



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA
WEB DE HOSPEDAJE PARA LA EMPRESA VILLA
BLANCA – IMPERIAL; 2020.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR

QUISPE PALOMINO, RUBEN ALBERTO

ORCID: 0000-0002-9440-633X

ASESORA

SUXE RAMÍREZ, MARÍA ALICIA

ORCID:0000-0002-1358-4290

CHIMBOTE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Quispe Palomino, Ruben Alberto

ORCID:0000-0002-1358-4290

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESORA

Suxe Ramírez, María Alicia

ORCID: 0000-0002-1358-4290

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ingeniería,
Escuela Profesional de Sistemas, Chimbote, Perú

JURADO

Castro Curay José Alberto

ORCID :0000-0003-0794-2968

Ocaña Velásquez Jesús Daniel

ORCID: 0000-0002-1671- 429X

Torres Ceclén Carmen Cecilia

ORCID: 0000-0002-8616-7965

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

MGTR. ING. CIP. JOSÉ ALBERTO CASTRO CURAY
PRESIDENTE

DR. ING. CIP. JESÚS DANIEL OCAÑA VELÁSQUEZ
MIEMBRO

MGTR. ING. CIP. CARMEN CECILIA TORRES CECLÉN
MIEMBRO

DRA. ING. CIP. MARÍA ALICIA SUXE RAMÍREZ
ASESORA

DEDICATORIA

Dedicó este trabajo principalmente a mi madre y a mi hijo que son los pilares más importantes de mi vida, demostrándome siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre que me dio la vida, a pesar de haberlo perdido a muy temprana edad, él ha estado siempre cuidándome, guiándome desde el cielo.

Ruben Alberto Quispe Palomino

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por permitirme llegar hasta esta etapa de mi carrera profesional. A mis padres que han dado todo su esfuerzo para que yo ahora este culminando esta etapa de mi vida, y darles las gracias por apoyarme en los momentos más difíciles de mi vida, así como la felicidad y las tristezas que se presentan en el camino, ellos siempre han estado ahí presentes, gracias a ellos y a mi esfuerzo ahora seré un profesional.

A mis hermanos por ser parte muy importante de mi vida y representar la unión familiar. y llenarme la vida de alegrías y amor cuando más lo necesito.

Ruben Alberto Quispe Palomino

RESUMEN

La presente tesis fue desarrollada bajo la línea de investigación: Ingeniería de software de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; la problemática fue en la reserva lo cual demanda mucho tiempo en la información, tuvo como objetivo general realizar la propuesta de implementación de un sistema de hospedaje para la empresa villa blanca - nuevo imperial; 2020. para mejorar el servicio de reserva de hospedaje; la investigación fue del tipo descriptivo de nivel cuantitativa con un diseño no experimental y de corte transversal, el universo con lo que se trabajó son 25 clientes; se utilizó el instrumento del cuestionario mediante la técnica de la encuesta, los cuales arrojaron: en la primera dimensión, Satisfacción con respecto a los clientes en las consultas de los servicios del hospedaje se observa que, el 84.00% de los encuestados manifestaron que, NO están satisfecho, mientras que, el 16.00% de los encuestados manifestaron que, SI están satisfecho, respecto a la segunda dimensión, Necesidad de implementar un sistema web de hospedaje, se observa que el 100% de los encuestados manifestaron que, SI existe la necesidad de implementar un sistema web de hospedaje, se concluye con la necesidad de implementar un sistema web de hospedaje, permitió mejorar la gestión de reserva en la organización el alcance de la investigación beneficia directamente a los administrativos y clientes de la empresa villa Blanca que contará con un sistema web tendrá la información en tiempo real de los datos de clientes.

Palabras clave: Diseño, Reserva, Sistema, Web.

ABSTRACT

This thesis was developed under the research line: Software Engineering of the Professional School of Systems Engineering of the Los Ángeles de Chimbote Catholic University; The problem was in the reservation, which requires a lot of time in the information, aimed at improving the reservation processes through the implementation of a web system; The research was of the descriptive type of quantitative level with a non-experimental and cross-sectional design, the universe with which we worked is 25 clients; The questionnaire instrument was used by means of the survey technique, which yielded: in the first dimension, Satisfaction with respect to clients in the consultations of the hosting services, it is observed that 84.00% of the respondents stated that, NO are satisfied, while, 16.00% of the respondents stated that, IF they are satisfied, regarding the second dimension, Need to implement a web hosting system, it is observed that 100% of the respondents stated that, IF there is a need of implementing a web hosting system, the scope of the investigation directly benefits the administrative and clients of the Villa Blanca company that will have a web hosting system which will have real-time information on customer data, finally it is concluded that the implementation of a web hosting system will improve the reservation processes in the Villa Blanca company.

Keywords: Design, Reservation, System, Web.

ÍNDICE DE CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional	5
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	7
2.1.3. Antecedentes a nivel regional	9
2.2. Bases teóricas.....	11
2.2.1. Rubro de la empresa	11
2.2.2. La empresa Investigada	11
2.2.3. Objetivos organizacionales	12
2.2.3. Las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC).....	14
2.2.4. Teoría relacionada con la Tecnología de la investigación	15
III. HIPÓTESIS	24
3.1. Hipótesis General.....	24

3.2. Hipótesis específicas.....	24
IV. METODOLOGÍA.....	25
4.1. Tipo de la investigación.....	25
4.2. Nivel de la investigación de la tesis.....	25
4.3. Diseño de la investigación.....	26
4.4. Universo y muestra.....	26
4.5. Definición operacional de las variables en estudio.....	28
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	31
4.6.1. Técnica.....	31
4.6.2. Instrumentos.....	31
4.7. Plan de análisis.....	32
4.8. Matriz de consistencia.....	33
4.9. Principios éticos.....	35
V. RESULTADOS.....	37
5.1. Resultados de la dimension1: satisfacción con respecto a los clientes en las consultas de los servicios del hospedaje.....	37
5.2 Resultados de la dimension1: satisfacción con respecto a los clientes en las consultas de los servicios del hospedaje.....	47
5.3 Resultado por dimensión.....	57
5.3.1 Resultado general de la dimensión 1.....	57
5.3.2 Resultado general de la dimensión 2.....	59
5.4. Análisis de resultado.....	61
5.2. Propuesta de mejora.....	62
5.2.1. Propuesta Tecnológica.....	63
5.2.2. Descripción funcional de los procesos.....	64
5.2.3. Requerimientos no funcionales.....	65

5.2.4. Modelamiento del sistema	66
5.2.5. Especificaciones de caso de uso	66
5.2.6. Diagrama de colaboración	73
5.2.7. Diagrama de Actividades.....	74
5.2.8. Diagrama de Clases	76
5.2.9. Interface del sistema de gestión	78
5.2.10. Diagrama de Gantt	82
5.2.11. Presupuesto de implementación.....	83
VI.CONCLUSIONES	84
VII. RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	90
ANEXO NRO. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	91
ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO	93
ANEXO NRO. 3: CUESTIONARIO	94
ANEXO NRO. 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1: Matriz de operacionalización de la variable adquisición e implementación.....	28
Tabla Nro. 2: Matriz de consistencia	33
Tabla Nro. 3: Información de tipo de habitación en el hospedaje.	37
Tabla Nro. 4: Es atendido de manera cordial Tabla	38
Tabla Nro. 5: Utiliza tecnología para la reserva	39
Tabla Nro. 6: El hospedaje utiliza página web	40
Tabla Nro. 7: El proceso de reserva es el adecuado	41
Tabla Nro. 8: Brinda información adicional	42
Tabla Nro. 9: Al realizar la reserva las consultas son complicadas.....	43
Tabla Nro. 10: Los problemas de imprevisto lo solucionan	44
Tabla Nro. 11: El hospedaje utiliza tecnología.....	45
Tabla Nro. 12: Ante una queja es atendida de manera oportuno	46
Tabla Nro. 13: sistema web	47
Tabla Nro. 14: servicios brindados	48
Tabla Nro. 15: Tecnología	49
Tabla Nro. 16: Asesoría vía telefónica	50
Tabla Nro. 17: Beneficios brindados	51
Tabla Nro. 18: Minimizar tiempo	52
Tabla Nro. 19: Información	53
Tabla Nro. 20: Protección de información.....	54
Tabla Nro. 21: sistema web de reserva	55
Tabla Nro. 22: Ampliación del sistema web.....	56
Tabla Nro. 23: satisfacción con respecto a los clientes en las consultas de los servicios del hospedaje.....	57
Tabla Nro. 24: Necesidad de implementar un sistema web hospedaje.....	59
Tabla Nro. 25: Lista de Actores	64
Tabla Nro. 26: Descripción de los procesos	64

Tabla Nro. 27: Requerimientos no funcionales	65
Tabla Nro. 28: Consulta de usuario.	66
Tabla Nro. 29: Registro de usuario	68
Tabla Nro. 30: Consulta de habitación	69
Tabla Nro. 31: Reserva de Habitación	70
Tabla Nro. 32: Generar Pago	71
Tabla Nro. 33: Registro de servicio	72
Tabla Nro. 34: Presupuesto de Implementación del Sistema Web.....	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 1: Resultado general de la dimensión 1	58
Gráfico Nro. 2: Resultado general de la dimensión 2.....	60
Gráfico Nro. 3: Casos de uso	66
Gráfico Nro. 4: Colaboración en gestionar usuario	73
Gráfico Nro. 5: Administrador - Usuario.....	74
Gráfico Nro. 6: Administrador - Cliente.....	75
Gráfico Nro. 7: Administrador - Usuario	76
Gráfico Nro. 8: Administrador - Usuario.....	77
Gráfico Nro. 9: Acceso al sistema	78
Gráfico Nro. 10: Pantalla de inicio	78
Gráfico Nro. 11: Pantallas de menú y módulos	79
Gráfico Nro. 12: Pantalla de clientes	79
Gráfico Nro. 13: Pantalla de categorías	80
Gráfico Nro. 14: Pantalla de servicios	80
Gráfico Nro. 15: Pantalla de impresión	81
Gráfico Nro. 16: Pantalla de impresión	82

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la innovación es considerada como uno de los factores básicos de desarrollo en los países avanzados, generando nuevas prestaciones con el menor coste posible. Para lograr una mayor productividad a través de la innovación se ha provocado un cambio radical en los modelos económicos y de gestión de las empresas, anteriormente basados en la mano de obra y el capital, que han pasado, especialmente en la segunda mitad de los años noventa, a establecer como factores críticos: el conocimiento, la formación y el capital intelectual, marcando la economía basada en el conocimiento. Ello implica gestionar de forma eficiente una cantidad de información como jamás anteriormente había conocido la sociedad. Es precisamente el hecho de tener información adecuada, en el momento adecuado y a disposición de las personas adecuadas lo que diferencia y da ventajas a las empresas (1).

Todo sistema se puede dividir en subsistemas. Dado que la empresa se comporta como un sistema, es posible fragmentar sus partes en subsistemas. Según la literatura de teoría de la organización, se puede dividir la empresa en los siguientes sistemas: comercial, de operaciones, financiero, de personal, y de información. El sistema de información se relaciona con el resto de sistemas y con el entorno. Un sistema de información en la empresa debe servir para captar la información que esta necesite y ponerla, con las transformaciones necesarias, en poder de aquellos miembros de la empresa que la requieran, bien sea para la toma de decisiones, bien sea para el control estratégico, o para la puesta en práctica de las decisiones adoptadas. De ahí que el desempeño de un directivo dependa de su habilidad para explotar las capacidades de los sistemas de información para obtener unos resultados positivos empresariales (2).

Para obtener un proceso más rápido, adecuado de la información de los clientes del hospedaje Villa blanca se debe contar con la tecnologías de información y comunicación, ante ello el hotel cuenta con internet y WIFI, pero no explotando al máximo el internet, la tecnología que es de vital importancia dentro de cualquier organización, ante esta situación se hace de una necesidad un sistema informático

para mejorar el control del Hospedaje “VILLA BLANCA” en la ciudad de Imperial, teniendo problema al realizar los registros de alquiler de habitación de manera manual usando un cuaderno de apuntes; ocasionando tiempo de espera, redundancia de registros del cliente, no llegar a reconocer el tipo de cliente (cliente potencial, cliente eventual).

Otra de las problemáticas es al realizar una reserva que es anotado en el cuaderno de apuntes, y cuando hay cambio de turno el personal sino se da cuenta de la reserva de habitación, podría volver a alquilar, ocasionando al cliente una insatisfacción del servicio porque su reserva está ocupada; y el personal al realizar el registro en el cuaderno de apuntes con una letra no legible.

De acuerdo a la problemática descrita planteamos el enunciado de la investigación: ¿De Qué manera la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial mejorará el control de los servicios del hotel?

Siendo el Objetivo General: Realizar la implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa V illa Blanca -Imperial 2020, para mejorar el control de registros, para lograr cumplir el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar la información de la problemática y proponer la implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca - Imperial 2020.
2. Determinar la metodología de desarrollo para el diseño del sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca - Imperial 2020.
3. Diseñar una base de datos que permite interrelacionar con todas las áreas involucradas en la gestión de la información de la empresa en estudio.

Justificación Académica; se logró a obtener diferentes conocimientos académicos a través del tiempo de estudio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la carrera de ingeniería de sistemas, la cual me sirve para evaluar, optimizar escenarios planteados por las empresas en el campo de tecnología información y comunicación.

Justificación Operativa; considero diseñar un sistema web para facilitar el control de entorno de trabajo, compartiendo información; lo cual mejorará la administración del Hospedaje VILLA BLANCA brindándole herramientas tecnológicas para el posicionamiento en el mercado local.

Justificación Económica; porque se cuenta con equipo, además de proponer el sistema web, y llegarlo implementar se obtendrá excelentes beneficios tanto en el proceso de negocio como la reducción de tiempo y costos para el hospedaje Villa Blanca.

Justificación Tecnológica; la sugerencia es el uso de la tecnología de información y comunicación, y el uso de la tecnología de vanguardia para el beneficio de la empresa villa Blanca y los trabajadores.

Justificación Institucional; la propuesta de un sistema web de hospedaje es importante porque ayudará a tener logros tecnológicos a la empresa Villa Blanca y será de suma importancia para la universidad ya que en la parte tecnológica se están implementando trabajos de investigación.

La presente investigación, utilizará una metodología del tipo descriptiva y un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal.

Los resultado de esta investigación son por dimensiones: Satisfacción con respecto a los clientes en las consultas de los servicios del hospedaje se observa que, el 84.00% de los encuestados manifestaron que, NO están satisfecho mientras que, el

16.00% de los encuestados manifestaron que si, con respecto a la dimensión 2: Necesidad de implementar un sistema web hospedaje se observa que, el 100% de los encuestados manifestaron que, SI existe la necesidad de implementar un sistema web de hospedaje para mejorar los procesos actuales.

