



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE  
SISTEMAS**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA  
INFORMÁTICO DE CONTROL DE HUÉSPEDES EN EL  
HOSPEDAJE MANANTIAL - TUMBES, 2021.**

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

**AUTORA**

**ANCHEA APOLO, EVELYN BEATRIZ  
ORCID: 0000-0002-1190-2101**

**ASESOR**

**MORE REAÑO, RICARDO EDWIN  
ORCID: 0000-0002-6223-4246**

**TUMBES – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Anchea Apolo, Evelyn Beatriz  
ORCID: 0000-0002-1190-2101

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

### **ASESOR**

More Reaño, Ricardo Edwin  
ORCID: 0000-0002-6223-4246

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

### **JURADO**

Ocaña Velásquez, Jesús Daniel  
ORCID: 0000-0002-1671-429X

Castro Curay, José Alberto  
ORCID: 0000-0003-0794-2968

Sullón Chinga, Jennifer Denisse  
ORCID: 0000-0003-4363-0590

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

DR. OCAÑA VELÁSQUEZ JESUS DANIEL  
**PRESIDENTE**

MGTR. CASTRO CURAY JOSE ALBERTO  
**MIEMBRO**

MGTR. SULLÓN CHINGA JENNIFER DENISSE  
**MIEMBRO**

MGTR. MORE REAÑO RICARDO EDWIN  
**ASESOR**

## DEDICATORIA

A Dios, por permitir que mis sueños se logren cumplirse, y por bendecirme en mí camino hacía que mi metas laborales y profesional logre cumplirse.

A mis padres, por su apoyo continuo y por ayudarme a lograr cumplir con mis metas laborales y profesionales.

A mi Asesor, Mag. More Reaño Ricardo Edwin por su ayuda para lograr el término de esta investigación.

A mis hermanos y amigos.

*Evelyn, Anchea Apolo*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por permitir que mis sueños se logren cumplirse, y por bendecirme en mi camino hacia que mi meta como profesional logre cumplirse.

A mi docente asesor Mag. More Reaño Ricardo Edwin por su paciencia y dedicación en la asesoría para el cumplimiento y término de este trabajo de investigación. A todas las personas que de una manera u otra hicieron posible la realización de la presente investigación.

***Evelyn, Anchea Apolo***

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación, de tipo cuantitativo con diseño descriptivo aplicativo se realizó con el propósito de proponer la Implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje Manantial - Tumbes, 2021. Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos que fueron un cuestionario para los trabajadores y otra para los huéspedes, el tipo de investigación que se empleó en esta investigación fue aplicada. El estudio es no experimental, ya que en ella no es posible la manipulación de las variables que interfieren en el estudio. El universo se dio por los clientes y trabajadores del hospedaje. La muestra probabilística de individuos que se tomaron en cuenta para los clientes de un total de 20 y 3 trabajadores para el análisis de información. Se empleó como metodología Rational Unified Process (RUP), para los diagramas se utilizó el Unified Modeling Lenguaje (UML). De igual manera se empleó el lenguaje de programación Java y como gestor de base de datos MariaDB, en el servidor XAMPP. Este sistema busca automatizar la administración de todo el proceso de investigación tecnológica en el hotel. Después de haber analizado los resultados del instrumento aplicado, se llegó a la conclusión que la propuesta del sistema informático fue factible por lo que opto para su implementación en el hospedaje Manantial en la ciudad Tumbes, 2021. Por lo tanto, se sugiere que la administración de los recursos de la investigación tecnológica mantenga un proceso completo e íntegro con la productividad tecnológica mediante este sistema de información.

Palabras claves: Atención de huéspedes, Calidad de atención, Gestión Hotelera, Hospedaje, Metodología RUP, Sistema informático.

## **ABSTRACT**

The present research work, of a quantitative type with an applicative descriptive design, was carried out with the purpose of proposing the Implementation of a computer system for the control of guests in the Manantial - Tumbes lodging, 2021. For the collection of data, two instruments were applied that were a questionnaire for the workers and another for the guests, the type of research that was used in this investigation was applied. The study is non-experimental, since it is not possible to manipulate the variables that interfere with the study. The universe was given by the clients and workers of the lodging. The probabilistic sample of individuals who were taken into account for the clients of a total of 20 and 3 workers for the analysis of information. The Rational Unified Process (RUP) methodology was used, for the diagrams the Unified Modeling Language (UML) was used. In the same way, the Java programming language was used and MariaDB as a database manager, in the XAMPP server. This system seeks to automate the administration of the entire technological research process in the hotel. After having analyzed the results of the applied instrument, it was concluded that the proposal of the computer system was feasible, so it was chosen for its implementation in the Manantial lodging in the city of Tumbes, 2021. Therefore, it is suggested that the administration of technological research resources maintain a complete and integral process with technological productivity through this information system.

Keywords: Guest service, Service quality, Hotel Management, Lodging, RUP Methodology, Computer system.

## 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 GRÁFICOS.....	x
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	4
2.1 Antecedentes .....	4
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	4
2.1.2 Antecedentes Nacionales .....	5
2.1.3 Antecedentes Regionales .....	7
2.2 Bases Teóricas .....	8
2.2.1 Empresa Investigada .....	8
2.2.2 Información de la Empresa.....	9
2.2.3 Hospedaje.....	11
2.2.4 Sistema Informático.....	11
2.2.5 Control .....	12
2.2.6 Software .....	12
2.2.7 Proceso.....	12
2.2.8 Lenguaje de Modelado Unificado UML.....	13
2.2.9 Modelos de proceso Software.....	17
2.2.10 Modelos de Caso de Usos.....	18
2.2.11 Java .....	18
2.2.12 Base de datos .....	19
Ventajas y Desventajas de las bases de datos .....	19
2.2.13 Orientado a objetos .....	21

2. 2.14	Lenguajes de Programación.....	21
2.2.15	Proceso Racional Unificado (RUP).....	22
2.2.16	Fases del modelo RUP.....	22
2.2.17	Lenguaje de Programación SQL.....	23
3.	HIPÓTESIS .....	24
3.1	Hipótesis General.....	24
3.2	Hipótesis Específicas .....	24
4.	METODOLOGÍA.....	25
4.1	Tipo y Nivel de Investigación.....	25
4.2	Diseño de la Investigación .....	25
	.....	26
4.3	Población y Muestra .....	26
4.3.1	Población .....	26
4.3.2	Muestra .....	26
4.4	Definición y operacionalización de variables .....	28
4.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
4.5.1	Procedimiento de recolección de datos.....	31
5.	RESULTADOS .....	35
5.2.	Análisis de resultados .....	69
5.3.	Propuesta de mejora.....	71
5.3.1	Requerimientos Funcionales del sistema.....	72
5.3.2	Requerimientos No Funcionales del sistema.....	72
5.3.3	Definición de Actores del Negocio.....	73
5.4	Fase de Diseño .....	74
6.	CONCLUSIONES .....	94
	RECOMENDACIONES.....	96
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	97
	ANEXOS .....	101

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 01: Ubicación Geográfica.....	10
Gráfico Nro. 02: Organigrama.....	10
Gráfico Nro. 3: Ejemplo de diagrama de objetos. ....	14
Gráfico Nro. 4: Ejemplo de diagrama de Clases .....	14
Gráfico Nro. 5: Ejemplo de diagrama de actividades .....	15
Gráfico Nro. 6: Ejemplo de diagrama de colaboración .....	16
Gráfico Nro. 7: Ejemplo de actor de UML.....	18
Tabla: Resumen General por Dimensiones de Clientes.....	48
Gráfico N° 8: Resumen General de Dimensiones de Clientes .....	49
Gráfico N°9: Dimension General de Trabajadores .....	68
Gráfico N°10: Modelo de caso de uso del negocio .....	74
Gráfico N°11; Modelo de Objeto del Negocio (MON) de Gestión de Hospedaje.....	74
Gráfico N°12: Modelo de Objeto de Negocio (MON) Gestión de Reservación.....	75
Gráfico N°13: Modelo de Objeto de Negocio (MON) Gestión de Servicio .....	75
Gráfico N°14: Modelo del dominio del problema .....	76
Gráfico N°15: Diagrama de Requerimiento.....	77
Gráfico N°16:Diagrama de requerimiento .....	78
Gráfico N°17: Diagrama de Actividades .....	79
Gráfico N°18: Diagrama de Actividades Servicio .....	80
Gráfico N°19: Diagrama de Colaboración .....	80
Gráfico N°20: Registrar Hospedaje .....	81
Gráfico N°21: Servicio.....	82
Gráfico N°22: Diagrama de clases .....	83
Gráfico N°23: Interfaces .....	84
Gráfico N°24: Menú Principal .....	84
Gráfico N°25: En hospedaje encontramos los siguientes ítem: habitación, huéspedes, repcionista .....	85
Gráfico N°26: En reserva encontramos el ítem: Ingresar reserva.....	86
Gráfico N°27: En Servicio encontramos el ítem: Producto y Consumo .....	87

Gráfico N°28: En habitación encontramos los siguientes datos en el formulario.....	88
Gráfico N°29: Búsqueda de habitación.....	89
Gráfico N°30: Formulario de disponibilidad de habitaciones.....	89
Gráfico N°31: En este formulario de registro de clientes observamos lo siguiente: .....	90
Gráfico N°32: En el formulario del registro de reserva de habitación observamos lo siguiente: .....	91
Gráfico N°33: En el formulario recepcionista observamos lo siguiente .....	92
Gráfico N°34: En servicio encontramos los ítems: producto, consumo. ....	92
Gráfico N°35: Formulario de consumo.....	93

## **1. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, las tecnologías de la información juegan un papel muy importante en cualquier tipo de organización, en la medida en que se integran plenamente en los distintos procesos de gestión. Por ello, es necesario tener un conocimiento básico y general de los distintos sistemas relacionados con las tecnologías de la información (1).

La investigación realizada denominada, “Propuesta de Implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el Hospedaje Manantial - Tumbes, 2021. Está orientada a proveer una solución tecnológica al Hospedaje Manantial que se encuentra situado en Puyango Av. Calle Belaunde, y se encarga de ofrecer sus servicios.

