportes | Precisión y utilidad de los informes generados | 13,14,15,16 | Ordinal | Cuestionario |
| Impacto en planificaciones estratégicas | Contribución de la información a la planificación a largo plazo | 17,18,19,20 | Ordinal | Cuestionario |

**Anexo n°4**. INSTRUMENTO ENCUESTA N°01

**Presentación:**

El presente instrumento se empleará para recopilar la información y los métodos necesarios para ejecutar el proceso administrativo en la empresa. El formulario consiste en revisar y señalar considerando la siguiente escala: Ordinal.

**Instrucciones:**

Por favor responda considerando la siguiente escala de opciones: Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), Indeciso (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ITMES** | **ESCALA** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Optimización del tiempo |  |  |  |  |  |
| 1 | En qué medida el sistema web reduce el tiempo de las tareas administrativas en el hotel |  |  |  |  |  |
| 2 | Cuánto tiempo promedio se ahorra en la administración mediante el uso del sistema |  |  |  |  |  |
| 3 | Cómo afecta el sistema web a la rapidez de atención al cliente |  |  |  |  |  |
|  | Automatización de procesos |  |  |  |  |  |
| 4 | En qué nivel el sistema automatiza los procesos repetitivos de administración |  |  |  |  |  |
| 5 | Cuántas actividades manuales se reducen con la automatización del sistema |  |  |  |  |  |
| 6 | De qué forma el sistema web optimiza el flujo de trabajo |  |  |  |  |  |
|  | Toma de decisiones |  |  |  |  |  |
| 7 | El sistema proporciona información en tiempo real que apoya las decisiones operativas |  |  |  |  |  |
| 8 | Qué tan útil es el sistema para generar informes de decisiones estratégicas |  |  |  |  |  |
| 9 | Facilita el sistema la toma de decisiones en momentos críticos de operación |  |  |  |  |  |

**Anexo n°5**.INTRUMENTO ENCUESTA N°02

**Presentación:**

El presente instrumento se empleará para recopilar la información y los métodos necesarios para ejecutar el proceso administrativo en la empresa. El formulario consiste en revisar y señalar considerando la siguiente escala: Ordinal.

**Instrucciones:**

Por favor responda considerando la siguiente escala de opciones: Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), Indeciso (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ITMES** | **ESCALA** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Información en tiempo real |  |  |  |  |  |
| 10 | El sistema web permite la disponibilidad inmediata de la información operativa |  |  |  |  |  |
| 11 | En qué medida el sistema ayuda a mantener actualizada la información de los clientes |  |  |  |  |  |
| 12 | Cuán accesible es la información del sistema en comparación con los métodos anteriores |  |  |  |  |  |
|  | Calidad de informes |  |  |  |  |  |
| 13 | Qué tan precisos son los informes generados por el sistema |  |  |  |  |  |
| 14 | Con qué frecuencia el sistema produce informes útiles para la administración |  |  |  |  |  |
| 15 | En qué medida el sistema contribuye a la claridad y organización de los datos |  |  |  |  |  |
| 16 | Cómo se evalúa la utilidad de los informes para la planificación a largo plazo |  |  |  |  |  |
|  | Impacto en planificaciones estratégicas |  |  |  |  |  |
| 17 | El sistema facilita la elaboración de planos estratégicos |  |  |  |  |  |
| 18 | En qué grado el sistema proporciona datos para proyectar tendencias del negocio |  |  |  |  |  |
| 19 | Cuánto contribuye el sistema a mejorar la estrategia de ventas |  |  |  |  |  |
| 20 | Cómo el sistema web apoya la optimización de los recursos en el hotel |  |  |  |  |  |