Finalmente se concluye, que la empresa Villa Blanca necesita la implementación de un sistema web para mejorar los procesos de reserva reduciendo el tiempo de espera en los clientes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

El autor Yagual G. (3), en el año 2020, en su tesis denominada “Desarrollo e implementación de una aplicación web informática, reserva de hospedaje y controles de ingreso y egresos en el hotel caracol del canto general villamil playas” de la ciudad de Guayaquil- Ecuador, el objetivo la automatización de reserva de hoteles caracol y control de reporte de ingresos y egresos, la metodología está enfocada en resolver un problema en concreto, mejorar el control de ingresos y egresos por medio de una herramienta tecnológica la cual permita también poder reservar habitaciones en línea, obteniendo las bases necesarias para realizar el proyecto disponiendo de la total integridad en la recolección de sus datos como punto de partida, teniendo como conclusión Así mismo, por lo anteriormente indicado, mediante la investigación se llegó a la decisión de que la base de datos MySQL es la que se utilizará para realizar el modelo la implementación del sistema tecnológico dará mayor presencia en el sector hotelero, sirviendo como punto de partida para la implementación de otras herramientas para un futuro.

Los autores Piza V. y Toapante J. (4), en el año 2020, en su tesis titulada “Implementación de sistema web para la gestión de servicios y hospedaje en el hotel su majestad del cantón la troncal” ubicado en Milagro-Ecuador, teniendo como objetivo implementar sistema web de gestión administrativa, mediante la metodología RUP, para la gestión eficaz de los procesos administrativos en el Hotel Su Majestad del cantón la troncal, su metodología utilizada fue la investigación no experimental, por lo que se elaboró encuestas y entrevistas en las cuales se lograron obtener los requerimientos para el sistema que se desarrolló

para el Hotel Su Majestad, teniendo como resultado un sistema web acorde a los requerimientos de la empresa, haciendo uso de herramientas de desarrollo libre, para optimizar los procesos en el hotel su Majestad del cantón La Troncal, concluyo Se implementó el aplicativo web para lo cual se realizaron las pruebas del funcionamiento del sistema, y como recomendación una capacitación para otras personas que utilicen el programa, además se debe utilizar los manuales que se entregaron en el presente documento.

El autor Navarrete A. (5), en el año 2018, en su tesis denominado “Desarrollo e implementación de un sistema de reserva y hospedaje en un hotel de la ciudad de Guayaquil Quito”, teniendo como objetivo desarrollar un sitio web con información sobre el hotel y la capacidad de realizar la reservación en línea elegido por parte del cliente alcanzar y superar la expectativa en base al resultado obtenido, la metodología utilizada para la presente investigación fue diseño no experimental donde son se manipularon los datos de la investigación, teniendo como conclusión se puede indicar que se lograron alcanzar y superar la expectativa en base al resultado obtenido, se desarrolló una aplicación web para la visualización de información de un hotel y la capacidad de poder realizar una reservación en tiempo real, donde recomienda Para futuras mejoras en la aplicación desarrollada, se recomienda la adaptación para el soporte con dispositivos móviles vigentes en el mercado y de esa manera ampliar la movilidad de la aplicación para los clientes, Debido al constante crecimiento de clientes por parte del hotel, es importante tener una solución de respaldo del sitio web como de la base de datos de manera automatizada.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

El autor Flores C. (6), en el año 2018 en su tesis denominado “internet y rentabilidad estudios de casos de hospedaje con reserva via plataforma virtual en la urbanización magisterio”, cuzco-2018, teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre el uso de internet y la rentabilidad de los hospedajes con reservas por plataformas virtuales en la urbanización Magisterio, Cusco 2018, con una metodología de investigación básica que busca ampliar, profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos, teniendo como conclusión determinar que existe relación entre el uso del internet y la rentabilidad en los hospedajes con reservas vía plataforma virtual demostrando así que a medida que aumenten las actividades en el uso de internet, se incrementará la rentabilidad de los propietarios de los hospedajes, donde recomienda, el desarrollo de capacitaciones relacionadas a la planificación, dentro de la cual se incluirán acciones de planeación y programación de los ingresos en el corto, mediano y largo plazo que ayuden al manejo y control de dichos planes con el óptimo y adecuado manejo del capital humano con el que cuente la organización.

El autor Yaipen A. (7), en el año 2018, en su tesis denominada “Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel mis amores Casma-2018”, teniendo como objetivo general implementar un sistema de información para el control de hospedaje en el hostel “Mis Amores” para mejorar el proceso de registros de hospedaje se tuvo que usar una metodología de investigación no experimental de corte transversal, documental, tipo de campo, cuantitativo, usualmente parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica con base en los cuales se formula hipótesis

sobre relaciones esperadas entre las variables que hacen parte del, teniendo como conclusión de acuerdo a los resultados obtenidos, interpretados, analizados, si existe un alto nivel de percepción de la necesidad en mejorar los proceso de control de hospedaje en el hostal “Mis Amores” ciudad de Casma, logrando mejorar el control y optimizando los procesos de manera transparente, los clientes se les ofrece una mejor calidad de atención en el proceso de atención.

La autora Neyra K. (8), en el año 2018, en su tesis denominada “Implementación de un sistema web de control de registro y reservas de huéspedes en el hospedaje Spondylus, Tumbes 2018”, teniendo como objetivo implementar un sistema web para la mejora del control de registro y reservas de huéspedes en el hospedaje Spondylus, Tumbes 2018, ubicado en Tumbes, la metodología utilizada fue de tipo cuantitativa encargándose de recoger información para posteriormente analizarla sobre las variables que desarrolla la investigación, estando asociado a la fuerza de sus variables, concluyo la propuesta de implementación del sistema web, mejoró los procesos administrativos dentro del hospedaje Spondylus, ya que la información se guardará en una base de datos lo que permitirá que esta misma este centralizada sea fácil de manejar, recomendó el uso de sistemas operativos libres (GNU/Linux), servidores, también que configure un cortafuegos, esto también evitara que los equipos caigan fácilmente bajo ataque de crackers mediante virus o malwares con la finalidad de robo de información.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Los autores Astete M. y Correa J. (9), en el año 2019, en su tesis titulada “La innovación en los Hoteles de 3&4 estrellas en el Distrito de Miraflores - Lima, 2019”, teniendo como objetivo general conocer la capacidad de la innovación en los Hoteles estrellas en el Distrito de Miraflores - Lima, 2019, a través de las encuestas realizadas a los 26 hoteles en Miraflores, usando la metodología de corte transversal, con un nivel de investigación descriptivo y de diseño no experimental, podemos concluir gracias a los datos obtenidos y procesados en el SPSS que si tienen una alta capacidad de innovar ya que los hoteles al implementar innovaciones hace que se generen mayores ganancias, con respecto a innovación es algo novedoso, algo adicional a un producto o servicio existente, también se trata de la creatividad que tienen los hoteles para poder ofrecer algo que atraiga a los clientes hacia su producto o servicio ofertado, dando como recomendación implementar mejoras en sus procesos para el servicio del huésped, el cual sería beneficioso para ambos, ya que se ofrecería un mejor servicio, una mayor rapidez en su capacidad de respuesta.

Para la autora Callupe H. (10), en el año 2018, en su tesis titulada “Capacitación y competitividad en las Mypes del sector servicio - rubro hospedajes de la urbanización Jorge Chávez, del distrito de Callao, Lima 2018”, ubicado en Lima, teniendo como objetivo determinar las principales características de la capacitación y la competitividad en las Mypes del sector servicio, rubro hospedajes de la urbanización Jorge Chávez, del distrito del Callao, usando la metodología el tipo de investigación es descriptivo correlacional; descriptivo porque se analizaran las variables capacitación, descomponiendo en sus elementos (indicadores), para observar cómo se manifiesta el fenómeno y señalar las propiedades más importantes de las mypes del sector servicio,

dando las conclusiones donde se requiere capacitación en diferentes actividades y conocimiento propio de los procesos de tesorería, lenguaje que debe utilizar el personal, recomendó establecer prioritariamente programas de capacitación del personal para mejorar la atención a los usuarios y mejorará la productividad.

Para los autores Gonzales P. y Lahura M. (11), en el año 2018 en su tesis titulada “Plataformas digitales y su participación en la ocupabilidad en hoteles 3 estrellas en Miraflores - Lima, 2018”, teniendo como objetivo general de la investigación que se plantea es Determinar la participación de las plataformas digitales en la ocupabilidad en hoteles 3 estrellas en Miraflores Lima, la metodología de investigación fue de tipo cualitativa descriptiva – exploratoria, puesto que se va a describir como se viene desarrollando la Plataformas digitales y la participación que tiene en la ocupabilidad en hoteles 3 estrellas en el distrito de Miraflores, se concluyó Las plataformas digitales si participan favorablemente en la ocupabilidad de hoteles 3 estrellas en Miraflores, ya que es una pieza fundamental para aumentar los ingresos, el volumen de ventas y sobre todo el incremento de rentabilidad, debido a que estas tienen tarifas negociadas con estos hoteles, que asegure el mayor ingreso de reservas, recomendó que las empresas hoteleras inviertan en especialistas de marketing en plataformas digitales para que se aproveche los beneficios que ofrece el hotel.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Rubro de la empresa

Por su actividad económica el hospedaje villa blanca se cataloga como una entidad de comercio de hotelera, es una actividad mercantil de venta de servicios de alojamiento y gastronómica, Características básicas: prestación de servicios mediante contrato de hospedaje día a día o como los clientes potenciales lo requieran o de tiempo compartido; servicio de recepción, camarera, habitaciones matrimoniales, personales debidamente a gusto de clientes, dotados con baño privado, áreas sociales, restaurante, bar y servicios complementarios de acuerdo a la necesidad del cliente para su alojamiento sea de lo más placentero.

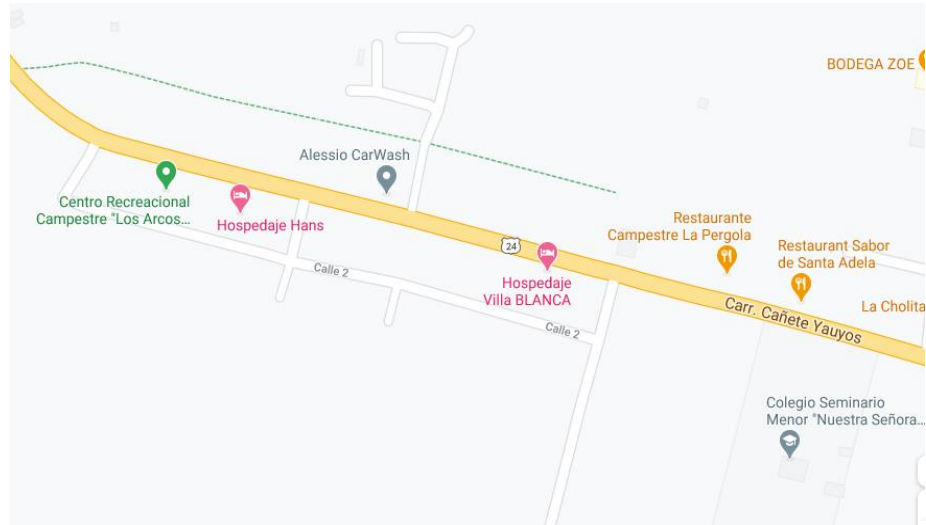
2.2.2. La empresa Investigada

Información general

Nombre : Hotel Villa Blanca
Ubicación : Distrito Imperial, carretera a Lunahuaná Prov.
Cañete, Región Lima.
Categorización : hotelera

- Datos Geográficos del hotel villa blanca

Gráfico Nro. 1: Ubicación del Hotel



Fuente: Google Maps. (12)

2.2.3. Objetivos organizacionales

- Visión

Nuestra misión como hospedaje es brindar siempre el mejor de los servicios al huésped, siempre con la mejor calidad ya que nuestros clientes es nuestra primera prioridad, hacerlo sentir como si estuviera en casas en un ambiente cómodo, tranquilidad y seguridad para lo único a lo que vengas a nuestro hospedaje es descansar con una tranquilidad en cada una de nuestras habitaciones y está ubicado en un lugar estratégico.

- Misión

Trabajamos para ser una empresa estable competitiva, eficiente, segura y comprometida con la estabilidad de la sociedad. Se debe llegar a cumplir todas las expectativas de nuestros clientes que se sientan como en su casa, para que se puedan llevar un recuerdo perdurable del hospedaje.

- **Valores Institucionales:**

- Honestidad: desempeñar nuestras funciones honestamente en un clima de rectitud, esmero y confianza.
- Transparencia: institucionalizar la información abierta a la ciudadanía a través de los portales electrónicos en internet y cualquier otro medio de acceso a la información pública, para la difusión de los planes, presupuestos, objetivo, metas y resultados.
- Respeto: predominar el buen trato y reconocimiento a los trabajadores, ciudadanos, proveedores, gobierno y al entorno social.
- Compañerismo: autoridades y colaboradores comprometidos en servir y dar lo mejor con una superación constante.
- Solidaridad: sentirse parte del conjunto de actores que aportan a los fines y objetivos del desarrollo local y actuar consecuentemente con ellos.

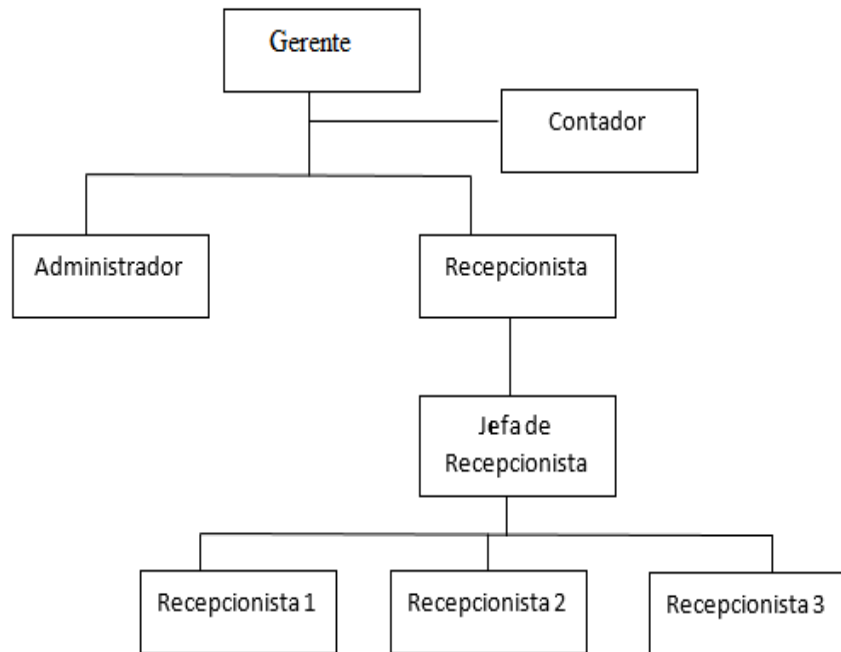
- **Funciones**

Tiene como fines los siguientes objetivos funcionales:

- Proteger la seguridad del cliente.
- Contribuir a la prevención y disminución de los riesgos y daño a la salud de acuerdo a la etapa de su vida.
- Generar un clima organizacional con los valores y actitudes hacia la satisfacción y necesidades de los clientes.
- Brindarle la mejor atención de los clientes que se sientan en casa.

- Organigrama

Gráfico Nro. 2: Organigrama



Fuente: Elaboración propia

2.2.3. Las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC)

- **Historia**

A pesar de que se tiende a identificar el concepto TICs, como algo relacionado con los últimos avances en materia de comunicación, como las computadoras o los celulares, el ser humano siempre ha buscado herramientas para comunicarse con sus semejantes, sin entrar en métodos más rudimentarios, como el sonido de tambores o los mensajes enviados con animales, se pueden señalar dos avances fundamentales en esta área (13).