En este caso el hospedaje Manantial se construyó el 07 marzo en el año 2013 con la finalidad de brindar muchos servicios entre los cuales tenemos: Alquiler de habitaciones, Reserva de habitaciones, servicio de atención a la habitación (Bebidas gasificadas y/ alcohólicas). Sin embargo, hasta la fecha realiza sus procesos de registros y reserva, ante mencionados, de forma manual. La infraestructura que actualmente está desarrollado el hotel es moderna y acogedora de buena calidad para que los huéspedes se sientan cómodos. Con una edificación que se destaca, con interiores bellísimos e impecablemente cuidados y limpios. Las habitaciones son amplias y con el equipamiento necesario.

Debido al estudio que se hizo a la empresa la situación problemática que presenta se puede observar que el registro de huéspedes, es de manera ineficiente ya que al registrar un cliente esto se realiza manualmente en un cuaderno de registro, sin tener copia o mayor seguridad de los datos que se generan del alquiler del cliente. Lo cual difunde duplicidad de datos, se pierde tiempo y esto ocasiona incomodidad al cliente, hay veces que se olvidan el cuaderno de registros, lo cual produce malestar ya que eso puede tomar tiempo encontrarlo dicho cuaderno.

Debido a ésta situación problemática se planteó la siguiente pregunta ¿De qué manera la propuesta de la implementación de un Sistema Informático de Control de Huéspedes en el Hospedaje Manantial- Tumbes, 2021 mejora la administración?, formulando el siguiente objetivo general de la presente investigación; proponer la implementación de un Sistema Informático de Control de Huéspedes en el Hospedaje Manantial- Tumbes, 2021 para mejorar la administración. Dentro de los objetivos específicos planteados se tiene que;

1. Analizar la información para el desarrollo del sistema informático para el control de huéspedes en el hospedaje Manantial – Tumbes, 2021.
2. Determinar el nivel de satisfacción acerca del sistema actual.
3. Utilizar la metodología de Desarrollo de Software RUP el lenguaje UML, para un correcto modelado del sistema de información.
4. Diseñar los procesos, la base de datos y los interfaces del sistema.

La investigación fue de Tipo Cuantitativa, se utilizó diseño de investigación descriptivo, con un diseño No experimental, de corte transversal, con una población: 200 y su muestra: 23.

En la justificación operativa el control de registro de huéspedes se realizará en menor tiempo al igual que se tenga que realizarlos cálculos por el tiempo que están hospedados sale la factura detallada. Así mismo va de la mano la justificación tecnológica por permitir desarrollar los procesos de las TIC para automatizar los procesos de ejecución. Por otro lado vemos la justificación económica que busca prevenir costos innecesarios en el uso del personal y sus actividades, lo cual el uso del sistema automatizado propuesto mejorará los ingresos económicos.

En resumen general de los clientes se puede visualizar que en la primera dimensión el 100% de los clientes requiere de adquisición de equipos informáticos ya que No cuenta el hospedaje, en la segunda dimensión el 100% de clientes encuestados se han percatado que Si tienen un problema con el registro del hospedaje que asemeja la problemática del tema, y la tercera dimensión es el 100% de los clientes donde su nivel de evaluación de la toma de decisión Si están de acuerdo acerca de que la implementación ayudaría a mejorar el registro de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

En resumen general de los trabajadores se puede visualizar que en la primera dimensión el 100% de los trabajadores manifiestan que No cuenta el hospedaje con adquisición de equipos informáticos, en la segunda dimensión el 66.67% de trabajadores encuestados se han percatado que No es la forma adecuada de llevar el registro del hospedaje manualmente, pero que el 33.33% Si están de acuerdo con el registro manualmente, que asemeja la problemática del tema, y la tercera dimensión es el 100% de los trabajadores, donde su nivel de evaluación Toma de decisiones sobre la propuesta de la implementación de un sistema informático en el hospedaje ayudaría a mejorar el registro de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

## **2. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

En el año 2021 Ibañez y Sanabria (2), desarrollo una tesis titulada “Diseño, Desarrollo E Implementación de un Sistema de Información dirigido hacia los Hoteles para el Control de Reserva, Recepción y Hospedaje en el Municipio de Tocaima 2020-2021. Su objetivo general fue Diseñar, desarrollar e implementar una plataforma web que brinde a varios hoteles de Tocaima un control eficiente y organizado de un sistema de reservas, recepción y hospedaje. La problemática fue que no cuenta con una herramienta tecnológica, su método a seguir es manual y desorganizado el registro, se planteó la metodología ágil XP. Para su desarrollo se utilizó la herramienta Laravel, que es un framework de PHP para la realización de aplicativos webs. Se aplicó el instrumento como técnica de encuesta. El proyecto tiene como finalidad automatizar un proceso que era desagradable por parte de los usuarios/clientes, y con el desarrollo de esta plataforma con tan solo clics desde cualquier dispositivo podrán realizar la reservación de habitaciones teniendo en cuenta si se encuentra disponible.

En el año 2020 Pizza y Toapante (3), el desarrollo de esta propuesta tecnológica tuvo como objetivo principal la implementación de un sistema web para la gestión de servicios y hospedajes en el Hotel Su Majestad del Cantón La Troncal- Ecuador, se realizaron investigaciones preliminares en base a teorías información y que incluía temas relacionados con el trabajo, desarrollado, para el desarrollo del proyecto, la planificación se realiza en base a un enfoque de investigación descriptiva, y la metodología de desarrollo de software en base a la metodología RUP, debido a que el problema de su empresa es que no cuenta con una base de datos que le ayude a registrar todos los datos sobre clientes y proveedores, para

gestionar compras, órdenes de venta, pago, control de inventario; Lo que dificulta reclamar alguno de ellos. Se utilizaron herramientas de recolección de datos, como formularios de registro y formularios de observación.

En el año 2017 Villa (4), la presente tesis tuvo por objetivo general la implementación de un sistema informático para la gestión de huéspedes, reservaciones y efectivo en Caja en el Hotel Montgomery del cantón La Maná - Ecuador, año 2017, la problemática es que los proceso de registro, selección de habitaciones, gestión de información de los huéspedes es de forma manual; a fin de ofrecer una alternativa de solución, que le permita mejorar dichos procesos y elevar los niveles de satisfacción de sus clientes; los tipos de investigación utilizados fueron; bibliográfica y exploratorias; en relación a los métodos se empleó la deducción para la emisión de conclusiones tanto de los resultados de las encuestas aplicada a los clientes del hotel como de las entrevista realizada al administrador; el método analítico fue durante todas las etapas de la investigación, la metodología adecuada para el desarrollo del sistema de gestión informático fue XP, también se recurrió al lenguaje PHP,Java Scrip, Netbeans, el servidor local Apache y el gestor de base de datos My SQL.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

En el Año 2021 Huamán y Félix (5), Desarrollé una tesis titulada “Implementación de un sistema informático para la gestión local de servicios en el hospedaje Tío Koki - Huacho 2021. Para desarrollar el sistema se utilizó la metodología RUP con un Lenguaje Unificado de Modelado (UML), lenguaje de programación C# y lenguaje SQL. El trabajo de investigación pertenece al enfoque cuantitativo Aplicado, utilizando un diseño pre experimental. Tiene como objetivo general,

determinar cómo influye un sistema informático en la gestión de servicio en el hospedaje “EL TÍO KOKI” - Huacho 2021. Herramientas de recolección se utilizaron las fichas de recolección de datos como fichas de registro y fichas de observación.

En el año 2018 Morales (6), Elaboración de una tesis titulada: Implementación del sistema de gestión hotelera en el control de procesos operativos, provincia de Jauja”, cuyo objetivo general es: Determinar la influencia de la implementación del sistema de gestión hotelera en el control de procesos operativos. La hipótesis general de la investigación es: La implementación del sistema de gestión hotelera influye de manera favorable en el control de procesos operativos, provincia de Jauja. Los métodos específicos utilizados son: metodología de desarrollo de software RUP, con nivel de demostración, tipo de estudio aplicado, población y muestra de 42 hoteles de la provincia de Jauja. Se concluye que con la implementación del sistema de gestión hotelera se puede mejorar el control de los procesos operativos como: el tiempo de entrada del cliente es del 57,5%, el tiempo de entrada de la reserva es del 58,5% y el tiempo de notificación correspondiente es del 45,5%.

En el año 2018 Huaquia (7), El propósito de la investigación fue desarrollar un Sistema Informático Web de Control de Venta de Servicios para el Hotel Huascarán de la Ciudad De Huaraz, es brindar el mejor servicio a las personas que visitan la Ciudad de Huaraz. La investigación es de tipo descriptivo, no experimental, con corte transversal, para el desarrollo se utilizara la metodología de Programación Extrema (XP), el desarrollo de la aplicación es para agilizar el proceso de transacción comercial de servicios de hoteles con los turistas que visitan la ciudad en referencia. Para su desarrollo se utilizó software libre, librerías más utilizadas que contienen las mejores experiencias y se actualizan permanente y lo mejor de todo es

gratuito y libre para lo que quieras hacer con la copia que puedes obtener en la red. Finalmente todo esto garantiza que el producto obtenido sea un buen producto.

### **2.1.3 Antecedentes Regionales**

En el año 2019 Arocutipa (8), la presente tesis fue desarrollada bajo la línea de investigación en implementación de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) para la mejora continua en las organizaciones del Perú de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (ULADECH). Cuyo objetivo general es Implementar un Sistema Informático para el control de habitaciones en el Hospedaje Lourdes de la ciudad de Tumbes-2019; Tener un diseño cuantitativo y descriptivo, utilizando un diseño de estudio transversal, no experimental con diagrama de caja única; trabajando con una muestra de 48 personas; Además de los clientes a quienes se les aplicó el cuestionario para recolectar datos mediante técnicas de encuesta. Los resultados fueron similares a lo planteado en la hipótesis para esta dimensión, por lo que se concluyó que la hipótesis es aceptable.