- **Definición:**

Son un conjunto de tecnologías de desarrollos y dispositivos avanzados que integran funcionalidades de almacenamiento, transmisión de datos y procesamiento. Que constan de equipos de programas informáticos y medios de comunicación para obtener, producir, almacenar y también presentar información en cualquier formato ya sea voz, datos, textos e imágenes. Instrumentos creados por el hombre, que hacen más fácil que uno pueda tener acceso a datos o que uno las TIC representa una innovación importante en la sociedad y a la larga un cambio en la educación, en las relaciones interpersonales y en la forma de difundir y generar conocimientos que pueda intercambiar experiencias, comentarios, opiniones, puntos de vista con otras personas (13).

Las TICs son instrumentos relativamente muy sencillos como el telégrafo y el teléfono fijo, hasta instrumentos ya más avanzados como los instrumentos que utilizan las ondas electromagnéticas para enviar y recibir información en sitios alejados como en celulares o los teléfonos, satelitales entre otros (14).

2.2.4. Teoría relacionada con la Tecnología de la investigación

2.2.4.1. Sistemas hospedaje

Se trata de un software que te permite gestionar diferentes aspectos elementales en la operatividad de un hotel de una forma eficiente, ágil y, sobre todo, totalmente integrada. Una de sus principales ventajas es que te permite automatizar muchos procesos, de forma que no se produzcan errores y tengas información actualizada y

confiable siempre disponible para una buena toma de decisiones (15).

2.2.4.2. Implementación.

La implementación constituye la realización de determinados procesos y estructuras en un sistema. Representa así la capa más baja en el proceso de paso de una capa abstracta a una capa más concreta (16).

2.2.4.3. Sistema Web

El sistema web nos permitirá disminuir costos, tiempo y Recursos humanos. Dando, la rentabilidad a las empresas lo cual aumentará y gestionará mejor a los clientes y los demás. Los Sistemas Web han demostrado mejores resultados para las empresas frente a los Sistemas Tradicionales Cliente/Servidor, pues le brindan beneficios que estos no pueden tales como: (17).

- No tiene que pagar Licencias por cada Computadora con el Sistema Instalado pues está en un sólo Servidor Web.
- Facilidad para acceder al Sistema desde cualquier punto con conexión a Internet
- Puede Integrar todas sus tiendas y sucursales; manteniendo información actualizada de stock de productos y de los ingresos y los egresos.
- Le permite comunicarse con sus clientes de manera más fluida las 24 horas del día (17).

2.2.4.4. Navegadores web.

Un navegador web es un programa que permite ver la información que contiene una página web. El navegador interpreta el código, HTML generalmente, en el que está escrita la página web y lo presenta en pantalla permitiendo al usuario interactuar con su contenido y navegar (18).

2.2.4.5. Programación Web.

Es una programación de los sitios web dentro del mundo de internet donde más se ha desarrollado y no deja de sorprender hoy en día con la posibilidad que abre y genera que no solo consigue satisfacer necesidades, ofreciendo varios servicios, el desarrollo web se define la creación en sitios web por internet o intranet, la tecnología de software se usa al lado del cliente lo que genera una ampliación de procesos y combinación de base de datos utilizando un navegador para las tareas o mostrar alguna información, esta base que inicio en la red se desarrolló y genero un icono para las páginas web en HTML, a través de su programa generan un dialogo en line con los diversos usuarios que recibirán la información más rápida de lo que están buscando de esta manera nació el Java Script que dio inicio a otros lenguajes con el mismo objetivos como PHP de esta manera se están buscando mejorar y nuevas alternativas las que apuntan a la interacción del usuario (19).

2.2.4.6. Servicio hospedaje:

Las empresas dedicadas a este servicio forman parte de hotelería. su finalidad es brindar albergue a sus clientes y por lo general otras prestaciones complementarias como comida y

opciones recreativas, las opciones son variadas hay desde pequeña posada hasta infraestructura básica y hoteles de lujo (20).

2.2.4.7. Gestión de Reservas.

El objetivo principal de la Gestión de Reservas del establecimiento debe ser la de cumplir con todos los requisitos necesarios para satisfacer adecuadamente las necesidades del cliente. Entre estas acciones se encuentran: (21).

- Proporciona una imagen de amabilidad y ofrecer un trato agradable al cliente.
- Gestión eficiente de la disponibilidad de habitaciones
- Gestionar de forma ágil y con solvencia cualquier solicitud de alojamiento por parte de un cliente.
- Toma de reservas.
- Gestión de Cupos.
- Elaboración y archivo de documentación (planning, hoja y libro de reservas).
- Previsión de servicios y comunicación al resto de departamentos.
- Asignar habitaciones, atendiendo a peticiones de los clientes según sus preferencias (21).

2.2.4.8. Base de datos

Una base de datos es un conjunto de datos almacenados sin redundancia innecesaria de un soporte informático y accesible simultáneamente por distintos usuarios y aplicaciones los datos deben estar estructurado y almacenados de forma totalmente independiente de las aplicaciones que se deben ser

utilizados, los datos por sí mismo no aportan conocimientos hay que procesarlo y transformarlo (22).

2.2.4.9. Metodologías de desarrollo de software.

- Metodología de Prototipo

Este procedimiento desarrollado permite la posibilidad de poder hacer la muestra de las resoluciones y poder validar la esencial funcional a los clientes y realizar los cambios que sean fundamentales antes de crear la resolución final, la mejor parte de esta tecnología tiene un conjunto de resolver problemas de diversificación que ocurre en el método de cascada. Teniendo una gran ventaja de optar por los enfoques de las ideas muy claras sobre los procesos funcionales e los softwares reduciendo el riesgo de la falla de una funcionabilidad de software realizando la recolección y requisitos en el análisis general (23).

- Metodología de RUP

Es un proceso de desarrollo de software y junto con el Lenguaje Unificado de Modelado UML, constituye la metodología estándar más utilizada para el análisis, implementación y documentación de sistemas orientados a objetos, teniendo como objetivo es asegurar la producción de software de alta calidad que cumpla las necesidades de los usuarios finales, dentro de unos tiempos y presupuestos predecible (24).

La metodología del software de un enfoque, de interpretar de una realidad o disciplina que en algunos casos corresponde a la ingeniería de software, esta metodología destinada al desarrollo de software es considerado a la estructura a planificar y control de la creación de un sistema de información especializada, analizado escogeremos la metodología adecuada para el desarrollo (23).

- **Lenguaje unificado de modelado (UML)**

Está basado en la orientación de objetos en el campo de los lenguajes de programación, es un proceso de evolución de software enteramente basado en UML está constituido por un conjunto de directivas, como se propone el desarrollo incremental e iterativo para evitar tener tratar en su totalidad los proyectos importantes, puedan ser entendidos por los clientes o usuarios de aquello que se modela. Para ello, es muy importante que el idioma en el que estén las palabras y textos que aparezcan en tales modelos sea el propio de estas personas (25).

- **Lenguajes de Programación.**

Es un lenguaje formal que, mediante una serie de instrucciones, le permite a un programador escribir un conjunto de órdenes, acciones consecutivas, datos y algoritmos para, de esa forma, crear programas que controlen el comportamiento físico y lógico de una máquina. Para explicarlo mejor (en otras y con menos

palabras), el lenguaje de programación es un sistema estructurado de comunicación, el cual está conformado por conjuntos de símbolos, palabras claves, reglas semánticas y sintácticas que permiten el entendimiento entre un programador y una máquina. Es importante recalcar que existe el error común de usar como sinónimos el lenguaje de programación y el lenguaje informático. Pues, es debido a que el lenguaje de programación obedece a un conjunto de reglas que permiten expresar las instrucciones que serán interpretadas por el programador. Y el lenguaje informático comprende otros lenguajes que dan formato a un texto, pero no son programación en sí mismos. Entonces, no todos los lenguajes informáticos son de programación, pero todos los lenguajes de programación son a la vez informáticos. El lenguaje de programación es la base para construir todas las aplicaciones digitales que se utilizan en el día a día y se clasifican en dos tipos principales: lenguaje de bajo nivel y de alto nivel (26).

- **Lenguaje de programación de bajo nivel**

Son lenguajes totalmente orientados a la máquina, además, ejerce un control directo sobre el equipo y su estructura física. Para aplicarlo adecuadamente es necesario que el programador conozca sólidamente el hardware. Éste se subdivide en dos tipos: (26).

- **Lenguaje de programación de alto nivel**

Tienen como objetivo facilitar el trabajo del programador, ya que utilizan unas instrucciones más fáciles de entender. Además, el lenguaje de alto nivel permite escribir códigos mediante idiomas que conocemos (español, inglés, etc.) y luego, para ser ejecutados, se traduce al lenguaje de máquina mediante traductores o compiladores (26).

- **Compilador**

Permite traducir todo un programa de una sola vez, haciendo una ejecución más rápida y puede almacenarse para usarse luego sin volver a hacer la traducción (26).

- **Modelo de Cascada**

El modelo de cascada siempre estará presente en el desarrollo de software en este modelo como en cada una de las etapas es representada por una unidad de desarrollo, teniendo en cuenta cada etapa inicia cuando la otra etapa da por finalizado, en esos espacios de tiempo son usados confirmas del lado del cliente también es considerado como el método tradicional de explicar un proceso de desarrollo de un software de ingeniería, por lo cual es aplicado en proyectos con metas claras y requisitos de demandas de muchos tiempo, sobre todo que este enfoque nos permite a las empresas deshacerse de los papeleos innecesarios y retraso de proceso de negocio (23).

- **Modelo de Espiral**

Una de las metodologías de cascada nos ofrece una estructura más ordenada para el desarrollo y la demanda de tiempo reducidos al mercado hace que sean inapropiados, los cuales son evolutivos desde la cascada es donde se realiza los diversos pasos o entregas, en una de la evolución es la espiral aprovechando que los proyectos se desarrollan cuando son incrementado e interactivos la metodología espiral refleja la relación de tareas con prototipos ligeros con mayor paralelismo y las concurrencia de las actividades de diseño y estructura lo cual es planificado metodológicamente con las diversas tareas de entregables en cada espiral (23).

- **Desarrollo Rápido de Aplicaciones (RAD)**

El objetivo de recepción de lo resultado rápidos es de un enfoque debidamente destinado a resultados rápidos es de un enfoque destinado a proporcionar un desarrollo de excelente proceso con la ayuda de otros enfoques también está diseñado a aumentar la viabilidad de todo el procedimiento del desarrollo del software para la participación de un usuario (23).

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

La propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca-Imperial; 2020 permitió un mejor servicio a los clientes del hospedaje.

3.2. Hipótesis específicas

1. La recolección y el análisis de la información de acuerdo a los requerimientos permitirá mejorar el servicio de reserva en el hospedaje Villa Blanca.
2. La utilización de una metodología RUP adecuada, para el análisis y diseño de implementación del sistema web de hospedaje permite cumplir con los requerimientos del hospedaje Villa Blanca.
3. El sistema web de hospedaje permite mejorar el servicio de reserva en la empresa Villa Blanca.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de la investigación

Por las características de la investigación fue de un tipo de investigación descriptiva porque me permitió describir el contexto tal como fue observado, es decir, de manera objetiva definiendo los problemas y aplicando una solución para la mejora de la empresa.

Descriptiva: Según Hernández R., Fernández C., Del Pilar M. indica que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan éstas. (27)

4.2. Nivel de la investigación de la tesis

Por las características de la investigación fue de un enfoque Cuantitativo, porque se utilizó datos cuantitativos para la recopilación de toda la información necesaria.

Cuantitativo: según Hernández R., Fernández C. y Del Pilar M. (27), indica que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Cuantitativo: Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (27)

4.3. Diseño de la investigación

La investigación será no experimental porque se va a realizar la investigación fundamentalmente en la observación para después analizarlo y por las características de su ejecución será de corte transversal, se analizará los resultados de la población encuestada en un tiempo determinado.

No experimental: Según Hernández R., Fernández C., Del Pilar M. (27) , indica es un parteaguas de varios estudios cuantitativos como las encuestas de opinión, los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos.

Corte transversal: Según Hernández R., Fernández C., Del Pilar M. (27) , indican que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

4.4. Universo y muestra

Universo.

Es la totalidad de elementos o individuos los cuales tendrán características comunes y que van a ser sujetas de estudio, este conjunto de elementos puede ser finito o infinito y de esta se extrae la información que se requiere y por eso se selecciona una muestra. (27)

Para el caso de esta investigación la población se delimito a 25 clientes que son los usuarios, del hospedaje Villa Blanca.

Muestra.

La muestra es un subconjunto del universo considerado para la investigación, es de importancia para el análisis de datos a realizar en todo proyecto de investigación, con características semejantes y que están sometidos al estudio. A efectos de seleccionar la muestra sujeta a estudio se seleccionó por conveniencia a los 25 clientes, por ser usuarios del hospedaje Villa Blanca.
(27)

4.5. Definición operacional de las variables en estudio

Tabla Nro. 1: Matriz de operacionalización de la variable adquisición e implementación

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala medición	Definición Operacional
propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje.	Propuesta: es una oferta o invitación que alguien dirige a otro o a otros, persiguiendo algún fin; que puede ser concretar un negocio, una idea, una relación personal, un proyecto laboral o educacional, una actividad lúdica, etc (28).	- Satisfacción con respecto a los clientes en las consultas de los servicios del hotel.	<ul style="list-style-type: none"> - Consultas de cuartos - Tiempo determinado. - Utiliza tecnología - Utiliza alguna página web - Procedimiento para sus consultas - La empresa brinda información sobre los servicios - Las consultas son tediosas. - problemas cuando se presenta imprevistos en el hotel. - Utiliza el internet - Solucionar los problemas de servicios. 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - SI - NO

	<p>Implementación: Es la ejecución o puesta en marcha de una idea programada, ya sea, de una aplicación informática, un plan, modelo científico, diseño específico, estándar, algoritmo o política (29).</p>				
		<p>- Necesidad de Implementar un sistema Hotelero.</p>	<p>Utilizaría un sistema de consulta Hotelero.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ahorraría tiempo en la aplicación de algunos servicios mediante una consulta web. - Utilizaría tecnología para sus consultas vía internet. - Permitirá la asesoría vía web. - Conoce Ud. Que es consulta vía en line. - Invertiría un costo mínimo para tener acceso a una consultoría vía web. 		

			<ul style="list-style-type: none">- Permitiría colocar una aplicación en su móvil sobre consultas del hotel- Protegería su inversión mediante una consulta vía web.- Un sistema de consulta sería de gran apoyo.- Apoyaría con información para seguir ampliando un sistema de consulta		
--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

4.6.1. Técnica

En el presente proyecto de investigación para obtener toda la información necesaria se utilizarán técnicas de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Encuesta

La encuesta es una técnica para recoger datos, una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación. Se enmarca en los diseños no experimentales de investigación empírica propios de la estrategia cuantitativa, ya que permite estructurar y cuantificar los datos encontrados y generalizar los resultados a toda la población estudiada. Permite recoger datos según un protocolo establecido, seleccionando la información de interés, procedente de la realidad, mediante preguntas en forma de cuestionario (su instrumento de recogida de datos) (30).

Cuestionario

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida (31).

4.6.2. Instrumentos

Se seleccionará a las personas adecuadas, para poder aplicar los cuestionarios, ya que así obtendremos la información apropiada, por medio de visitas a los diversos hogares del centro poblado.

Asimismo, se entregará los cuestionarios a las personas seleccionadas,

para poder resolver cualquier duda en relación a las interrogantes planteadas en los mismos.

Se creará un archivo en formato MS Excel 2013 para la tabulación de las respuestas de cada cuestionario en base a cada dimensión de estudio, así se obtendrá rápidamente los resultados y se podrá dar su conclusión a cada una de ellas.

4.7. Plan de análisis

Los datos obtenidos fueron codificados y luego ingresados en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel 2010. Además, se procedió a la tabulación de los mismos. Se realizó el análisis de datos que sirvió para establecer las frecuencias y realizar el análisis de distribución de dichas frecuencias.

4.8. Matriz de consistencia

Tabla Nro. 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLES	Metodología
¿De qué manera la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa villa blanca-imperial; 2020, mejorará el servicio de reserva en el hospedaje?	Realizar la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa villa blanca-imperial; 2020, para mejorar el servicio de reserva de hospedaje.	La propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca-Imperial; 2020 permitirá un mejor servicio a los clientes del hospedaje.	Propuesta de Implementación de un sistema de reserva de hospedaje	Tipo: Descriptiva Nivel: Cuantitativa Diseño: No experimental y de corte transversal
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
	1.- identificar y analizar la información de la problemática para el desarrollo la implementación de un	1. La recolección y el análisis de la información de acuerdo a los requerimientos permitirá mejorar el servicio de		

	<p>sistema web de hospedaje para la empresa villa blanca – imperial;2020</p> <p>2.- diseñar una Base de Datos que permita almacenar los procesos y definir claramente el control del registro del cliente</p> <p>3.- utilizar la metodología RUP para el desarrollo y ejecución del sistema.</p>	<p>reserva en el hospedaje Villa Blanca.</p> <p>2. La utilización de una metodología RUP adecuada, para el análisis y diseño de implementación del Sistema web de hospedaje permitirá cumplir con los requerimientos del hospedaje Villa Blanca.</p> <p>3. El Sistema web de hospedaje permitirá mejorar el servicio de reserva en la empresa Villa Blanca.</p>		
--	--	---	--	--

Fuente: Elaboración Propia.

4.9. Principios éticos

Los principios éticos de investigación se refieren a toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios: (32).

Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio, respetar la dignidad, la confidencialidad y la privacidad de ellas. De esta manera las personas se sentirán seguras y participarán de manera voluntaria brindando información real.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. – Toda investigación que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente y las plantas, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado. - Los investigadores tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación; así como elegir si desea participar o no. En toda investigación se debe contar con la manifestación voluntaria para los fines específicos.

Beneficencia no maleficencia. - El bienestar de las personas que participan en las investigaciones. Deben respetar la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. - El investigador debe ser justo y permitir a los investigadores a tener el derecho a acceder a los resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica. - La integridad o rectitud de un investigador debe ser aplicada a la parte científica, en todas sus actividades de enseñanza y en el ejercicio de su profesión. El investigador debe cumplir las normas deontológicas de su profesión para no causando daños, riesgos que puedan afectar a las personas que participa en la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados de la dimension1: satisfacción con respecto a los clientes en las consultas de los servicios del hospedaje.

Tabla Nro. 3: Información de tipo de habitación en el hospedaje.

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, acerca de la información de tipo de habitación en el hospedaje, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020.

Alternativas	n	%
Si	21	84.00
No	4	16.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes de hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Usted tiene información de los tipos de habitaciones en el hospedaje?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.3, se observa que, el 84.00% de los encuestados manifestaron que, SI tienen información de los tipos de habitación del hospedaje Villa blanca, mientras que, el 16.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 4: Es atendido de manera cordial Tabla

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, cuando realiza la reserva es atendida a manera cordial en el hospedaje, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020.

Alternativas	n	%
Si	15	60.00
No	10	40.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes de hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cuándo usted realiza la reserva es atendida de manera cordial?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.4, se observa que, el 60.00% de los encuestados manifestaron que, SI cuando realizan la reserva son atendido de manera cordial en el hospedaje Villa blanca, mientras que, el 40.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 5: Utiliza tecnología para la reserva

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, si el hospedaje utiliza tecnología para realizar las reservas, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020.

Alternativas	n	%
Si	17	68.00
No	8	32.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Usted cree que el hospedaje utiliza tecnología para realizar la reserva?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.5, se observa que, el 68.00% de los encuestados manifestaron que, SI el hospedaje utiliza tecnología para la reserva en el hospedaje Villa blanca, mientras que, el 32.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 6: El hospedaje utiliza página web

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, sobre si tiene conocimiento si el hospedaje utiliza página web para realizar la reserva, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020.

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Usted tiene conocimiento si el hospedaje utiliza página web para la reserva de habitaciones?

Alternativas	n	%
Si	15	60.00
No	10	40.00
Total	25	100.00

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.6, se observa que, el 60.00% de los encuestados manifestaron que, SI tiene conocimiento que el hospedaje utiliza página web para las reservas de habitación, mientras que, el 40.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 7:El proceso de reserva es el adecuado

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, si el proceso de reserva en el hospedaje es el más adecuado, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020.

Alternativas	n	%
Si	13	52.00
No	12	48.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Usted cree que el proceso de reserva en el hospedaje es la adecuada?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.7, se observa que, el 52.00% de los encuestados manifestaron que, SI que en el proceso de reserva en el hospedaje es la más adecuada, mientras que, el 48.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario

Tabla Nro. 8: Brinda información adicional

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, si el hospedaje brinda mayor información de los servicios adicionales que brindaría, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020

Alternativas	n	%
Si	14	56.00
No	11	44.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿El hospedaje brinda información de los servicios adicionales?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.8, se observa que, el 56.00% de los encuestados manifestaron que, SI se los brinda información de los servicios que brinda el hospedaje Villa blanca, mientras que, el 44.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 9: Al realizar la reserva las consultas son complicadas

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, que al realizar la reserva de una habitación las consultas son complicadas, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020

Alternativas	n	%
Si	12	48.00
No	13	52.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Usted cree que al realizar las reservas de una habitación las consultas son complicadas?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.9, se observa que, el 52.00% de los encuestados manifestaron que, NO al realizar la reserva en una habitación las preguntas no son complicadas en el hospedaje Villa blanca, mientras que, el 48.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 10: Los problemas de imprevisto lo solucionan

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, acerca de los problemas de imprevisto que podría suceder en el hospedaje lo solucionan de inmediato, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020.

Alternativas	n	%
Si	14	56.00
No	11	44.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Usted cree que los problemas e imprevisto en el hospedaje lo solucionan?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.10, se observa que, el 56.00% de los encuestados manifestaron que, SI los problemas que sucedieran de imprevisto en el hospedaje si lo dan solución, mientras que, el 44.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario

Tabla Nro. 11: El hospedaje utiliza tecnología

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, acerca si el hospedaje debería utilizar tecnología para los servicios que brindaría, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020

Alternativas	n	%
Si	23	92.00
No	2	8.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿El hotel debería utilizar tecnología para sus servicios de hospedaje?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.11, se observa que, el 92.00% de los encuestados manifestaron que, SI el hospedaje debería utilizar tecnología para sus servicios en el hospedaje Villa blanca, mientras que, el 8.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 12: Ante una queja es atendida de manera oportuno

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, acerca cuando el cliente realiza una queja de atención brindada es atendido de manera inmediata, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020

Alternativas	n	%
Si	15	60.00
No	10	40.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cuándo usted realiza una queja sobre la atención brindada, es atendida de manera rápida y oportuno?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.12, se observa que, el 60.00% de los encuestados manifestaron que, SI el hospedaje utiliza tecnología para la reserva en el hospedaje Villa blanca, mientras que, el 40.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario

5.2 Resultados de la dimension1: satisfacción con respecto a los clientes en las consultas de los servicios del hospedaje.

Tabla Nro. 13:sistema web

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, acerca si utilizaría un sistema web hotelero para realizar una consulta con respecto a las habitaciones, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020

Alternativas	n	%
Si	22	88.00
No	3	12.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Usted utilizaría el sistema web hotelero para realizar consulta respecto a las habitaciones?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.13, se observa que, el 88.00% de los encuestados manifestaron que, SI utilizaría el sistema web hotelero para realizar la consulta respecto a las habitaciones de Villa blanca, mientras que, el 12.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 14: servicios brindados

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, acerca si se minimizaría el tiempo al utilizar una aplicación de todos los servicios que ofrece el hospedaje, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020

Alternativas	n	%
Si	21	84.00
No	4	16.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Cree usted que minimizaría el tiempo utilizando una aplicación, de los servicios brindados mediante una consulta web?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.14, se observa que, el 84.00% de los encuestados manifestaron que, SI se minimizaría el tiempo utilizando una aplicación, de los servicios que ofrece mediante la web el hospedaje Villa blanca, mientras que, el 16.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario

Tabla Nro. 15:Tecnología

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, acerca si utilizaría la tecnología para realizar las consultas mediante el internet, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020

Alternativas	n	%
Si	24	96.00
No	1	4.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Utilizaría la tecnología para una consulta vía internet?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.15, se observa que, el 96.00% de los encuestados manifestaron que, SI llagarían a utilizar la tecnología para realizar una consulta mediante internet del hospedaje Villa Blanca, mientras que, el 4.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

Tabla Nro. 16:Asesoría vía telefónica

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, acerca si no podría ingresar al sistema web hotelero permitiría una asesoría vía telefónica y agilizar el proceso de reserva, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020

Alternativas	n	%
Si	22	88.00
No	3	12.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Si usted no puede ingresar al sistema web hotelero permitiría una asesoría vía teléfono para agilizar el proceso de reserva?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.16, se observa que, el 88.00% de los encuestados manifestaron que, SI tendrías dificultad de ingresar al sistema web hotelero permitirían una asesoría vía telefónica y agilizar el proceso de reserva en el hospedaje Villa blanca, mientras que, el 12.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario

Tabla Nro. 17:Beneficios brindados

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, acerca cuando el cliente realiza una queja de atención brindada es atendido de manera inmediata, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020

Alternativas	n	%
Si	24	96.00
No	1	4.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Utilizaría un sistema web de información para conocer los beneficios brindados del hospedaje?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.17, se observa que, el 96.00% de los encuestados manifestaron que, SI utilizarían un sistema web de información para conocer los beneficios brindados del hospedaje Villa blanca, mientras que, el 4.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario

Tabla Nro. 18: Minimizar tiempo

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, acerca de minimizar el tiempo en la reservación de una habitación si el sistema hotelero implementaría pagos online, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020

Alternativas	n	%
Si	22	88.00
No	3	12.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Usted piensa que minimizaría el tiempo en la reservación de una habitación si el sistema hotelero implementa pagos online?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.18, se observa que, el 88.00% de los encuestados manifestaron que, SI minimizarían el tiempo en la reservación de una habitación si el sistema hotelero implementaría pagos online, mientras que, el 12.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario

Tabla Nro. 19: Información

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, acerca de la información brindada vía web es protegida los datos del cliente, información confidencial, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020

Alternativas	n	%
Si	21	84.00
No	4	16.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Usted permitiría tener un sistema web de información en su móvil?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.19, se observa que, el 84.00% de los encuestados manifestaron que, SI permitiría tener un sistema web en su móvil para realizar las diferentes consultas del hospedaje Villa blanca, mientras que, el 16.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario

Tabla Nro. 20: Protección de información

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, acerca de la información brindada vía web protege la información de los clientes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020

Alternativas	n	%
Si	13	52.00
No	12	48.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Piensa usted que la información brindada vía web protege la información del cliente?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.20, se observa que, el 52.00% de los encuestados manifestaron que, SI que la información brindada vía web es proteja la información de loa clientes del hospedaje Villa blanca, mientras que, el 48.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario

Tabla Nro. 21: sistema web de reserva

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, acerca cuando el cliente realiza una queja de atención brindada es atendido de manera inmediata, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020

Alternativas	n	%
Si	25	100.00
No	---	-----
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Un sistema web de reserva de hospedaje sería de gran apoyo?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.21, se observa que, el 100.00% de los encuestados manifestaron que, SI un sistema web de reserva de hospedaje sería de gran ayuda para la empresa Villa blanca.

Tabla Nro. 22: Ampliación del sistema web

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, acerca de brindar información para seguir ampliando el sistema web, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020

Alternativas	n	%
Si	22	88.00
No	3	12.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca - Imperial, para responder a la siguiente pregunta: ¿Apoyaría con información para seguir ampliando el sistema web del hospedaje?

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.22, se observa que, el 88.00% de los encuestados manifestaron que, SI apoyarían con la información para seguir ampliando el sistema web del hospedaje Villa Blanca, mientras que, el 12.00% de los encuestados manifestaron todo lo contrario.

5.3 Resultado por dimensión

5.3.1 Resultado general de la dimensión 1

Tabla Nro. 23: satisfacción con respecto a los clientes en las consultas de los servicios del hospedaje

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, acerca de la dimensión 1, en donde se aprueba o desaprueba la satisfacción con respecto a los clientes en las consultas de los servicios del hospedaje, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020.

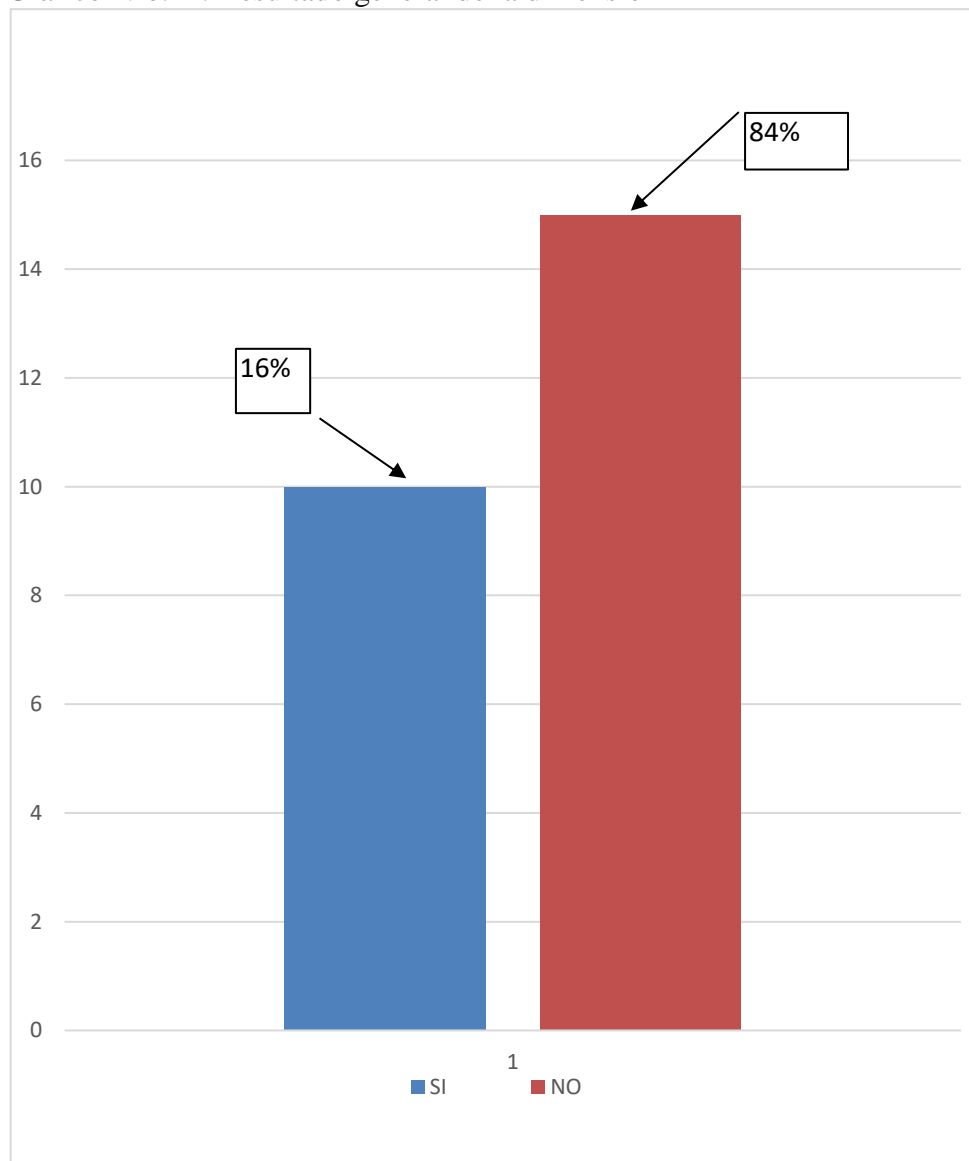
Alternativas	n	%
Si	4	16.00
No	21	84.00
Total	25	100.00

Fuente: Instrumento de recolección de datos para medir la dimensión 1: Satisfacción con respecto a los clientes en las consultas de los servicios del hospedaje, basado en las 10 preguntas aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca – Imperial.