En el año 2018 Moreno (9), desarrollo una tesis titulada “Sistema WEB para mejorar la Gestión Hotelera de Inversiones Turísticas L&B SAC - Hotel B’liam en el Distrito de Tumbes, 2018. Tuvo por objetivo general Mejorar la gestión hotelera con el Desarrollo e implementación de un Sistema web en Inversiones Turísticas L & B SAC – Hotel B’liam en el Distrito de Tumbes, 2018. Los datos para el desarrollo y resultados del sistema se recolectaron a través de encuestas, Se realizó el Diseño de Pre-Experimental para poder contrastar la hipótesis, con el método de sucesión o en línea. Señalando que el tiempo promedio de búsqueda de habitaciones ha disminuido en un 89%. Los clientes han disminuido el tiempo promedio

de reservas de habitaciones en un 70%. El personal administrativo logró disminuir en un 78% la emisión de reportes electrónicos y aumentar su nivel de satisfacción en un 46%. Con la implementación del sistema web propuesto, se logró automatizar el proceso de reservas de habitaciones a través de la página web.

En el año 2016 Niño (10), La presente tesis fue desarrollada bajo la línea de investigación: Implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para la mejora continua de la calidad en las organizaciones del Perú, de la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo: Implementar un sistema informático de control de huéspedes para el hospedaje Toloa II, en la ciudad de Tumbes, 2016; La investigación cuantitativa se desarrolla en el contexto del diseño, análisis, descripción y aplicación no experimental. La población incluye el número total de empleados gerenciales y dueños de negocios involucrados en el proceso de control de huéspedes, así como los clientes que se han sometido a una herramienta de encuesta para recopilar datos, utilizando técnicas de encuesta. Asimismo, es necesario implementar sistemas de información que mejoren la gestión de la información.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Empresa Investigada**

Nombre:	Hospedaje Manantial
Rubro:	Empresa dedicada a brindar servicio de hospedaje
Departamento:	Tumbes
Provincia:	Tumbes
Distrito:	Tumbes
Dirección:	Puyango Av. Calle Belaunde.

Teléfono: 072635633

### **2.2.2 Información de la Empresa**

En este caso, la Residencia Manantial fue construida el 7 de marzo de 2013 con el objetivo de ofrecer varios servicios, entre ellos: alquiler de habitaciones, reservas, servicio a la habitación (Bebidas gasificadas y/ alcoholicas). Sin embargo, hasta ahora, realiza los procedimientos de registro y emisión de boletos mencionados anteriormente de forma manual.

La infraestructura que está desarrollando el hotel es moderna, acogedora y de buena calidad lo que hace que los huéspedes se sientan cómodos. Con un gran edificio, tiene un hermoso interior y se mantiene impecablemente limpio. Las habitaciones son amplias y cuentan con el equipamiento necesario.

#### **Misión**

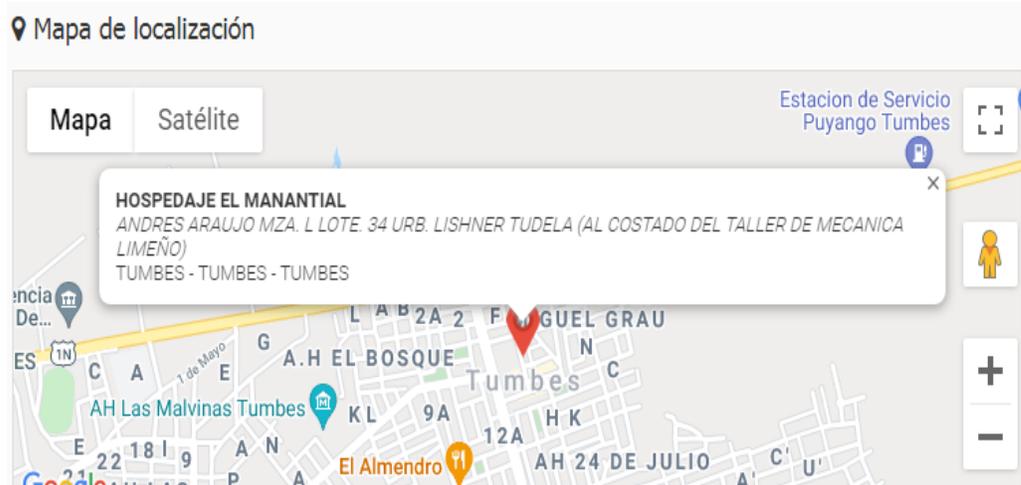
Brindar un servicio acorde a las necesidades de nuestros clientes. Consolidar su posición como una empresa hotelera reconocida por la calidad de servicio a los usuarios a nivel nacional, para luego posicionarse en el mercado globalizado para crear una cadena de hoteles que brinde sus servicios a los turistas.

#### **Visión**

Incrementar el turismo en el departamento de tumbes, logrando generar fuentes de trabajo en la región, para el sano esparcimiento y desarrollo del departamento. Expandirse a nivel nacional brindando los mismos servicios.

## Ubicado

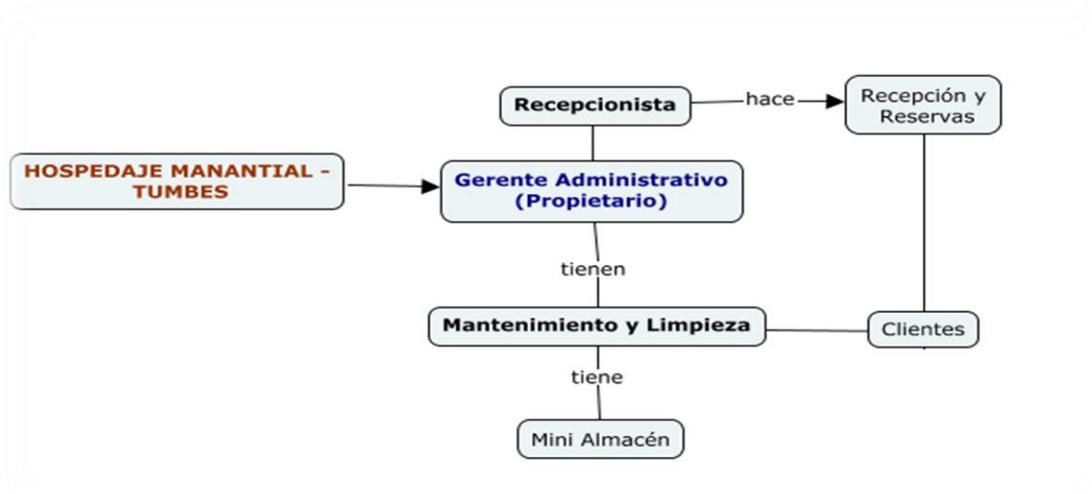
### Gráfico Nro. 01: Ubicación Geográfica



Fuente: Elaboración propia.

## Organigrama

### Gráfico Nro. 02: Organigrama



Fuente: Elaboración propia.

### **2.2.3 Hospedaje**

La provisión de alojamiento para huéspedes temporales, turistas u hostales que alquilan sus habitaciones por horas que solicitan sus servicios por una tarifa que puede variar dependiendo de la capacidad financiera de la persona y durante el período de estadía. Previa solicitud, con servicios básicos (cama, armario, baño) y servicios adicionales (TV, mesa y sillas), brindando privacidad a las parejas que desean intimidad emocional. Para todos, la residencia merece una hospitalidad acorde a las estrellas que hay en ella. También trata de obtener beneficios, como cualquier negocio, promocionando y ofreciendo sus servicios (11).

### **2.2.4 Sistema Informático**

Un sistema informático se puede definir como un conjunto de partes interconectadas. Un sistema informático típico utiliza una computadora que utiliza hardware programable para obtener, almacenar y procesar datos. Esta computadora, junto con su administrador y los periféricos que la rodean, es en sí misma un ejemplo de un sistema informático. Estructuralmente, un sistema informático se puede dividir en varias partes, pero funcionalmente es indivisible, lo que significa que si se descompone pierde algunas de sus propiedades básicas. Es por eso que un sistema informático sin ninguna de sus partes no funcionará. Todo sistema informático consta de tres componentes básicos (12):

Un componente físico (hardware): incluye las placas, circuitos integrados, conectores, cables y sistema de comunicaciones.

- Hardware: incluye tarjetas, circuitos integrados, conectores, cables y sistemas de comunicación.

- Componente lógico (software): Proporciona un lenguaje lógico para comunicarse y controlar dispositivos.
- El componente humano: incluye a los involucrados en la gestión, diseño, desarrollo, implementación y operación de sistemas de tecnología de la información.

### **2.2.5 Control**

El control incluye comprobar que todo va de acuerdo con el plan aprobado, con las instrucciones establecidas y los principios establecidos. Su propósito es resaltar las debilidades y errores para corregirlos y evitar que se repitan. La función de control incluye asegurarse de que todo va de acuerdo con las expectativas, asegurarse de que se logren los objetivos de la empresa hotelera o de la organización de servicios, comparar los resultados reales con los resultados esperados, determinar el alcance de la corrección o diferencia entre los dos y tomar medidas correctivas. Acciones para reorientar la situación (13).

### **2.2.6 Software**

Es el componente lógico de cualquier computadora que actúa como intermediario entre el usuario y la computadora. Traduce los comandos enviados por el usuario a través del dispositivo de entrada (teclado, mouse, etc.) en las acciones realizadas por el dispositivo y luego muestra los resultados a través del dispositivo de salida (14).

### **2.2.7 Proceso**

Un programa, que puede ser un programa de usuario o parte de un sistema operativo, puede dividirse en módulos independientes que pueden ejecutarse simultáneamente. Esto permite una mayor velocidad y un mejor uso del procesador. El aspecto importante de las operaciones es que se realizan de forma independiente (15).