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.23, se observa que, el 84.00% de los encuestados manifestaron que, NO están satisfecho con respecto a los clientes en las consultas del servicio del hospedaje Villa Blanca, mientras que, el 16.00% de los encuestados manifestaron que, SI están satisfecho con las consultas de los servicios del hospedaje.

Gráfico Nro. 1: Resultado general de la dimensión 1



Fuente: Tabla Nro. 23: Satisfacción con respecto a los clientes en las consultas de los servicios del hospedaje.

5.3.2 Resultado general de la dimensión 2

Tabla Nro. 24: Necesidad de implementar un sistema web hospedaje

Frecuencias y respuestas distribuidas de los clientes encuestados, acerca de la dimensión 1, en donde se evidencia que, si es necesario de la implementación de un sistema web para mejorar los procesos, respecto a la propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020.

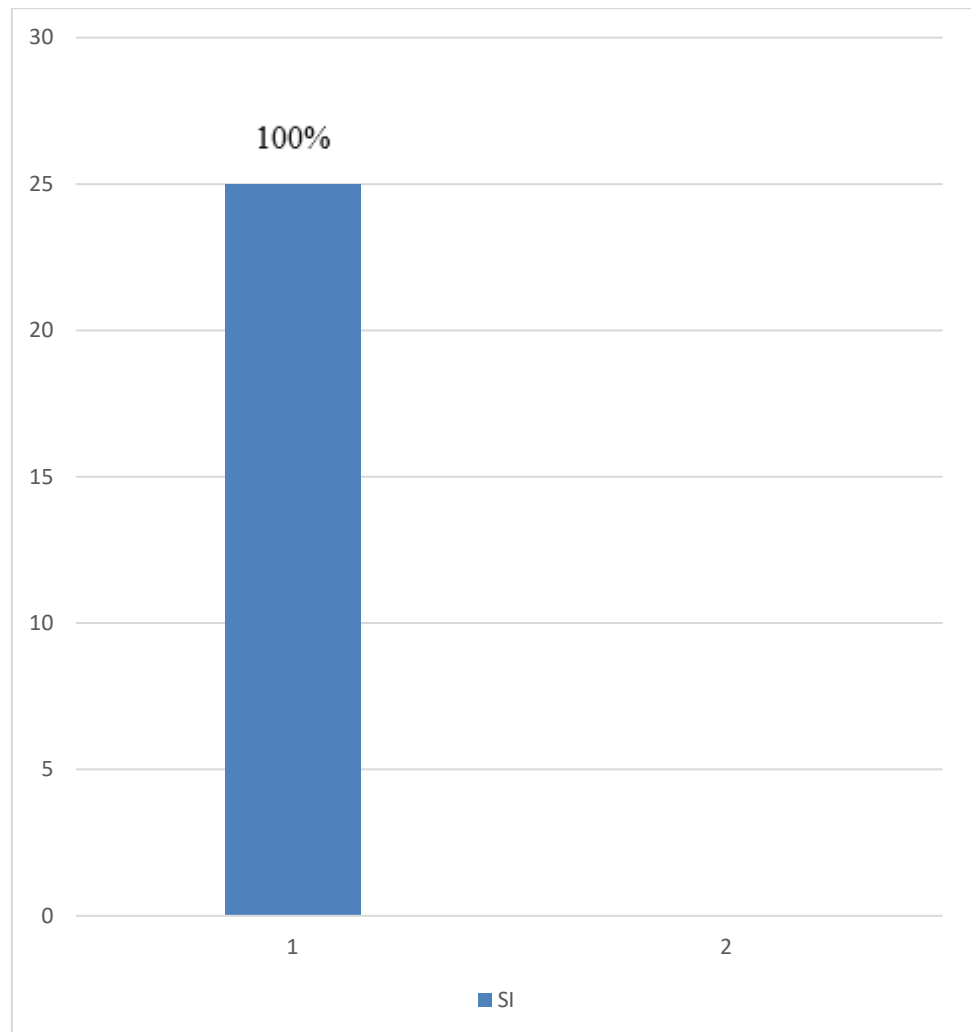
Fuente: Instrumento de recolección de datos para medir la dimensión 2: Necesidad de implementar un sistema web hospedaje, basado en las 10 preguntas aplicado a los clientes del hospedaje villa blanca – Imperial.

Alternativas	n	%
Si	25	100.00
No	--	---
Total	25	100.00

Aplicado por: Quispe, R.; 2020.

En la Tabla Nro.24, se observa que, el 100.00% de los encuestados manifestaron que, SI existe la necesidad de implementar un sistema web de hospedaje para mejorar los procesos actuales.

Gráfico Nro. 2: Resultado general de la dimensión 2



Fuente: Tabla Nro. 24: Necesidad de implementar un sistema web hospedaje

5.4. Análisis de resultado

La presente investigación tuvo como objetivo general realizar la implementación de un sistema web de hospedaje, con la finalidad de mejorar los procesos de reserva, en la empresa villa blanca – imperial; 2020, en el cual se ha realizado dos dimensiones que son satisfacción con respecto a los clientes en las consultas de los servicios del hospedaje y necesidad de implementar un sistema web hospedaje. Por lo consiguiente una vez interpretado los resultados de cada tabla se proceden a analizarlos detenidamente en los siguientes párrafos:

Respecto a la dimensión 01: Satisfacción con respecto a los clientes en las consultas de los servicios del hospedaje, se observa que, el 84.00% de los encuestados manifestaron que, NO están satisfecho con respecto a los clientes en las consultas del servicio del hospedaje Villa Blanca, mientras que, el 16.00% de los encuestados manifestaron que, SI están satisfecho con las consultas de los servicios del hospedaje. Este resultado tiene semejanza con el resultado obtenido en la investigación de Yagual G. (3), en el año 2020, en su tesis denominada “Desarrollo e implementación de una aplicación web informática, reserva de hospedaje y controles de ingreso y egresos en el hotel caracol del canto general villa mil playas” de la ciudad de Guayaquil- Ecuador, se observa que el 80.00% de los encuestados manifestaron de que, NO están satisfecho en la formas de realizar el registro de los clientes en el hospedaje, esto coincide con el autor Gronroos C. (20), las empresas dedicadas a este servicio forman parte de hotelería, su finalidad es brindar albergue a sus clientes y por lo general otras prestaciones complementarias como comida y opciones recreativas, las opciones son variadas hay desde pequeña posada hasta infraestructura básica y hoteles de lujo. Los servicios de hospedaje hoy en día brindan un servicio más placentero y los huéspedes se sientan como en casa con los mejores servicios teniendo una experiencia inolvidable. Se concluye que esta semejanza en lo resultados se justifica porque los investigados no están satisfecho en la gestión como se viene realizando la reserva ya que se demora mucho tiempo y causa insatisfacción a los clientes a la hora de realizar las reservas.

Respecto a la dimensión 02: Necesidad de implementar un sistema web de hospedaje, se observa que el 100% de los encuestados manifestaron que, SI existe la necesidad de implementar un sistema web de hospedaje para mejorar los procesos actuales, estos resultados tienen similitud con la investigación de Yaipen A. (7); quien en su tesis de investigación titulada “implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel mis amores - casma; 2018.” Se observa que el 100.00% de los encuestados manifestaron de que, SI están complacidos con el mejoramiento del sistema de control hospedaje, esto coincide con el autor Salas R. (17); quien menciona que un sistema web permitirá la comunicación entre el usuario y la información, permitiendo al usuario acceder a los datos de modo interactivo gracias a la página que podrá responder a cada una de sus acciones como, por ejemplo: llenar y enviar formulario. Estos resultados se obtuvieron porque los trabajadores encuestados están de acuerdo que se implemente un sistema web ya que ofrece muchos beneficios para los clientes y la parte administrativa. Estos resultados nos muestran la necesidad de apostar por un sistema web y más hoy en día que estamos viviendo en la era de la tecnología y todas las empresas deberían sacarle el máximo provecho, la implementación del sistema web de reserva hotelero para el hospedaje Villa Blanca permitirá un mejor control para el área administrativa y a los clientes potenciales los cuales podrán realizar las reservas desde la comodidad de sus casas o desde el lugar donde se encuentren.

5.2. Propuesta de mejora

Con los resultados y análisis obtenidos de la investigación, se procedió a implementar una propuesta de mejora propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa villa blanca – imperial; 2020. En donde se plantea la propuesta de mejora implementar un sistema web para el hospedaje Villa Blanca utilizando la metodología de desarrollo RUP, con el lenguaje de programación PHP y el gestor de base de datos MYSQL.

5.2.1. Propuesta Tecnológica

5.2.1.1. Fundamentación de la metodología

Luego de recopilar la información y la necesidad de la empresa y los clientes, a fin de mejorar los procesos internos se propone la implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa villa blanca – imperial; 2020. utilizando la metodología RUP, y para las representaciones gráficas para el modelamiento (UML); para así analizar cada proceso que nos permite construir el sistema propuesto. Esta metodología pone el énfasis en sus fases la retroalimentación continúa entre cliente y el equipo de desarrollo que estamos proponiendo y es idónea para la propuesta porque tenemos requisitos imprecisos y muy cambiantes, debido a los diversos requerimientos y se debe interactuar constantemente con el cliente. También implementarlo con un lenguaje de programación con nos permita interactuar al cliente interactuar con flexibilidad y su uso pueda ser constante. El lenguaje de programación que utilizaremos es el PHP; porque podríamos combinar con diversas librerías, lenguajes hipertextos, lenguajes como Javascript, Ajax y gestión de base datos que nos permitirá realizar el sistema propuesto en el presente trabajo. Iterativa incremental

ALCANCE:

El sistema web de hospedaje se ha implementado en la empresa Villa Blanca - Imperial; 2020, para todos los sectores y público en general donde podrán realizar las reservas desde la comodidad de su hogar, ya en el futuro se implementará con una app y pueda tener alcance para todos para la reserva.

5.2.1.2. Lista de actores

Tabla Nro. 25: Lista de Actores

Actor	Descripción
Administrador	Registra al recepcionista, informes
Recepcionista	Registra a los clientes para el alquiler de las habitaciones y servicio adicionales.

Fuente: Elaboración propia.

5.2.2. Descripción funcional de los procesos

La propuesta de implementación de un sistema web se desarrolla bajo la clasificación de los módulos que los clientes podrán acceder sin ninguna dificultad.

Tabla Nro. 26: Descripción de los procesos

ID	Detalle
RF1	Ingresar al sistema.
RF2	Consulta de usuarios
RF3	Registra usuario
RF4	Consulta de habitación
RF5	Reserva habitación
RF6	Generar pago
RF7	Registra servicios

Fuente: Elaboración propia.

5.2.3. Requerimientos no funcionales

Tabla Nro. 27: Requerimientos no funcionales

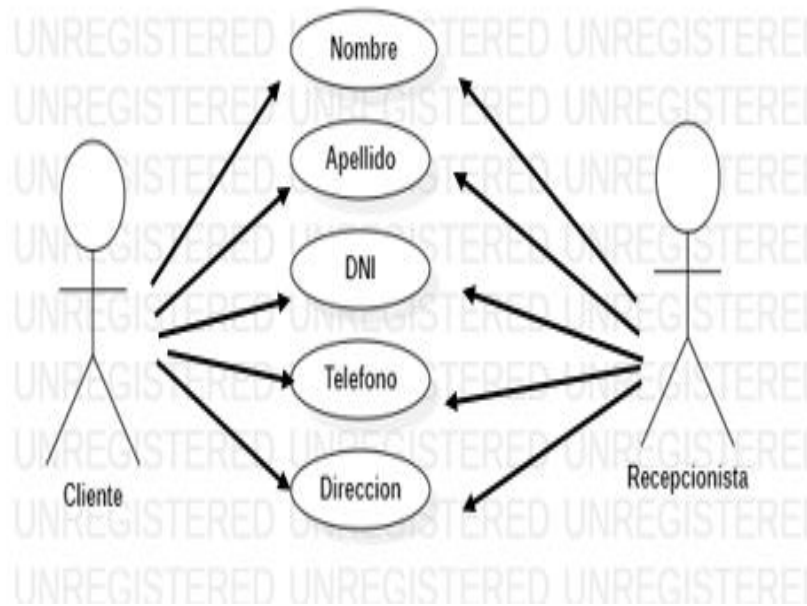
ID	Requerimiento no funcional	Detalle
RNF1	Multiplataforma	Windows XP/7 / 8 / 10
RNF2	Software	Servidor XAMPP o Hosting MySQL PHP
RNF3	Hardware	EL usuario deberá contar con un equipo, que cumpla con los requerimientos mínimo para el sistema web.
RNF4	Disponibilidad	El sistema web debe estar disponible para el público en general.
RNF5	Flexibilidad	El sistema debe ser flexible y entendible para su fácil manejo.
RNF6	Seguridad	El sistema web deberá contar con toda la protección a la data y a su ingreso, así como la de copia de seguridades de la información albergada.

Fuente: Elaboración propia.

5.2.4. Modelamiento del sistema

Usando la herramienta de UML se graficarán los siguientes diagramas caso de uso con los actores en la intervención del sistema.

Gráfico Nro. 3: Casos de uso



Fuente: Elaboración propia.

5.2.5. Especificaciones de caso de uso

Se detallan los procesos más importantes que se debe tomar del sistema en gestión del hospedaje los cuales se elaborara los tipos de clases de uso.

Tabla Nro. 28: Consulta de usuario.

ID	RF 2
CASO DE USO:	CONSULTA DE USUARIO
Actor(es):	Recepcionista, cliente
Propósito:	Realizara la consulta mediante el sistema si el usuario se encuentra registrado.