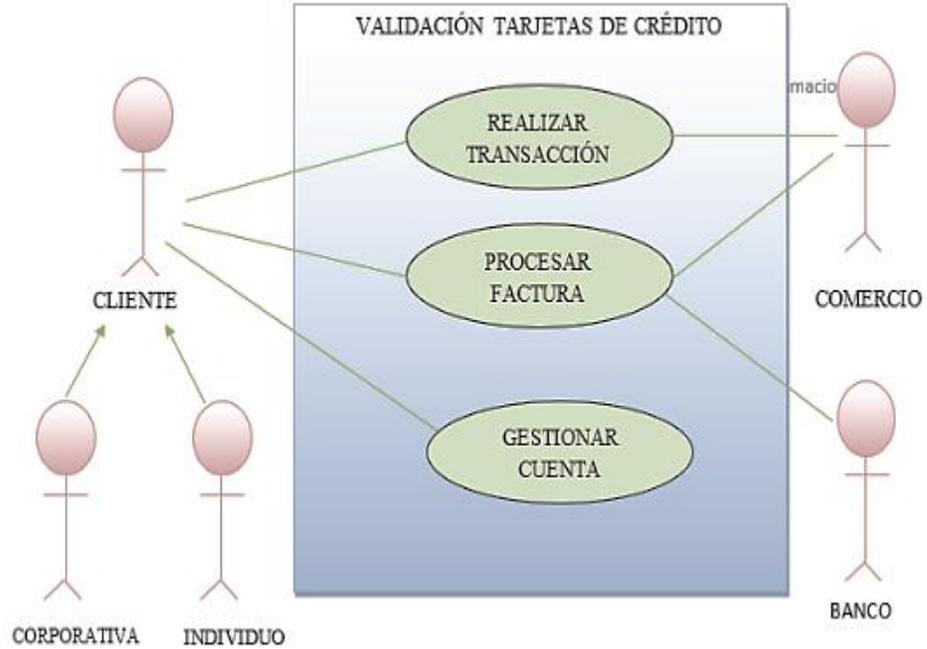
### **2.2.8 Lenguaje de Modelado Unificado UML**

UML proporciona la tecnología para apoyar las prácticas de ingeniería de software orientadas a objetos. Durante los siguientes años, Jacobson, Rambo y Bosch desarrollaron un marco unificado para el proceso de ingeniería de software orientado a objetos usando UML. Actualmente, Unified Process (UP) y UML son ampliamente utilizados en proyectos orientados a objetos de todo tipo. Los ingenieros de software crean diagramas UML para ayudar a los desarrolladores de software a crear programas. Si comprende el vocabulario de UML (los elementos visuales de un diagrama y lo que significan), podrá comprender y definir más fácilmente el sistema y explicar su diseño a los demás. Tenemos los siguientes diagramas (16):

#### **Diagrama de Objetos**

Un diagrama de instantánea es una imagen de un sistema instantáneo en el tiempo. Capture el comportamiento de un sistema, subsistema o capa, tal como les aparece a los usuarios externos, dividiendo las funciones del sistema en parámetros significativos para los agentes de usuario ideales del sistema, y el modelado describe la interacción con los actores como una cadena de mensajes entre el sistema y uno o más actores (17).

**Gráfico Nro. 3: Ejemplo de diagrama de objetos.**



Fuente: Rumbaugh, Jacobson y Booch (17).

**Diagrama de Clases**

Describen una visión consistente del sistema en términos de clases y las relaciones entre ellas. Un conjunto de elementos de formulario estáticos, como clases, tipos, contenido y sus relaciones (18).

**Gráfico Nro. 4: Ejemplo de diagrama de Clases**

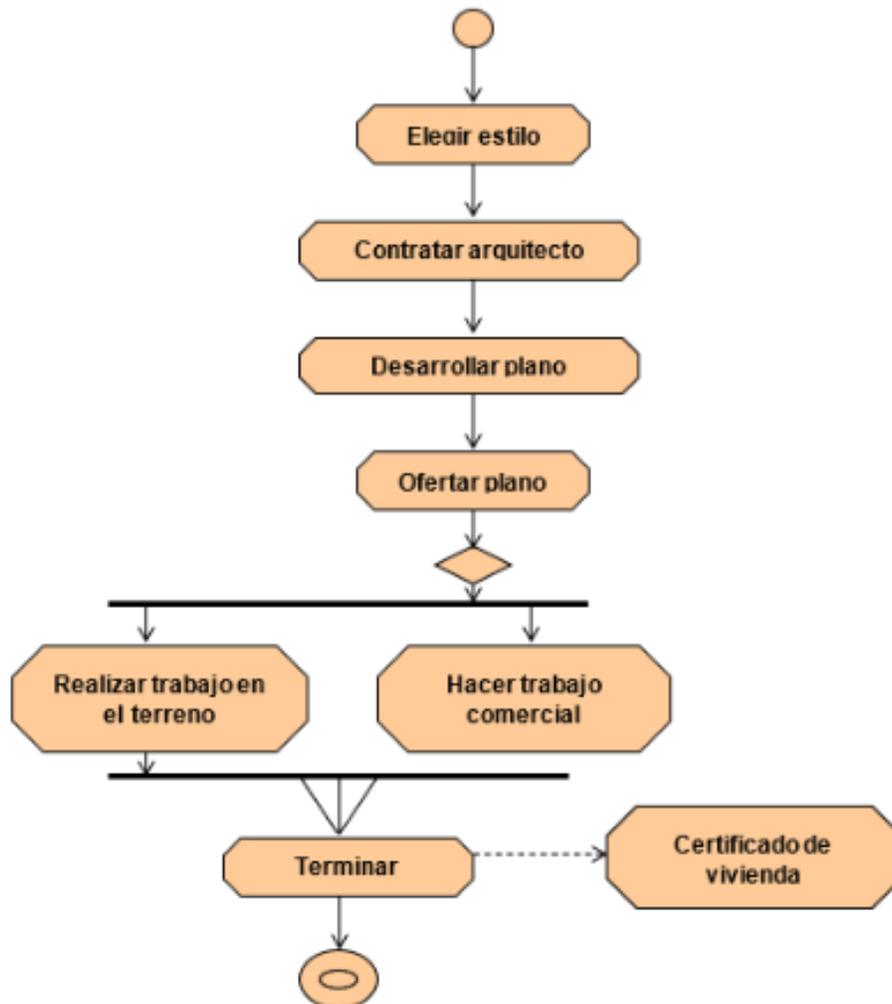


Fuente: García, Moreno y García (18).

## Diagrama de Actividades

Es un tipo especial de diagrama de estado que se enfoca en visualizar el flujo de actividad en un sistema. Los diagramas de actividad cubren la parte dinámica de un sistema y se utilizan para modelar el comportamiento del sistema al resaltar el flujo de control entre objetos (19).

**Gráfico Nro. 5: Ejemplo de diagrama de actividades**

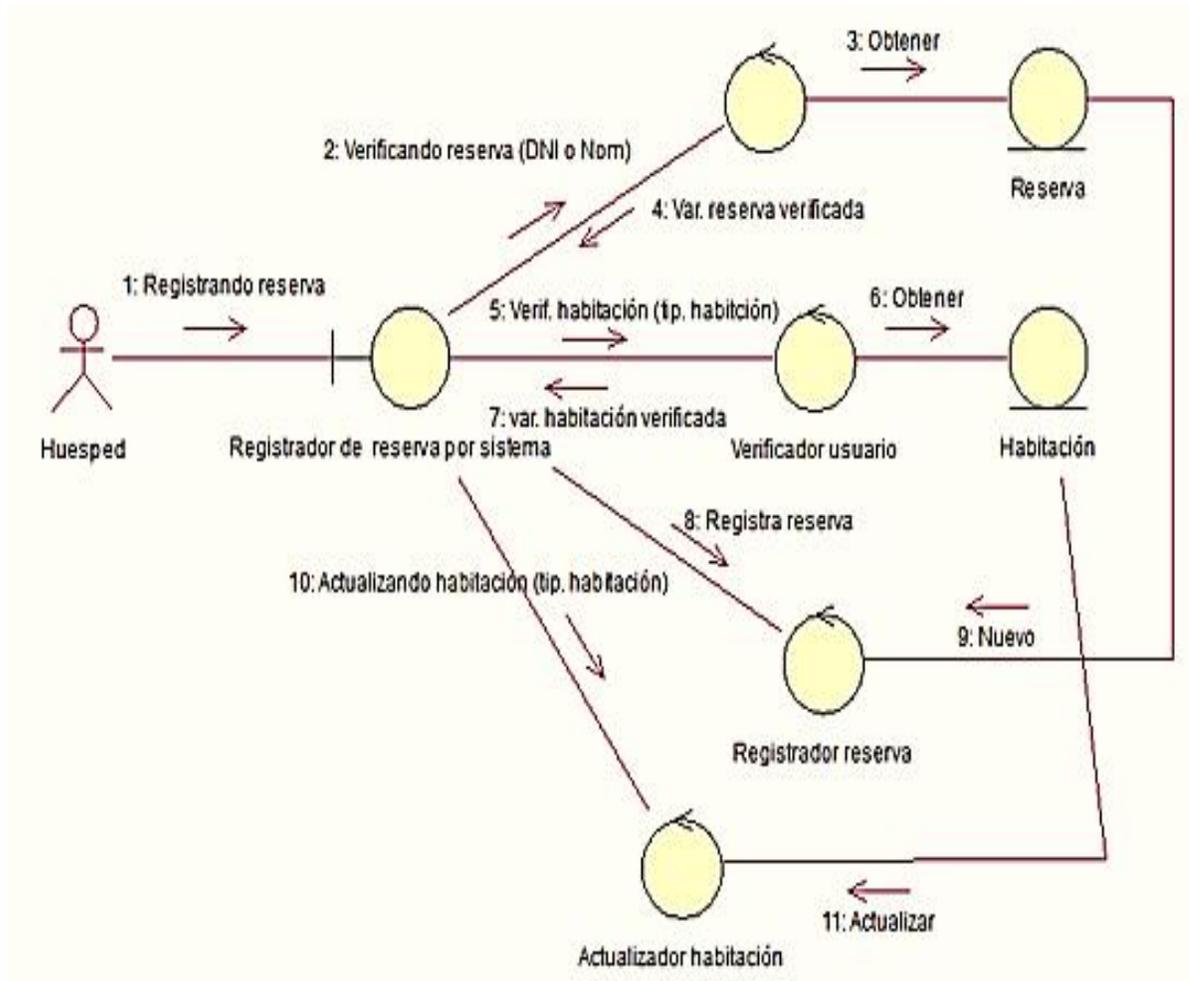


Fuente: Maldonado (19).

## Diagrama de Colaboración

Representan interacciones entre objetos como una serie de mensajes secuenciales. Estos diagramas centran la atención en la organización estructural de los objetos que envían y reciben mensajes (20).

**Gráfico Nro. 6: Ejemplo de diagrama de colaboración**



Fuente: Elaboración Propia.

### 2.2.9 Modelos de proceso Software

El conjunto de fases específicas con entradas y salidas relativas a menudo se denomina "ciclo de vida" y permite el desarrollo de software de manera sistemática y ordenada. Las etapas principales son comunes a todos los ciclos de vida y se repiten de forma secuencial, gradual o en espiral. Las principales etapas de cada ciclo de vida son (21):

- **Análisis:** Este es el proceso de recopilación de requisitos para construir software. El analista de software debe comprender el dominio de información del software y construir un modelo analítico.
- **Diseño:** esta fase incluye muchos pasos, incluida la inferencia de la estructura de datos, la arquitectura del software, la interfaz de usuario y el diseño de algoritmos.
- **Codificación:** El diseño se convierte en código ejecutable para construir el sistema. Las herramientas CASE actuales permiten la transformación del modelo UML para generar una parte esquemática del código de la aplicación, pero no todo.
- **Pruebas:** Después de crear el código, procedemos a probar el programa. El proceso de prueba incluye análisis de los procesos lógicos internos del software (verificando que se cumplen las instrucciones y bifurcaciones), o análisis de procesos fuera de la función (el programa se ejecuta con una serie de entradas y condiciones para verificar que se está ejecutando correctamente). Las primeras pruebas se conocen como pruebas de "caja blanca", mientras que las últimas se denominan pruebas de "caja negra", debido a la opacidad al ver el código fuente.

### 2.2.10 Modelos de Caso de Usos

Permiten tener una visión externa de cómo los usuarios interactúan con las funcionalidades del sistema. Permiten modelar los requisitos funcionales, los agentes involucrados en su uso para facilitar la validación del producto y la planificación de las fases del ciclo de vida. Dichos agentes (ya sean humanos o no) se les denomina “actores” y pueden ser por ejemplo: un usuario que solicita la compra de un producto, un estudiante que realiza un cuestionario, un dispositivo que envía un mensaje al sistema o un agente inteligente que genera acciones sobre la aplicación (22).

#### Gráfico Nro. 7: Ejemplo de actor de UML

Un actor se representa en UML como un muñeco de palo:



Perfil usuario

Fuente: Jiménez de Parga (22).

### 2.2.11 Java

Es un lenguaje de programación de alto nivel con el que se pueden escribir tanto programas convencionales como para internet. Incluye dos elementos: un compilador y un intérprete. El compilador produce un código de bytes que se almacena en un fichero para ser ejecutado por el intérprete java denominado máquina virtual de Java. El código producido por el compilador Java puede transportarse a cualquier plataforma (23).

### 2.2.12 Base de datos

Es una estructura integrada de datos que contiene físicamente la representación lógica de un conjunto de entidades y relaciones que representan el modelo de las necesidades de información de una organización. El diseño lógico de un sistema de base de datos es la representación de las entidades y relaciones que modelan el sistema, y el diseño físico es la representación estructurada de los datos utilizando una tecnología de base de datos (24).

#### Ventajas y Desventajas de las bases de datos

Almacenar grandes cantidades de información.	Esto es muy útil para las grandes compañías que manejan volúmenes considerables de información.
Compartir la información	Los usuarios pueden compartir datos e información relevante para su actividad laboral aunque estén ubicados en diferentes oficinas.
Acceso rápido a la información	La información siempre está disponible para todos los usuarios.
Eliminación de información repetida o redundante	Dos usuarios siempre tendrán la certeza de que la información que consulta no está repetida ni es redundante. Esto depende del diseño que se haya realizado de la base de datos. Un mal diseño

	puede contener información redundante innecesaria.
Reducción del espacio de almacenamiento	Porque la información está contenida en dispositivos electrónicos. Se reduce el espacio para almacenarlo de forma tradicional, en caso de que existan datos redundantes.
Mejora la seguridad de la información	El administrador de la base de datos puede restringir el acceso a ciertos tipos de información.

### **Desventajas**

Tamaño	Cuanto más grande es la base de datos, más necesita un disco duro de alta capacidad, así como una mayor cantidad de RAM para que funcione correctamente.
Costo	El hardware y el software necesarios para ejecutar la base de datos son muy costosos.
Actualización	Los usuarios necesitan actualizaciones porque la

	tecnología siempre está cambiando.
Vulnerabilidad ante fallos	Debido a la base de datos, puede haber un error de usuario, como una descarga eléctrica.

Fuente: Romero, Dominguez y Nuñez: (25).

### 2.2.13 Orientado a objetos

El modelo de datos orientado a objetos es una extensión del paradigma de programación orientado a objetos. Otra diferencia radica en que mientras las BDR representan sus relaciones mediante llaves foráneas, en este modelo se incluyen en la definición de los objetos con los que se relación; es decir, para las relaciones se lleven a cabo, se debe designar un atributo interno de cada objeto para esta función. Permite la inclusión de los atributos multivaluados, que son agregaciones las que se denomina conjuntos (sets) o bolsas (bags) (26).

### 2.2.14 Lenguajes de Programación

Después del análisis, el proceso de escritura del código fuente escrito en un lenguaje de programación generalmente requiere el conocimiento de varias áreas diferentes, además de tener fluidez en el lenguaje que se utilizará, algoritmos especializados y lógicos. La programación implica no solo el diseño de la aplicación (sino también el diseño del código), aunque a menudo se unen en el desarrollo de pequeñas aplicaciones, el código fuente de los programas de computadora debe ser limpiado y mantenido (27).

### **2.2.15 Proceso Racional Unificado (RUP)**

Este proceso de desarrollo se caracteriza por ser iterativo y en constante evolución para el análisis, implementación y documentación de sistemas orientados a objetos, que se encuentra en medio de la arquitectura y está guiado por las escuelas. Incluye artefactos (que son productos específicos del proceso, como modelos de casos de uso, código fuente, etc.) y funciones (las funciones que desempeña una persona en un momento dado, una persona puede desempeñar funciones) varían a lo largo del proceso (28).

### **2.2.16 Fases del modelo RUP**

RUP divide el proceso en 4 fases (29):

- Inicio: Durante esta fase se establece el alcance y los límites del sistema, además se estima el coste del producto y se describen los requerimientos de los clientes.
- Elaboración: Durante esta fase se genera el propósito de analizar el problema, para posteriormente hacer el diseño y define el plan de desarrollo.
- Construcción: En esta fase se desarrolla y se considera como un proceso de elaboración, además se proveen los recursos, control de los costos, planificación y la calidad del sistema.
- Transición: En esta fase se considera las pruebas y preparación del producto, en donde además se considera refinamiento del producto, configuración e instalación del mismo.

### **2.2.17 Lenguaje de Programación SQL**

Se trata de un lenguaje de bases de datos normalizado que permite crear y manipular bases de datos, además de la creación de consultas con las que obtener información proveniente o alojada en una base de datos, El lenguaje se compone de cláusulas, operadores, comandos y funciones de agregado que se combinan con instrucciones y sentencias para la creación, actualización y manipulación de los datos de la base de datos (30).

### **3. HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis General**

Para esta Investigación se formula la hipótesis siguiente:

La propuesta de Implementación de un Sistema Informático de Control de Huéspedes en el Hospedaje Manantial- Tumbes, 2021 mejorará la administración de la Empresa.

#### **3.2 Hipótesis Específicas**

1. La propuesta de Implementación de un Sistema Informático para el control de huéspedes en el hospedaje manantial, analizará la información.
2. La propuesta de Implementación de un Sistema Informático determinará el nivel del proceso de control de Huéspedes en el Hospedaje Manantial-Tumbes, 2021.
3. La metodología de Desarrollo de Software RUP el lenguaje UML, dará un correcto modelado para la propuesta de Implementación de un Sistema Informático para el control de huéspedes en el hospedaje manantial.
4. Los Diseños de los procesos, la base de datos y las interfaces del sistema de la propuesta de Implementación de un Sistema Informático mejorará el control de los servicios prestados en el Hospedaje Manantial- Tumbes, 2021.

## **4. METODOLOGÍA**

En esta etapa engloba los pasos necesarios para alcanzar los objetivos fijados para la investigación; es decir, un plan estratégico que detalla la manera y secuencia de ejecución de aquellas tareas necesarias para completar los objetivos propuestos, la metodología insertada en la investigación, responde a las preguntas relacionadas con el resumen de la información, distribución de tiempos a las tareas de la investigación, lugares que abarcan la investigación, y sobre todo la indicación de la forma de hacer propiamente la investigación. Todo lo anterior se incluye bajo el rubro denominado “Materiales y métodos”, en cierto tipo de informes de investigación (31).

### **4.1 Tipo y Nivel de Investigación**

El tipo de investigación que se empleara en este proyecto es descriptiva, debido a que se utilizara conocimientos existentes para aplicarlos a la solución de un problema o necesidad en un corto tiempo. La siguiente Investigación es cuantitativa, porque permite examinar los datos de manera científica, o de manera más específicamente en forma numérica.

Se trata de encontrar una base para el desarrollo de la investigación, partiendo de las teorías que sustentarán la hipótesis, como el contexto histórico, el contexto social y otros fenómenos asociados al tema que las personas proponen. Desde un punto de vista metodológico, es el momento de la investigación que formará el marco teórico o conceptual, así como la bibliografía que sustentará la investigación y le dará un carácter científico (32).

### **4.2 Diseño de la Investigación**

Esta situación radica en recibir un régimen, una condición o un impulso bajo determinadas circunstancias, para después estimar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o tal condición, de alguna manera en un experimento se “construye” una realidad. En cambio, en un estudio no

experimental no se genera ninguna situación, sino que se observa situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza, la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipular se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas (33).

Es no experimental, ya que en ella no es posible la manipulación de las variables que interfieren en el estudio, es utilizada cuando el investigador no dispone de la información necesaria para solucionar el problema planteado.

M
---

Dónde:

M= Muestra, O= Observación

### **4.3 Población y Muestra**

Si tuviéramos que encuestar a todos los hogares existentes en una ciudad, en realidad estaríamos haciendo un censo. Sin embargo, la población puede designar todos los hogares de un área de una misma ciudad o los hogares de un condado. Como vemos la población está formada por todas las unidades estudiadas, se estudian todos los elementos o unidades que componen la población y sólo a través de una muestra (34).

#### **4.3.1 Población**

La población del Hospedaje Manantial – Tumbes, está conformada por 200 trabajadores y 1 propietario del hospedaje que están implicados en el proceso de control de huéspedes; además de los clientes.