Descripción	El caso de uso comienza cuando el recepcionista empieza a buscar al cliente si ya está registrado o aún no se encuentra registrado en la base de datos del sistema web del hospedaje Villa Blanca.
	El caso de uso termina cuando el cliente se le registra en la base de datos.
Flujo Básico de Eventos	<p>El Cliente realiza inicia la reservación de la una habitación.</p> <p>El Recepcionista busca los datos del cliente en el sistema web.</p> <p>EL Cliente brinda el número de D.N.I</p> <p>El Recepcionista busca si el cliente está registrado.</p> <p>El Recepcionista registra cliente y prosigue el proceso.</p>
Post Condiciones	Consulta de usuario

Fuente: Elaboración propia.

Tabla Nro. 29: Registro de usuario

ID	RF 3
CASO DE USO:	REGISTRO DE USUARIO
Actor(es):	Recepcionista, cliente
Propósito:	Realizará la consulta al sistema web y procederá a registrarla al cliente.
Descripción	El caso de uso comienza cuando el recepcionista empieza a buscar al cliente si no está registrado inicia con el registro correspondiente en el sistema web de Villa Blanca.
Flujo Básico de Eventos	<p>El Cliente realiza la reservación de la una habitación.</p> <p>El Recepcionista busca los datos del cliente en el sistema web.</p> <p>EL Cliente brinda el número de D.N.I</p> <p>El Recepcionista busca si el cliente está registrado.</p> <p>El Recepcionista registra cliente y prosigue el proceso.</p>
Post Condiciones	Registro del cliente

Fuente: Elaboración propia.

Tabla Nro. 30: Consulta de habitación

ID	RF 4
CASO DE USO:	Consulta de habitación
Actor(es):	Recepcionista, cliente
Propósito:	Realizará la consulta al sistema web que tipo de habitación se encuentra disponible.
Descripción	El caso de uso comienza cuando el recepcionista empieza buscar los tipos de habitación se encuentren disponibles y el cliente pueda escoger lo que más está a su disponibilidad mediante el sistema web.
Flujo Básico de Eventos	El Cliente realiza la consulta de las habitaciones disponible. El Recepcionista busca las habitaciones disponibles. Cliente escoge habitación disponible. EL Cliente brinda el número de D.N.I
Post Condiciones	Consulta de habitación

Fuente: Elaboración propia

Tabla Nro. 31: Reserva de Habitación

ID	RF 5
CASO DE USO:	RESERVA HABITACION
Actor(es):	Recepcionista, Cliente
Propósito:	Gestionar la reserva habitaciones y saber la disponibilidad de cada una de ellas.
Descripción	<p>El caso de uso comienza cuando un cliente vía internet o a través de la línea telefónica solicita la reservar de una habitación, el recepcionista realizara la consulta si la habitación está disponible para su posterior reserva.</p> <p>El caso de uso termina cuando el cliente confirma su reserva, brindando los datos necesarios Nombres Apellidos, DNI para el llenado correspondientes.</p>
Precondiciones	El Cliente debe estar registrado.
Flujo Básico de Eventos	<p>El cliente solicita reservar una habitación.</p> <p>El recepcionista hace la consulta de las habitaciones disponibles en el sistema web.</p> <p>El recepcionista busca en el sistema si el cliente ya está registrado,</p> <p>El recepcionista solicita su DNI al Cliente, o datos personales.</p> <p>El recepcionista registra los datos del Cliente.</p> <p>El recepcionista registra su reserva.</p> <p>EL cliente realiza el pago por el servicio solicitado.</p> <p>El recepcionista registra el pago por el servicio.</p> <p>El recepcionista emite su comprobante de pago.</p>
Post Condiciones	Se realizó la reserva del cliente.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla Nro. 32: Generar Pago

ID	RF 6
CASO DE USO:	EMITIR COMPROBANTE PAGOS
Actor(es):	Recepcionista, cliente
Propósito:	Emitir comprobante de pago por el servicio brindado.
Descripción	El caso de uso comienza cuando el recepcionista registra el pago correspondiente
	El caso de uso termina cuando el cliente cancela la reserva de dicha habitación al recepcionista.
Precondiciones	Debe haber una información de la existencia del cliente en el Hospedaje Villa Blanca.
Flujo Básico de Eventos	<p>El Cliente realiza consulta de los servicios.</p> <p>El Recepcionista busca los datos del cliente.</p> <p>EL Cliente brinda el número de habitación.</p> <p>El Recepcionista carga el consumo a su factura.</p> <p>El Recepcionista guarda consumo de factura</p> <p>El Recepcionista emite comprobante de pago.</p>
Post Condiciones	Una factura detallada

Fuente: Elaboración propia.

Tabla Nro. 33: Registro de servicio

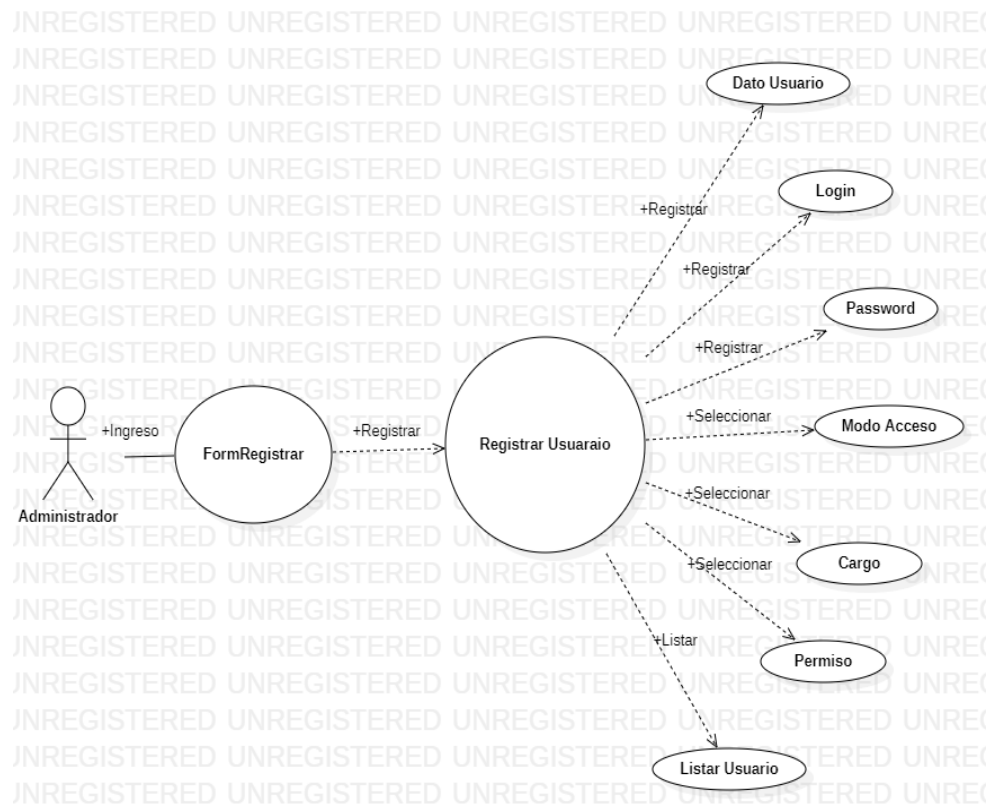
ID	RF 7
CASO DE USO:	REGISTRO DE SERVICIO
Actor(es):	Recepcionista, cliente
Propósito:	Registro cuenta por el consumo del servicio brindado
Descripción	<p>El caso de uso comienza cuando el recepcionista recarga la cuenta del cliente correspondiente en el sistema web por los servicios brindados. En el caso de que el cliente solicite más de lo habitual se realizará el pago por adelantado.</p> <p>El caso de uso termina cuando el cliente es informado de su registro a su cuenta por el servicio solicitado.</p>
Precondiciones	Estar registrado como cliente en el hospedaje Villa Blanca.
Flujo Básico de Eventos	<p>El Cliente solicita el servicio.</p> <p>El Recepcionista verifica los servicios que el cliente solicito.</p> <p>El Recepcionista registra sus servicios.</p> <p>El Recepcionista muestra los servicios consumidos.</p> <p>El Cliente confirma los servicios prestados.</p> <p>El Recepcionista guarda información de los servicios prestados en el sistema web</p>
Post Condiciones	Información registrada.

Fuente: Elaboración propia.

Fase 2: Elaboración

5.2.6. Diagrama de colaboración

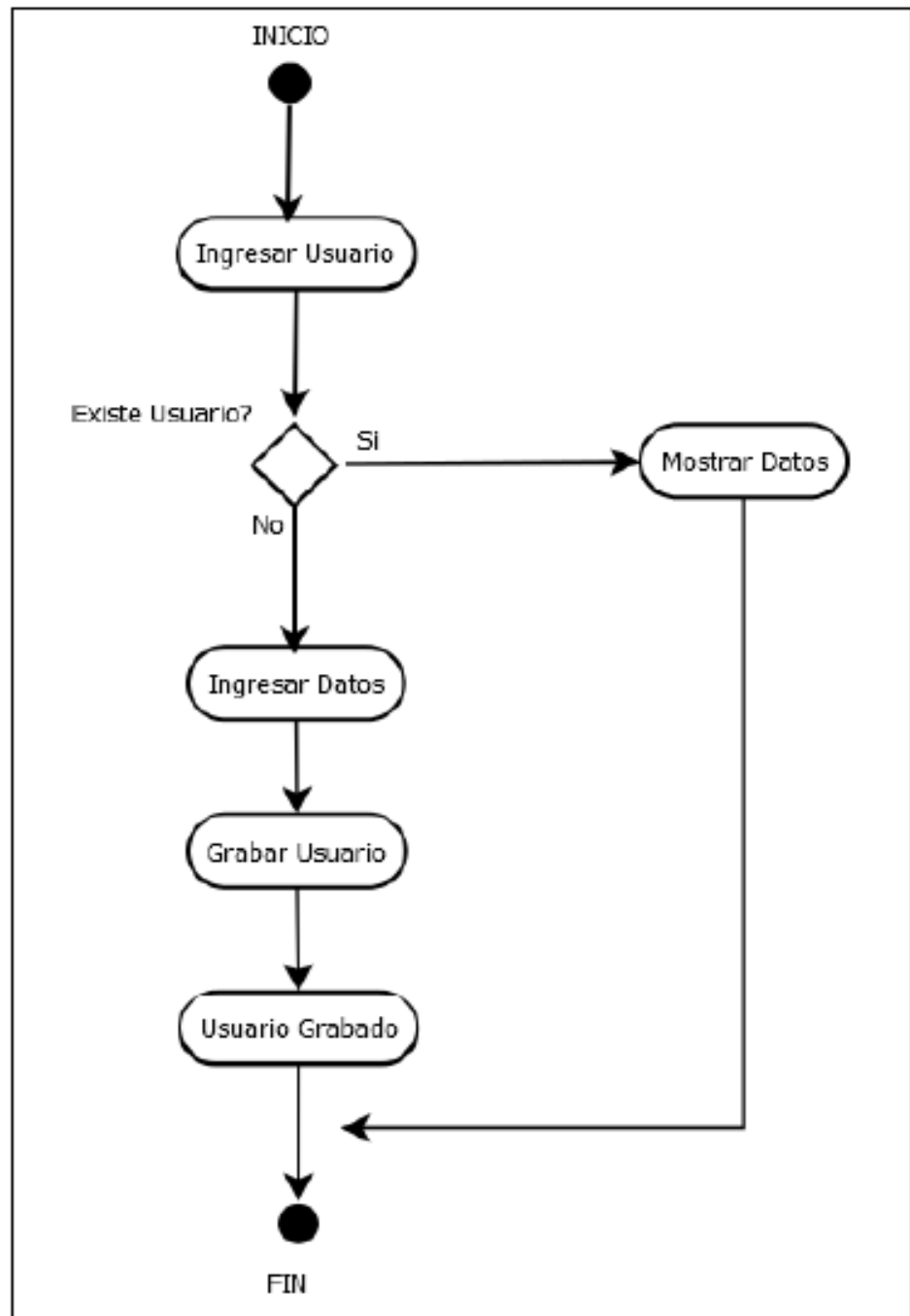
Gráfico Nro. 4: Colaboración en gestionar usuario