#### **4.3.2 Muestra**

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó un muestreo no probabilístico, a juicio del experto, de acuerdo a los clientes más

frecuentes, quedando así un total de 3 trabajadores y 20 clientes, en un total la muestra está constituida por 23.

#### 4.4 Definición y operacionalización de variables

Tabla Nro. 01: Definición y operacionalización de variables

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición Operacional</b>
Propuesta de Implementación de un Sistema Informático de Control de Huéspedes.	<p>– Según Jainet Reátegui, R. Para mejorar el problema de información realizó un software que guardara la información de una manera segura, y determinar la influencia del Sistema de Información en la</p>	Equipos informáticos (Hardware).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La falta de adquisición de equipos de cómputo en el hospedaje.</li> <li>- Disponibilidad de servicio de internet.</li> </ul>	<p>Un sistema informático de control de huéspedes, es importante para la empresa ya que ayudará a tener mejor control de los procesos. Y se puede administrar eficientemente los diferentes procesos que se realizan en el</p>
		Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo actual de cómo se está llevando el proceso</li> </ul>	

	mejora del proceso de atención (35).		<p>de registro de huéspedes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar el nivel del tiempo de atención.</li> <li>- Corregir duplicidad y pérdida de datos de los huéspedes.</li> </ul>	<p>área del hospedaje como parte operativa, administrativa, financiera.</p> <p>Se llevó a cabo un cuestionario donde se definieron dos operaciones del Si o No, estas operaciones ayudaron al desarrollo de las pruebas piloto y los resultados.</p>
		<p>Sistemas Informáticos (Software).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de sistema informático para la mejora en la empresa.</li> </ul>	

			- Dar facilidad de registro de información.	
--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

## 4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Son aquellos que nos fueron de gran utilidad para la empresa en el recojo de información, se tomó en cuenta:

- **La entrevista** a los clientes para ver la evaluación del punto de vista como opinan del proceso que se maneja en el hospedaje y trabajadores para conocer los problemas situados en el hospedaje. Permitiendo obtener la información importante para obtener el diagnóstico situacional e investigación de este proyecto.
- **Cuestionario:** Nos permitió observar cómo se percibe el control de llenado del usuario, así como el grado de confianza una vez implementado el sistema.

### 4.5.1 Procedimiento de recolección de datos

- La manera como se desarrolló esta investigación se realizó varios procesos como, por ejemplo, se analizó la problemática, recoger información, se realizó varias visitas a la empresa hotelera el Manantial para poder sacar información, donde se aplicó entrevistas y cuestionario para el recojo de datos para el dicho proyecto de investigación.

## 4.6 Plan de análisis

El Plan de análisis de funcionamiento que se aplicó fue para poder determinar cómo estaba funcionando los procesos de la empresa. La manera que se llevó a cabo este análisis lo ideal fue identificar y determinar cómo se estaban realizando los procesos que se hacían con ello, así mismo se necesitó utilizar un instrumento de recolección de datos mediante la utilización de hojas electrónicas como Word, Excel. Los datos recogidos con las encuestas servirán para realizar los diferentes diagramas previos, como modelo del negocio, modelo de casos de usos, diagrama de actividades, diagrama de clases, etc.

#### 4.7 Matriz de consistencia

Tabla Nro. 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿De qué manera la Propuesta de la Implementación de un Sistema Informático de Control de Huéspedes en el Hospedaje Manantial-Tumbes, 2021 mejora la administración?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Proponer la Implementación de un Sistema Informático de Control de Huéspedes en el Hospedaje Manantial- Tumbes, 2021 para mejorar la administración.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar la información para el desarrollo del sistema informático para el control de huéspedes en el Hospedaje Manantial – Tumbes, 2021.</li> </ol>	<p>La Propuesta de la Implementación de un Sistema Informático de Control de Huéspedes en el Hospedaje Manantial- Tumbes, 2021 mejorará la administración de la Empresa.</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativa.  <b>Nivel:</b> Descriptiva  <b>Diseño:</b> No experimental, de corte transversal.  <b>Población:</b> 200  <b>Muestra:</b> 23</p>

	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Determinar el nivel de satisfacción acerca del sistema actual.</li><li>3. Utilizar la metodología de Desarrollo de Software RUP el lenguaje UML, para un correcto modelado del sistema de información.</li><li>4. Diseñar los procesos, la base de datos y los interfaces del sistema.</li></ol>		
--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia.

## 4.8 Principios éticos

Todas las fases de la actividad científica deben conducirse en base a los principios de la ética que rigen la investigación en la ULADECH Católica:

Lo que debemos primero tener en cuenta es la protección de la persona el bienestar y seguridad de las personas es el fin supremo de toda investigación, y por ello, se debe proteger su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión.

La libre participación y derecho a estar informado las personas que participan en las actividades de investigación sobre los propósitos y fines de la investigación que desarrollan o en la que participan; y tienen la libertad de elegir si participan en ella, por voluntad propia.

La beneficencia y no-maleficencia es decir toda investigación debe tener un balance riesgo-beneficio positivo y justificado, para asegurar el cuidado de la vida y el bienestar de las personas que participan en la investigación.

La justicia para el investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal.

Y por último la integridad científica para el investigador (estudiantes, egresado, docentes, no docente) tiene que evitar el engaño en todos los aspectos de la investigación; evaluar y declarar los daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

## 5. RESULTADOS

### 5.1 Resultados (clientes)

#### 5.1.1 Dimensión 01: Nivel de Equipos Informáticos

Tabla Nro. 1: Gestión de Adquisición de Equipos de Computo

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la gestión de adquisición de equipos de cómputo realizadas; respecto la propuesta de la implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	0	0.00
No	20	100.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Clientes, para responder a la pregunta: ¿Te has percatado si el hospedaje cuenta con equipos de cómputo?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 1, se observa que el 100% de 20 clientes afirman que el hospedaje “No” cuenta con una gestión de adquisición de equipos de cómputo, lo que equivale al 100%, lo que significaría que para la implementación del sistema informático es necesaria la adquisición de al menos un equipo de cómputo.

Tabla Nro. 2: Verificación de uso de internet

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la verificación de existencia del uso de internet para los clientes; respecto a la propuesta de la implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	0	0.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Clientes, para responder a la pregunta: ¿El hospedaje tiene servicio de internet?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 1, se observa que el 100% de 20 clientes afirman que el hospedaje “Si” cuenta con servicio de internet, lo que significaría que en un futuro se puede adicionar o aplicar una página web usando el modo de internet que es necesario para que esto se haga posible.

### 5.1.2 Dimensión 02: Proceso del Hospedaje

Tabla Nro. 3: Nivel de los clientes en cuanto acuden habitualmente al hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas para los clientes si acuden habitualmente al hospedaje; respecto a la propuesta de la implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Frecuentemente	8	40.00
Regular	6	30.00
Ocasionalmente	6	30.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Clientes, para responder a la pregunta: ¿El hospedaje tiene servicio de internet?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 3, Se puede visualizar, que el 40% de 20 clientes responden con un nivel de que acuden “Frecuentemente” al hospedaje, pero el 30% responden que “Regular” acuden al hospedaje, y el 30% solo responden “Ocasionalmente”, lo que equivale al 100%, por lo tanto significa que la mayor cantidad de encuestados prefieren acudir frecuentemente a este hospedaje.

Tabla Nro. 4: Nivel de evaluación de qué manera son registrados los clientes en el hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas para los clientes para evaluar de qué modo son registrados los clientes; respecto a la propuesta de la implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	0	0.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Clientes, para responder a la pregunta:  
¿Te has percatado que al momento que te registran lo hacen manualmente?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 4, se observa que el 100% de 20 clientes afirman que el hospedaje “Si” los registran manualmente, lo que significaría que con la propuesta de la implementación del sistema mejorará este proceso de manera eficiente reemplazando el registro manual.

Tabla Nro. 5: Nivel de evaluación en que demora el hospedaje al registrar un huésped

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas para los clientes para evaluar en la demora que hace el hospedaje al registrar un huésped; respecto a la propuesta de la implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Demasiado	8	40.00
Poco	6	30.00
Regular	6	30.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Clientes, para responder a la pregunta: ¿Crees que el tiempo que demora el registro de huéspedes es demasiado?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 5, Se puede visualizar, que el 40% de 20 clientes responden con un nivel “Demasiado” en registra el hospedaje a los huéspedes, pero el 30% responden que “Poco” es el tiempo en que se registran a los huéspedes, y el 30% solo responden “Regular”, lo que equivale al 100%, por lo tanto significa que con la propuesta del sistema que se implementará agilizará rápido el tiempo del registro de los huéspedes.

Tabla Nro. 6: Nivel de evaluación en que piden los datos nuevamente para registrar

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas para los clientes para evaluar en que piden los datos nuevamente para registrar por segunda vez a los huéspedes; respecto a la propuesta de la implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Seguido	14	70.00
Nunca	4	20.00
Poco	2	10.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Clientes, para responder a la pregunta: ¿Cuándo has venido por segunda vez te han pedido tus datos nuevamente?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 6, Se puede visualizar, que el 70% de 20 clientes opinan que “Seguido” los datos nuevamente para registrar a los huéspedes, pero el 20% opinan que “Nunca” pidieron datos nuevamente a los huéspedes, y el 10% responden que “Poco” fue los que pidieron los datos para registrar, lo que equivale al 100%, Lo cual generaría incomodidad al cliente es por eso que se necesita la propuesta de la implementación de un sistema para mejorar el proceso de registro y evitar la duplicidad de datos.

Tabla Nro. 7: Nivel de evaluación de la toma de decisión de los clientes en que el registro se haga manualmente

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas para los clientes para evaluar si están de acuerdo los clientes en que se haga manualmente el registro de huéspedes; respecto a la propuesta de la implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	0	0.00
No	20	100.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Clientes, para responder a la pregunta: ¿Estás de acuerdo de que el registro se haga manualmente?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 7, se observa que el 100% de 20 clientes afirman que el hospedaje “No” están de acuerdo en que el registro se haga manualmente, lo que equivale al 100%, lo que significa que para ellos les beneficiaría bastante propuesta de la implementación de un sistema ya que tendrán una mejor atención.

Tabla Nro. 8: Nivel de evaluación de la toma de decisión de los clientes en que se debería mejorar el registro de huéspedes

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas para los clientes para mejorar el registro de huéspedes en el hospedaje; respecto a la propuesta de la implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	19	95.00
No	1	5.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Clientes, para responder a la pregunta: ¿Crees que se debería mejorar el registro de huéspedes?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 8, se observa que el 95% de 20 clientes afirman que el hospedaje “Si” se debería mejorar el registro de huéspedes, pero el 5% opinan que “No” debería mejorar el registro de huéspedes, lo que equivale al 100%, lo cual eso significaría que el mayor porcentaje toma la mayor decisión de que si estarían de acuerdo con la propuesta de la implementación de un sistema.

Tabla Nro. 9: Nivel de evaluación de los clientes si consumen otro tipo de servicio

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas para los clientes para evaluar si consumen los clientes otro tipo de servicio en el hospedaje; respecto a la propuesta de la implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	6	30.00
No	13	65.00
A veces	1	5.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Clientes, para responder a la pregunta: ¿Consumes otro tipo de servicio en este hospedaje?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 9, Se puede visualizar, que el 65% opinan que “No” consumen otro tipo de servicio, que el 30% de 20 clientes opinan que “Si” consumen otro tipo de servicio, y el 5% responden que a veces consumen otro tipo de servicio, lo que equivale al 100%, lo que significa que el mayor porcentaje de los clientes no consumen otro tipo de servicio.

### 5.1.3 Dimensión 03: Sistemas Informáticos

Tabla Nro. 10: Nivel de evaluación de los clientes en que si están de acuerdo en que se implemente un sistema informático.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas para los clientes para evaluar la decisión de los clientes en que se implemente un sistema informático en el hospedaje; respecto a la propuesta de la implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	0	0.00
No	20	100.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Clientes, para responder a la pregunta: ¿Te has percatado si el hospedaje cuenta con un sistema informático (software) para registrar a los huéspedes?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 10, se observa que el 100% de 20 clientes afirman que el hospedaje “No” no cuenta con un sistema informático (software) para registrar a los huéspedes, lo que equivale al 100%, lo que significa que para ellos les beneficiaría bastante la implementación de un sistema ya que tendrán una mejor atención.

Tabla Nro. 11: Nivel de evaluación de los clientes de los clientes acerca del conocimiento de los sistemas informáticos

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas para los clientes para evaluar a los clientes si tiene conocimiento acerca de los sistemas informáticos en el hospedaje; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	15	75.00
No	2	10.00
Más o menos	3	15.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Clientes, para responder a la pregunta: ¿Tienes conocimiento de lo que es un sistema informático?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 11, se observa que el 75% de 20 clientes afirman “Si” tienen conocimiento de lo que es un sistema informático, el 15% responden que poco tienen conocimiento sobre lo que es un sistema informático, mientras que el 10% opinan que “No” tienen conocimiento acerca de sistemas informáticos, lo que equivale al 100%, por lo cual hoy en día la mayoría de las personas ya tienen conocimiento de lo que es un sistema informático, por lo que es importante la opinión de los clientes si están de acuerdo en que el hospedaje debería de contar con la implementación de un sistema. Ya que tendrán una mejor atención.

Tabla Nro. 12: Nivel de evaluación de la toma de decisión de los clientes acerca de que la implementación ayudaría a mejorar el registro de huéspedes

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas para los clientes para evaluar la decisión de los clientes si puede mejorar el registro de huéspedes; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	0	0.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Clientes, para responder a la pregunta: ¿Crees que con un sistema informático (Software) puede mejorar el registro de huéspedes en el hospedaje?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 12, se observa que el 100% de 20 clientes afirman que el hospedaje “Si” puede mejorar el registro de huéspedes con un sistema informático (software), lo que equivale al 100%, por lo tanto al implementar el sistema al hospedaje facilitaría la administración de sus datos permitiendo acceder la información relevante de manera frecuente y oportuna.

Tabla Nro. 13: Nivel de evaluación de la toma de decisión de los clientes acerca de que la implementación ayudaría a mejorar el registro de huéspedes

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas para los clientes para evaluar la decisión de los clientes en que si estén de acuerdo en que se implemente el sistema sobre el registro de huéspedes; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	20	100.00
No	0	0.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Clientes, para responder a la pregunta: ¿Estaría de acuerdo en que se implemente un sistema informático (Software) de registro de huéspedes?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 12, se observa que el 100% de 20 clientes afirman que el hospedaje “Si” están de acuerdo en que se implemente un sistema informático (software) de registro de huéspedes en el hospedaje, lo que equivale al 100%, lo cual deciden la mayoría que están de acuerdo en que se implemente el sistema informático, lo cual validaría el proyecto.

**Tabla: Resumen General por Dimensiones de Clientes**

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las tres dimensiones definidas para determinar los niveles; Gestión de Adquisición de Equipos de Cómputo, Nivel de evaluación de qué manera son registrados los clientes en el hospedaje, Nivel de evaluación de la toma de decisión de los clientes acerca de que la implementación ayudaría a mejorar el registro de huéspedes, respecto a la propuesta de la implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

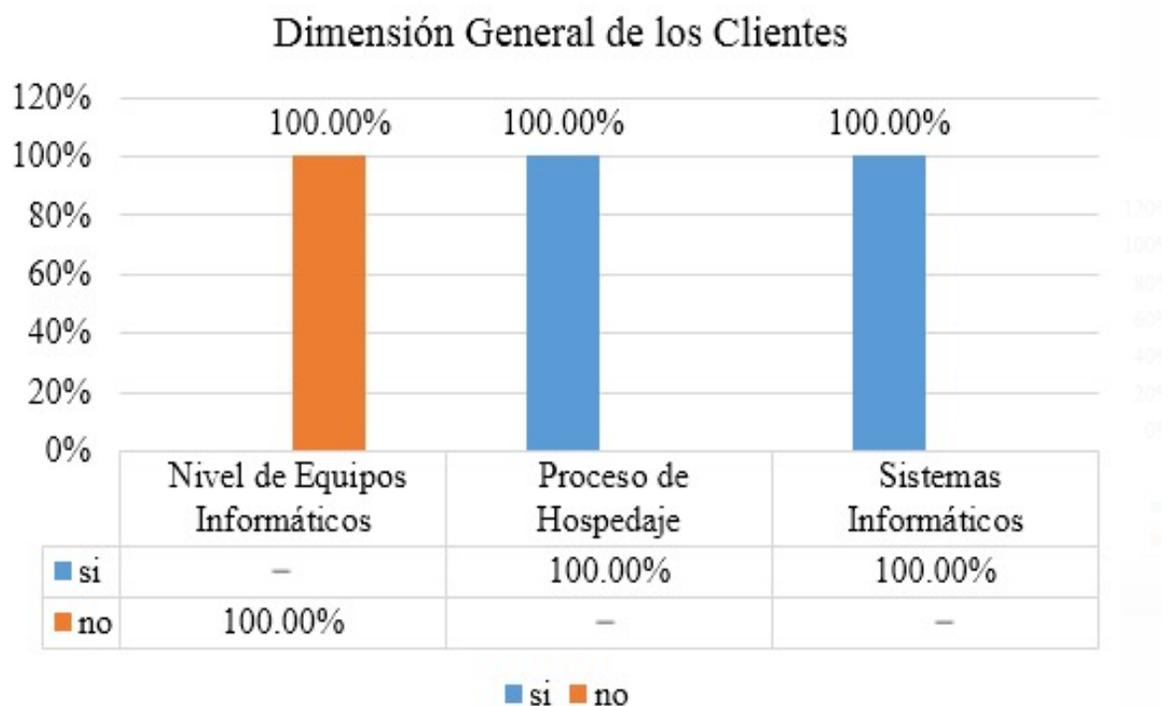
Dimensiones	Alternativas De Respuestas				Muestra N	Total %
	SI	%	NO	%		
D1: Nivel de Equipos Informáticos	0	0	20	100	20	100
D2: Proceso de Hospedaje	20	100	0	0	20	100
D3: Sistemas Informáticos	20	100	0	0	20	100

Fuente: Aplicación del instrumento sobre las tres dimensiones: para determinar los niveles; Gestión de Adquisición de Equipos de Cómputo, Nivel de evaluación de qué manera son registrados los clientes en el hospedaje, Nivel de evaluación de la toma de decisión de los clientes acerca de que la implementación ayudaría a mejorar el registro de huéspedes, respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la Tabla de resumen general se puede visualizar que en la primera dimensión el 100% de los clientes requiere de adquisición de equipos informáticos ya que No cuenta el hospedaje, en la segunda dimensión el 100% de clientes encuestados se han percatado que Si tienen un problema con el registro del hospedaje que asemeja la problemática del tema, y la tercera dimensión es el 100% de los clientes donde su nivel de evaluación de la toma de decisión Si están de acuerdo acerca de que la implementación ayudaría a mejorar el registro de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

**Gráfico N° 8: Resumen General de Dimensiones de Clientes**



## Encuesta para Trabajadores

### 5.1.4 Dimensión 01: Nivel de Equipos Informáticos

Tabla Nro. 1: Gestión de Adquisición de Equipos de Computo

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la gestión de adquisición de equipos de cómputo realizadas; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	0	0.00
No	3	100.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Trabajadores, para responder a la pregunta: ¿El hospedaje cuenta con equipos informáticos?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 1, se observa que el 100% de 3 Trabajadores afirman que el hospedaje “No” cuenta con equipos de cómputo lo que equivale al 100%, lo que significaría que para la propuesta de la implementación del sistema informático es necesaria la adquisición de al menos un equipo de cómputo.

Tabla Nro. 2: Nivel de evaluación si contaba con una adquisición de equipos de cómputo anteriormente el hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a los trabajadores para la verificación de equipos de cómputo si existían anteriormente en el hospedaje; respecto a la implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	0	0.00
No	3	100.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, para responder a la pregunta: ¿Anteriormente contaba con equipos de cómputo?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 2, se observa que el 100% de 3 trabajadores afirman que el hospedaje “No” se contaba anteriormente con equipos de cómputo en el hospedaje lo que equivale al 100%, lo que significaría que nunca se contó con un sistema informático en el hospedaje.