Fuente: Elaboración propia

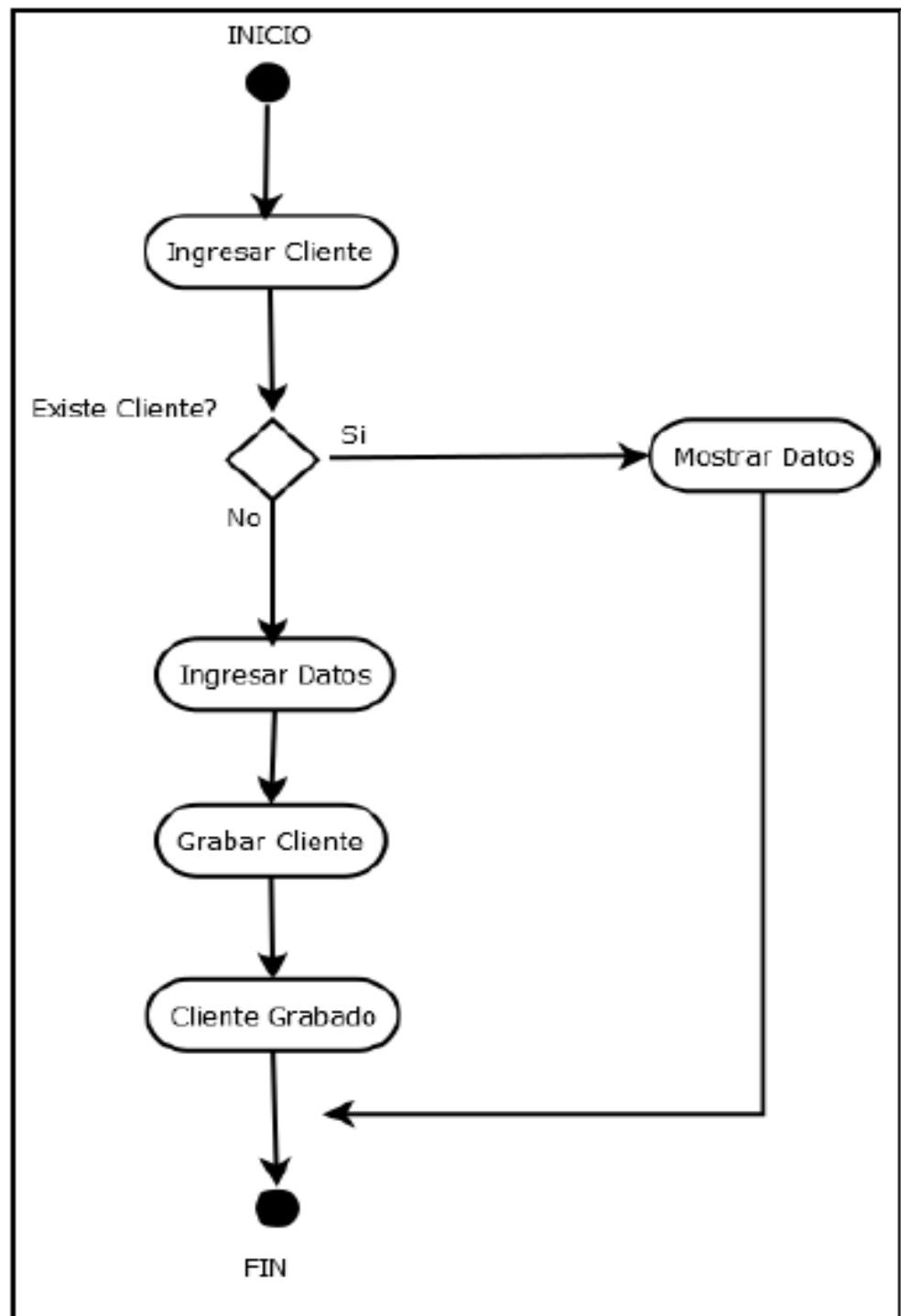
5.2.7. Diagrama de Actividades

Gráfico Nro. 5: Administrador - Usuario



Fuente: Elaboración propia

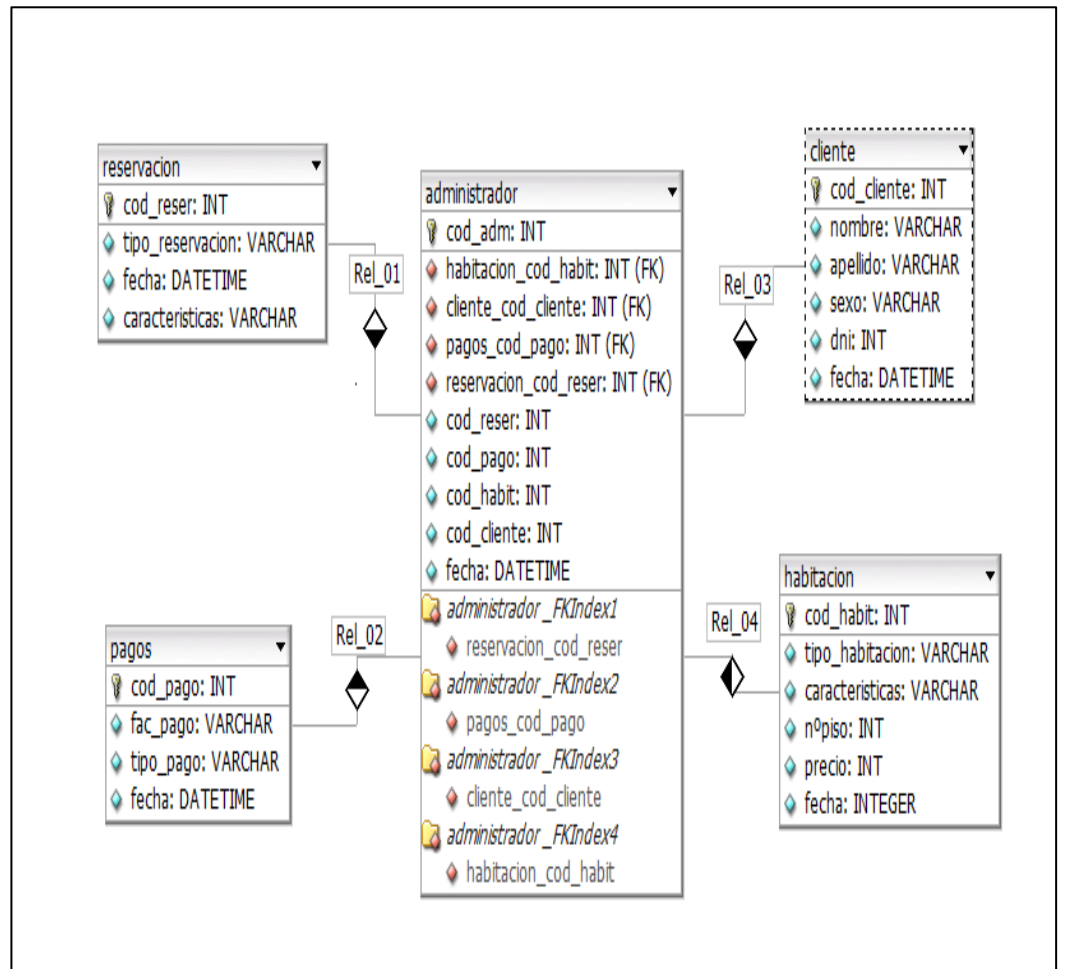
Gráfico Nro. 6: Administrador - Cliente



Fuente: Elaboración propia

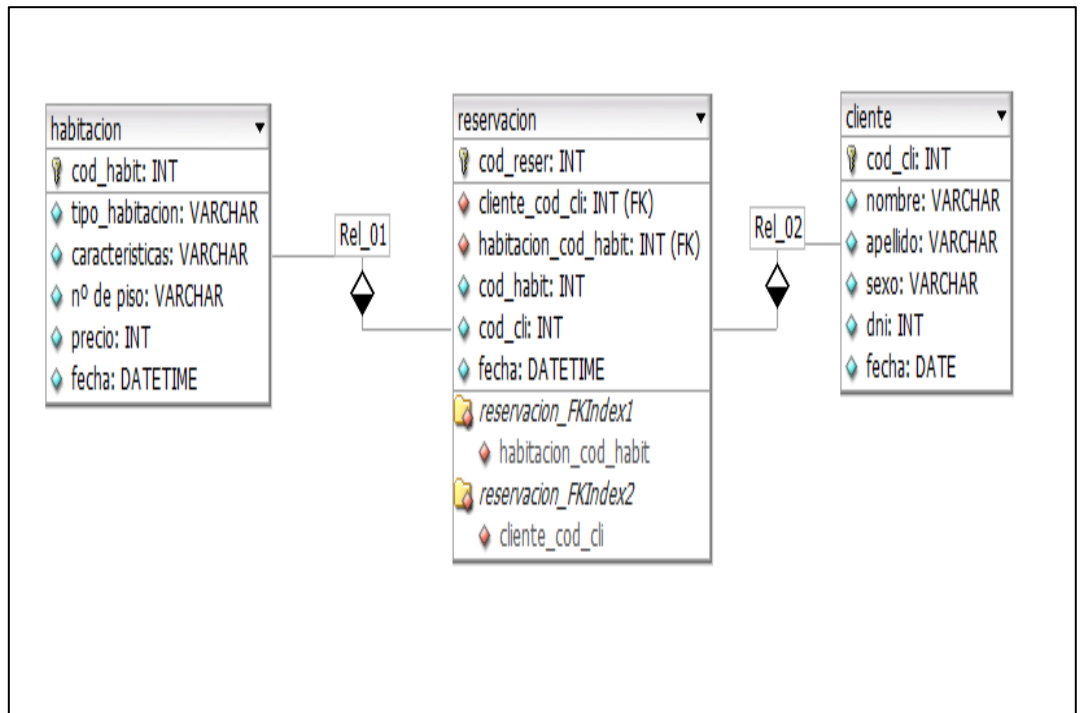
5.2.8. Diagrama de Clases

Gráfico Nro. 7: Administrador - Usuario



Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 8: Administrador - Usuario

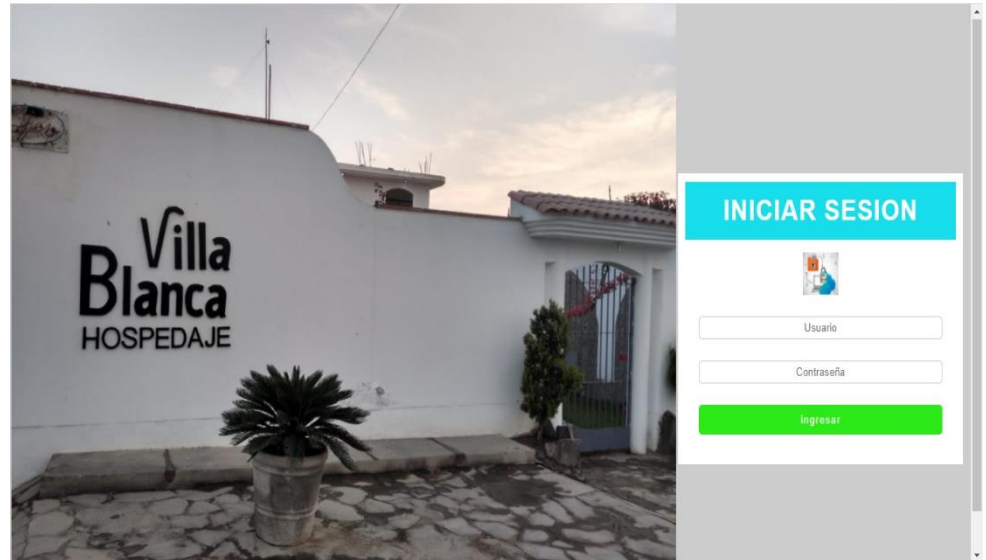


Fuente: Elaboración propia

Fase 3: Diseño

5.2.9. Interface del sistema de gestión

Gráfico Nro. 9: Acceso al sistema



Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 10: Pantalla de inicio



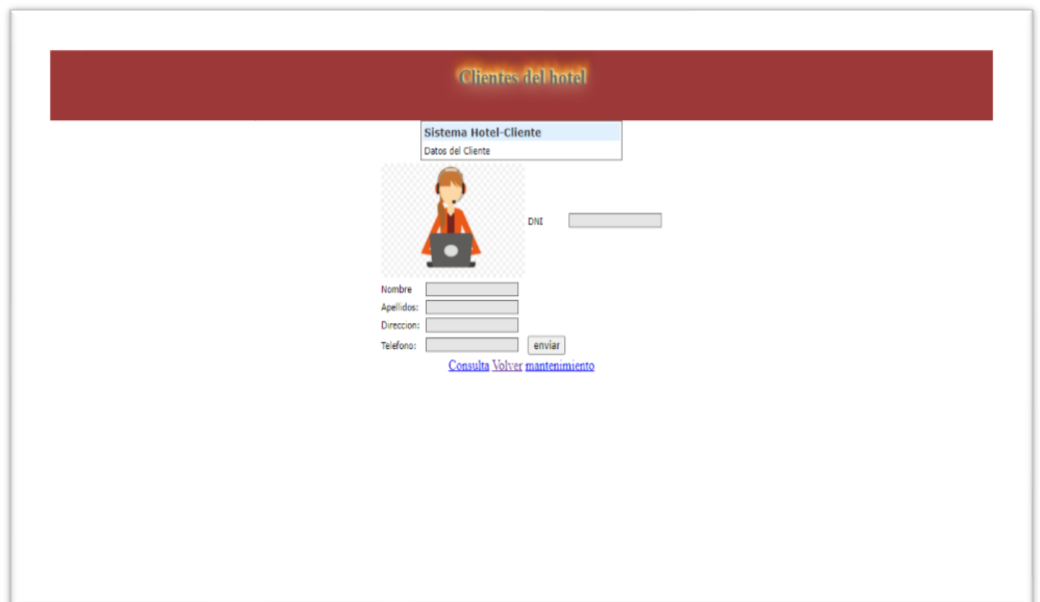
Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 11: Pantallas de menú y módulos



Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 12: Pantalla de clientes



Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 13: Pantalla de categorías

Categorías del hotel

Sistema Hotel-Categoría
Datos de la Categoría

Codigo:

Descripcion:

Precio:

enviar

[Consulta Volver mantenimiento](#)

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 14: Pantalla de servicios

Servicios del hotel

Sistema Hotel-Recibo
Datos de los servicios

Numero:

DNI del Cliente:

Apellidos:

Nombres:

Código de la Categoría:

Descripción de la Categoría:

Precio:

Código del Servicio:

Descripción del servicio:

Precio:

Cantidad:

Total del servicio:

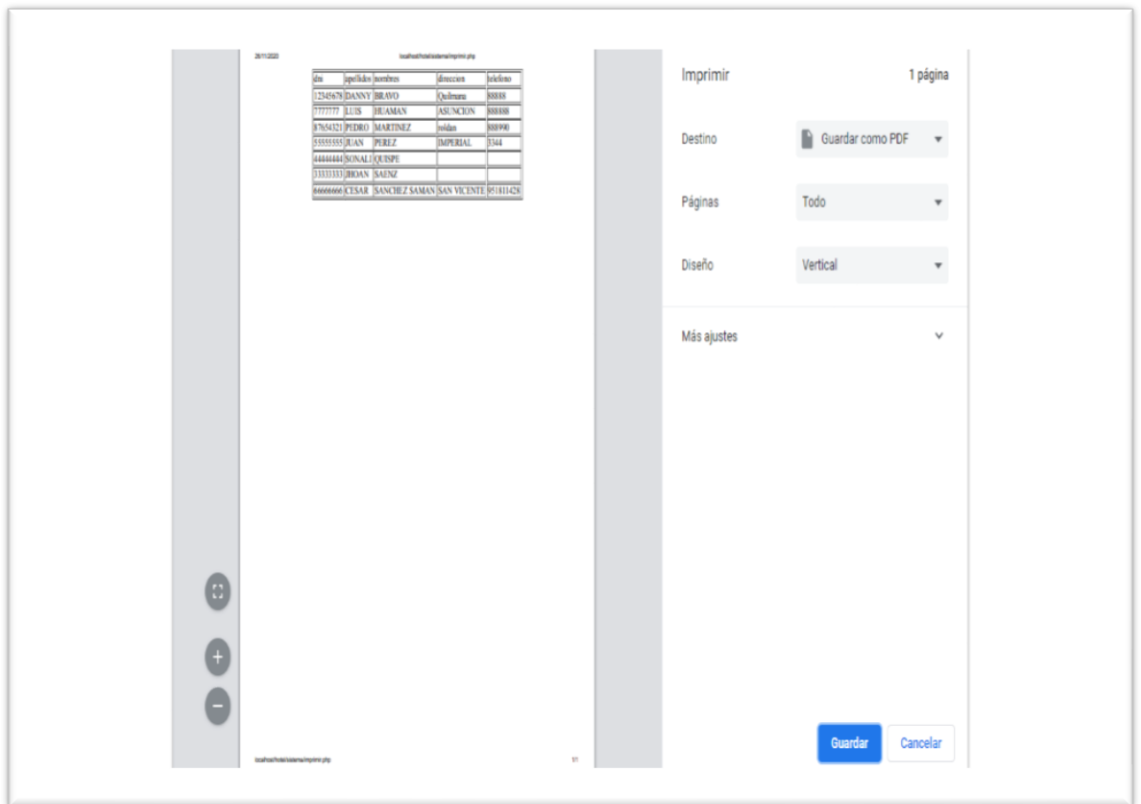
Total:

enviar

[Consulta Volver mantenimiento](#)

Fuente: Elaboración propia

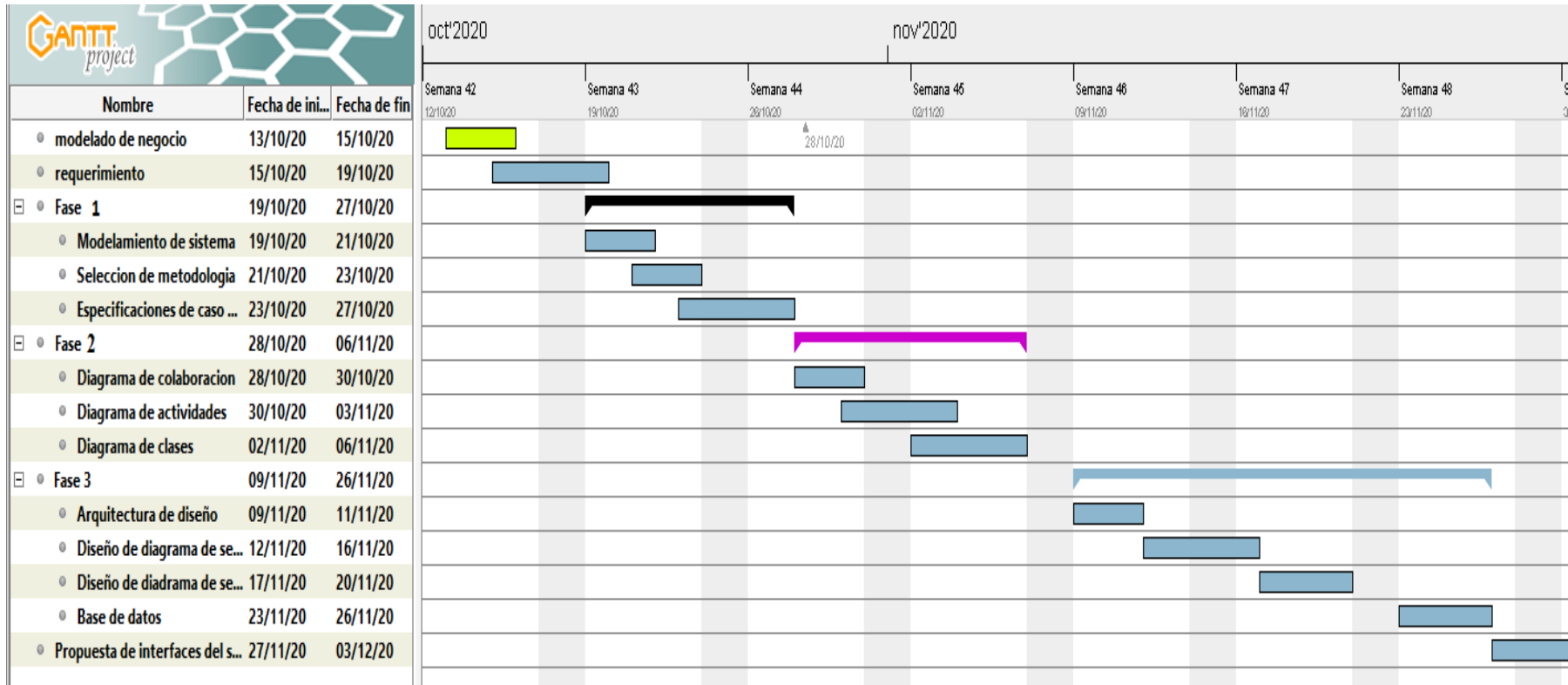
Gráfico Nro. 15: Pantalla de impresión



Fuente: Elaboración propia

5.2.10. Diagrama de Gantt

Gráfico Nro. 16: Pantalla de impresión



Fuente: Elaboración propia

5.2.11. Presupuesto de implementación

INVERSIÓN: 7020.00

FINANCIAMIENTO: Recursos propios

Tabla Nro. 34: Presupuesto de Implementación del Sistema Web

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL, PARCIAL	TOTAL
RECURSOS EN BASE AL CONOCIMIENTO				
1. FASE DE INICIO				
1.1. Analista del sistema	01	1500.00	1500.00	
			1500.00	1500.00
2. FASE DE ELABORACIÓN				
2.1. Diseñador	01	1000.00	1000.00	
			1000.00	1000.00
3. FASE DE CONSTRUCCIÓN				
3.1. Programador	01	1800.00	1800.00	
			1800.00	1800.00
4. FASE DE TRANSICIÓN				
4.1. Implementación	01	500.00	500.00	
			500.00	500.00
RECURSOS TECNOLÓGICOS				
Internet	4 meses	50.00	200.00	
Dominio	1 año	120.00	120.00	
Hosting	1 año	400.00	400.00	
Computadora	1	1500.00	1500.00	
			2220.00	2220.00
TOTAL				7020.00

Fuente: Elaboración propia

VI. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados de esta investigación, se concluye que existe la necesidad de implementar un sistema web de hospedaje que satisfaga las necesidades de la empresa en estudio, por consecuencia del alto nivel de insatisfacción por parte de los clientes. Esta interpretación coincide con lo propuesto en la hipótesis general de esta investigación la propuesta de implementación de un Sistema Web de hospedaje para la empresa Villa Blanca Imperial-2020; permitió mejorar la gestión de reserva en la organización, como conclusión la hipótesis general queda debidamente aceptada.

1. Se logró identificar la información de los diversos procesos evaluar y analizar la información brindada por los clientes de la empresa Villa Blanca, para la propuesta de implementación de sistema web.
2. Se utilizó la metodología RUP. En el desarrollo de sistema permitió realizar las pruebas necesarias en la implementación del sistema web, la metodología es estándar apropiada para este tipo de sistema lo cual nos permitirá mejorar el sistema de acuerdo a su crecimiento.
3. El sistema web es deductivo, adaptable, confiable y seguro. Permite al usuario realizar las reservas de forma segura comunicando su registro a través de una confirmación de correo electrónico.
4. Para construir el sistema propuesto empleamos el lenguaje de programación php, para gestionar las diversas interfaces con el cliente. Y permitir las consultas diversas del cliente de la empresa.

Como aporte principal de este proyecto es la reducción en costos y tiempo de reserva mediante el sistema web de hospedaje, dando seguridad a los clientes y fiabilidad en toma de decisiones en beneficio de la empresa Villa Blanca.

El valor agregado de este proyecto, la implementación de un Sistema web para la empresa Villa Blanca imperial- 2020. Se ofreció una capacitación a las recepcionistas que van interactuar el sistema web, utilizarlo de manera más óptima.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda analizar y elaborar un plan de trabajo de los nuevos requerimientos o modificaciones de acuerdo a la perspectiva de la actividad económica de la empresa; a fin de incorporar mejoras en el sistema web de hospedaje.
2. Se recomienda realizar los estudios integrales de la visión de arquitecturas tecnológicas de la Empresa Villa Blanca con la finalidad de entrelazar los diversos procesos, automatizando y poder construir un sistema integrado para las mejoras de la organización.
3. Se sugiere que el personal que está en recepción debe de capacitarse en el uso y manejo del sistema web así no tener dificultad en usarlo.
4. Se recomienda realizar periódicamente una copia de seguridad para salvaguardar la información y tomar las mejores decisiones a favor de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. salas gv. la innovación factor clave para la competitividad de las empresas. españa.
2. rafael lapapiedra alcami cdjg. introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa.
3. fernando ygj. desarrollo e implementación de una aplicación web informativa, reserva de hospedaje y controles de ingresos y egresos en hostel caracol del cantón general villamil playas ; 2020.
4. ángel pzvstcj. implementación de sistema web para la gestión de servicios y hospedaje en el hotel su majestad del cantón la troncal; 2020.
5. cesar humberto na. desarrollo e implementación de un sistema de reserva y hospedaje en un hotel de la ciudad de guayaquil ; 2018.
6. cavero df. internet y rentabilidad: estudio de casos de hospedaje con reserva vía plataforma virtual en la urbanización magisterio, cusco - 2018 ; 2019.
7. ayasta.jey. implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel mis amores - casma; 2018. ; 2018.
8. neyra aleman kj. implementación de un sistema web de control de registro y reservas de huéspedes en el hospedaje spondylus, tumbes 2018. ; 2018.
9. melany xiomara astete hidalgo jacq. la innovación en los hoteles de 3&4 estrellas en el distrito de miraflores - lima, 2019 lima; 2019.
10. inche hic. capacitación y competitividad en las mypes del sector servicio - rubro hospedajes de la urbanización jorge Chávez, del distrito de callao, lima 2018 lima; 2018.
11. gonzales agüero pe, lrm. plataformas digitales y su participación en la ocupabilidad en hoteles 3 lima; 2018.
12. <https://www.google.com.pe/maps/@-13.0707745,-76.3388787,17.25z?hl=es-419>.
13. soria a. las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la formación continua. segunda ed. madris: gráficas almidena; 2005.
14. belloch ortí c. las tecnologías de la información y comunicación (t.i.c.) en el aprendizaje valencia.

15. omnibees.<https://omnibees.com/blog/es/2019/10/sistema-de-gestion-hotelera-por-que-necesitas-uno/>.
16. voightmann.<https://www.voightmann.de/es/desarrollo-de-software/implementacion/>.
17. ceupe. <https://www.ceupe.com/blog/las-reservas-de-un-hotel.html>. [online].
18. angel cy. base de datos. in angel cy. diseño y programación de bases de datos. madrid: vision libros.
19. megapractical.<https://www.megapractical.com/blog-de-arquitectura-soa-y-desarrollo-de-software/metodologias-de-desarrollo-de-software>.
20. gomes ruedas j. dirección y gestión de proyectos de tecnologías de la información en la empresa. in gomes ruedas j. dirección y gestión de proyectos de tecnologías de la información en la empresa. madrid: fc editorial.
22. rockcontent.<https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-lenguaje-de-programacion/>.
23. salas rueda a. diseño y análisis de un sistema web educativo considerando los estilos de aprendizaje. in desarrollo adiy, editor. diseño y análisis de un sistema web educativo considerando los estilos de aprendizaje.: área de innovación y desarrollo ; 2016.
24. cobranza dd. <https://www.euskadi.eus/navegadores-web/web01-a2wz/es/>.
25. aniel.. aniel.es. available from.
26. gronroos c. marketing y gestión de servicios. diaz de santos, s.a ed. madrid ; 1994.
27. m. hrfcydp. metodología investigación científica.
28. deconceptos.com. deconceptos.com. [cited 2020 febrero 12. available from.
29. wikipedia la enciclopedia libre. wikipedia la enciclopedia libre. [online].; 2020 [cited 2020 febrero 12. available from:
30. kuznik a, hurtado albir a, espinal berenguer a. el uso de la encuesta de tipo social en traductología. características metodológicas barcelona; 2010.
31. behar rivero. metodología de la investigación. a. rubeira ed.; 2008|.
32. uladech. <https://www.uladech.edu.pe/>.

33. sierra ibarra w. tecnologías de la información en la empresa. investigación en sistemas de información. colombia: fundación universitaria san martin; 2011.
34. mosquera j. , mestanza, w.. análisis, diseño e implementación de un sistema de información integral de gestión hospitalaria para un establecimiento de salud público. tesis para adoptar el título de ingeniero informático. lima: pontificia universidad católica del Perú; 2007.
35. hospital de apoyo ii. sullana; 2015 [cited 2013 octubre 2013. available from:

ANEXOS

ANEXO NRO. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020															
		Semestre II															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					x											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información						x										
7	Elaboración del consentimiento informado							x									
8	Recolección de datos								x								
9	Presentación de resultados								x								
10	Análisis e Interpretación de los resultados									x							
11	Redacción del informe preliminar										x						
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación												x				

ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO

TITULO: Propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – Imperial; 2020.

TESISTA: Quispe Palomino Ruben Alberto

INVERSIÓN: S/. 2,280.00

FINANCIAMIENTO: RECURSOS PROPIOS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL PARCIAL	TOTAL
1. RENUMERACIONES				
1.1. Asesor	01	1400.00	1400.00	
1.2. Estadístico	01	200.00	200.00	
			1,600.00	1,600.00
2. BIENES DE INVERSION				
2.1. Impresora	01	250.00	250.00	
			250.00	250.00
3. BIENES DE CONSUMO				
3.1. Papel bond A-4 80	01 m	25.00	25.00	
3.2. Tóner para impresora	01	45.00	45.00	
3.3. CD	02	2.00	2.00	
3.4. Lapiceros	02	1.00	1.00	
3.5. Lápices	02	2.00	2.00	
			75.00	75.00
4. SERVICIOS				
4.1. Fotocopias	50 hoja	25.00	25.00	
4.2. Anillados	3	15.00	15.00	
4.2. Servicios de Internet	80hrs	80.00	80.00	
4.3. Pasajes locales		235.00	235.00	
			355.00	355.00
TOTAL				2,280.00

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO NRO. 3: CUESTIONARIO

TITULO: Propuesta de implementación de un sistema web de hospedaje para la empresa Villa Blanca – imperial; 2020.

TESISTA: Quispe Palomino Ruben Alberto

PRESENTACIÓN:

El presente instrumento forma parte del actual trabajo de investigación; por lo que se solicita su participación, respondiendo a cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información a proporcionar es de carácter confidencial y reservado; y los resultados de la misma serán utilizados solo para efectos académicos y de investigación científica.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta una lista de preguntas, agrupadas por dimensión, que se solicita se responda, marcando una sola alternativa con un aspa (“X”) en el recuadro correspondiente (SI o NO) según considere su alternativa

- DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LOS CLIENTES EN LAS CONSULTAS DE LOS SERVICIOS DEL HOSPEDAJE.			
NRO.	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Usted tiene información de los tipos de habitaciones en el hospedaje?		
2	¿Cuándo usted realiza la reserva es atendida de manera cordial?		
3	¿Usted cree que el hospedaje utiliza tecnología para realizar la reserva?		
4	¿Usted tiene conocimiento si el hospedaje utiliza página web para la reserva de habitaciones?		
5	¿Usted cree que el proceso de reserva en el hospedaje es la adecuada?		
6	¿El hospedaje brinda información de los servicios adicionales?		
7	¿Usted cree que al realizar las reservas de una habitación las consultas son complicadas?		

8	¿Usted cree que los problemas e imprevisto en el hospedaje lo solucionan?		
9	¿El hotel debería utilizar tecnología para sus servicios de hospedaje?		
10	¿Cuándo usted realiza una queja sobre la atención brindada, es atendida de manera rápida y oportuno?		

- DIMENSIÓN 2: NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA WEB HOSPEDAJE.			
NRO.	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Usted utilizaría el sistema web hotelero para realizar consulta respecto a las habitaciones?		
2	¿Cree usted que minimizaría el tiempo utilizando una aplicación, de los servicios brindados mediante una consulta web?		
3	¿Utilizaría la tecnología para una consulta vía internet?		
4	¿Si usted no puede ingresar al sistema web hotelero permitiría una asesoría vía teléfono para agilizar el proceso de reserva?		
5	¿Utilizaría un sistema web de información para conocer los beneficios brindados del hospedaje?		
6	¿Usted piensa que minimizaría el tiempo en la reservación de una habitación si el sistema hotelero implementa pagos on line?		
7	¿Usted permitiría tener un sistema web de información en su móvil?		
8	¿Piensa usted que la información brindada via web protege la información del cliente?		
9	¿Un sistema web de reserva de hospedaje sería de gran apoyo?		

10	¿Apoyaría con información para seguir ampliando el sistema web del hospedaje??		
----	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO NRO. 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Investigador principal del proyecto: QUISPE PALOMINO RUBEN ALBERTO

Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene como objetivo: Realizar la propuesta e implementación de un Sistema Web de Hospedaje para la Empresa Villa Blanca-Imperial;2020, para mejorar los servicios del Hotel.

La presente investigación se informa de acerca de que la organización privada Villa Blanca en cual brindan información mensualmente, ya que la información se trabaja en forma manual, se busca tener mejora en los servicios y mejora de la información.

Toda la información que se obtenga de todos los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Cañete-Lima, Perú QUISPE PALOMINO RUBEN ALBERO al celular: 930897803, o al correo: rquispep02@gmail.com

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, Email: zlimayh@uladech.edu.pe

Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'R. C. Torres', written in a cursive style.

Nombre y apellido del participante

Nombre del encuestador