Tabla Nro. 3: Nivel de evaluación para la adquisición de compra sobre equipos de cómputo

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a los trabajadores para verificar si está el hospedaje en condiciones de comprar equipos de cómputo; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	0	0.00
No	2	66.67
Tal vez	1	33.33
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Trabajadores, para responder a la pregunta: ¿El dueño está en condiciones para realizar la compra de equipos de cómputo?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 3, se observa que el 66.67% de 3 trabajadores afirman que “No” están en condiciones por ahora comprar equipos de cómputo, y el 33.33% responden que “Tal vez” pueda comprar equipos de cómputo lo que equivale el 100%, por lo tanto se tendría que concientizar al dueño del hospedaje sobre la importancia de contar con equipos de cómputo.

Tabla Nro. 4: Nivel de evaluación para el Servicio de internet

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a los trabajadores para verificar si el hospedaje cuenta con servicio de internet; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	3	100.00
No	0	0.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, para responder a la pregunta: ¿El hospedaje cuenta con servicio de internet?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 4, se observa que el 100% de 3 trabajadores afirman que el hospedaje “Si” cuenta el hospedaje con servicio de internet, lo que corresponde el 100%, lo cual significaría que en un futuro se puede adicionar o aplicar una página web usando el modo de internet que es necesario para que esto se haga posible.

Tabla Nro. 5: Nivel de evaluación si el hospedaje cuenta con los recursos necesarios para seguir con el Servicio de internet

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a los trabajadores para verificar si el hospedaje está en condiciones de seguir contando con servicio de internet; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	3	100.00
No	0	0.00
Tal vez	0	0.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Trabajadores, para responder a la pregunta: ¿Cuenta con los recursos económicos necesarios para tener el servicio de internet?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 5, se observa que el 100% de 3 trabajadores afirman que “Si” cuenta con cuentan con los recursos necesarios para tener el servicio de internet en el hospedaje, lo que equivale el 100% de los encuestados, por lo que es conveniente y de gran utilidad para a futuro adicionar una página web al hospedaje.

### 5.1.5 Dimensión 02: Proceso del Hospedaje

Tabla Nro. 6: Nivel de evaluación de la opinión de los trabajadores acerca de la manera que se está llevando el registro de huéspedes

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a los trabajadores acerca de la manera de como se está llevando el registro de huéspedes; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	1	33.33
No	2	66.67
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Trabajadores, para responder a la pregunta: ¿Crees que la forma como se viene registrando los datos de los huéspedes es adecuada?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 6, se observa que el 66.67% responden que “No” es la manera adecuada en registrar los datos de los huéspedes, y que el 33.33% de 3 trabajadores afirman que “Si” creen que es la forma adecuada de cómo se debe ir registrando los datos de los huéspedes, lo que corresponde al 100% de encuestados, por lo tanto con la implementación del sistema dará mejor resultado y mayor seguridad en el registro de los huéspedes.

Tabla Nro. 7: Nivel de evaluación sobre los convenientes que presentan los trabajadores al registrar a los huéspedes

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a los trabajadores acerca de su opinión si tienen inconvenientes al registrar a los huéspedes; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	0	0.00
No	3	100.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, para responder a la pregunta: ¿Existen inconvenientes para registrar los huéspedes?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 7, se observa que el 100% de 3 trabajadores afirman que el hospedaje “No” existe inconveniente para registrar a los huéspedes, lo que corresponde al 100% de los encuestados. Por lo tanto no se presenta ningún inconveniente por ahora, pero que con la implementación de un sistema hará más eficiente el proceso.

Tabla Nro. 8: Nivel de evaluación de proceso adicional que brinda el hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a los trabajadores si existe un servicio adicional aparte del registro de huéspedes; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	3	100.00
No	0	0.00
Tal vez	0	0.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Trabajadores, para responder a la pregunta: ¿Brindan otro tipo de servicio adicional aparte del registro de huéspedes?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 8, se observa que el 100% de 3 trabajadores afirman que “Si” brindan otro tipo de servicio adicional aparte del registro de huéspedes, lo que equivale el 100% de los encuestados, por lo tanto con la implementación del sistema se registrara también al igual que el registro de huéspedes.

Tabla Nro. 9: Nivel de evaluación si se registra el proceso adicional que brinda el hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a los trabajadores si registra el servicio adicional que brinda el hospedaje; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	3	100.00
No	0	0.00
Tal vez	0	0.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Trabajadores, para responder a la pregunta: ¿Ese servicio adicional también se registra de forma manual para ser tenido en cuenta?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 9, se observa que el 100% de 3 trabajadores afirman que “Si” registran manualmente el servicio adicional para tenerlo en cuenta lo que corresponde al 100% de encuestados, ya que al implementar este sistema también se tendrá un control sobre este servicio adicional.

Tabla Nro. 10: Nivel de evaluación si se presenta múltiples de datos de los clientes repetitivos en el hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a los trabajadores si repiten nuevamente en solicitar datos a los clientes en el hospedaje; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	3	100.00
No	0	0.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, para responder a la pregunta: ¿Cuándo viene un cliente por segunda vez a hospedarse, le pides sus datos nuevamente?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 10, se observa que el 100% de 3 trabajadores afirman que el hospedaje “Si” le piden los datos al cliente que regresa por segunda vez a hospedarse, lo que corresponde al 100% de encuestados, lo que se tendría que concientizar a los recepcionistas que con la propuesta de implementación de este sistema ya no tendrían necesidad de registrar por segunda vez al cliente, ya que su información se encontraría almacenada en una base de datos.

Tabla Nro. 11: Nivel de evaluación acerca de la seguridad sobre el registro de huéspedes

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a los trabajadores si es seguro el registro de huéspedes como lo están manejando en el hospedaje; respecto a la implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	0	0.00
No	0	0.00
Tal vez	3	100.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Trabajadores, para responder a la pregunta: ¿La información es segura al momento de registrar a los huéspedes?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 11, se observa que el 100% de 3 trabajadores afirman que “Tal Vez” la información pueda ser segura al registrar a los huéspedes, lo que corresponde al 100% de encuestados, por lo cual eso se presenta como una duda de que no puede estar seguro el registro y que con la implementación de un sistema será de mayor seguridad los datos al registrar al cliente.

Tabla Nro. 12: Nivel de evaluación del tiempo que registran los datos en el hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a los trabajadores si es el modo que registran los datos es de rápido acceso; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	3	100.00
No	0	0.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, para responder a la pregunta: ¿Es de rápido acceso la información sobre el registro de huéspedes?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 12, se observa que el 100% de 3 trabajadores afirman que el hospedaje “Si” es de rápido acceso la información que registran, lo que corresponde al 100% de encuestados, por lo tanto se presentaría circunstancias de tiempo de espera ya que la información de registro lo hace manualmente, pero con la implementación de un sistema sería mucho más rápido el acceso de información.

### 5.1.6 Dimensión 03: Sistemas Informáticos

Tabla Nro. 13: Nivel de evaluación de la falta de sistema informático en el hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a los trabajadores si el hospedaje cuenta con sistema informático; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	3	100.00
No	0	0.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, para responder a la pregunta: ¿El hospedaje cuenta con un sistema informático (Software) de registro de huéspedes?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 13, se observa que el 100% de 3 trabajadores afirman que el hospedaje “No” cuenta con sistema informático (Software) de registro de huéspedes, lo que corresponde al 100% de encuestados, por lo que se tendría que concientizar al dueño de la importancia que es la implementación del sistema en este hospedaje y dar una mejor atención.

Tabla Nro. 14: Nivel de evaluación sobre el conocimiento del significado de sistema informático para los trabajadores en el hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a los trabajadores si tienen conocimiento de lo que significa sistema informático; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	0	0.00
No	2	66.67
Poco	1	33.33
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Trabajadores, para responder a la pregunta: ¿Tienes conocimiento de lo que es un sistema informático?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 14, se observa que el 66.67% de 3 trabajadores afirman que “No” tienen conocimiento de lo que es un sistema informático, y el 33.33% responden “Poco” tienen conocimiento del significado de sistema informático, lo que corresponde al 100% de encuestado, lo que significa que se debería de darle capacitaciones sobre lo que es un sistema informático.

Tabla Nro. 15: Nivel de evaluación sobre el criterio de la mejora en el hospedaje al aplicar un sistema informático

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a los trabajadores para verificar si están de acuerdo de que puede mejorar el registro al plantear un sistema informático; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	3	100.00
No	0	0.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, para responder a la pregunta: ¿Crees que con un sistema informático (software) puede mejorar el registro de huéspedes en el hospedaje?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 15, se observa que el 100% de 3 trabajadores afirman que “Si” puede mejorar el registro de huéspedes con un sistema informático (software), lo que equivale al 100% de encuestados, efectivamente al implementar el sistema al hospedaje facilitaría la administración de datos permitiendo acceder la información relevante de manera frecuente y oportuna.

Tabla Nro. 16: Nivel de evaluación para comprobar si los trabajadores han utilizado un sistema informático

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a los trabajadores para tener en cuenta si los trabajadores han utilizado un sistema informático; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	0	0.00
No	3	100.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, para responder a la pregunta: ¿Alguna vez has utilizado o has operado un sistema informático?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 16, se observa que el 100% de 3 trabajadores afirman que el hospedaje “No” han utilizado, ni han operado un sistema informático (software), lo que equivale al 100% de encuestados, lo que sería que al implementar el sistema, es necesario capacitarlos sobre el manejo del funcionamiento del sistema y que se le pueda otorgar un manual.

Tabla Nro. 17: Nivel de evaluación Toma de decisiones sobre la implementación de un sistema informático en el hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a los trabajadores para ver la decisión con respecto a la implementación de un sistema informático en el hospedaje; respecto a la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Alternativas	n	%
Si	3	100.00
No	0	0.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, para responder a la pregunta: ¿Estaría de acuerdo en que se implemente un sistema informático (software) de registro de huéspedes?

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la tabla Nro. 17, se observa que el 100% de 3 trabajadores afirman que “Si” están de acuerdo en la propuesta en que se implemente un sistema informático (software) de registro de huéspedes, por lo tanto corresponde al 100% de encuestados, lo cual están de acuerdo en que se implemente el sistema informático, lo cual validaría el proyecto.

**Tabla: Resumen General por Dimensiones a los Trabajadores**

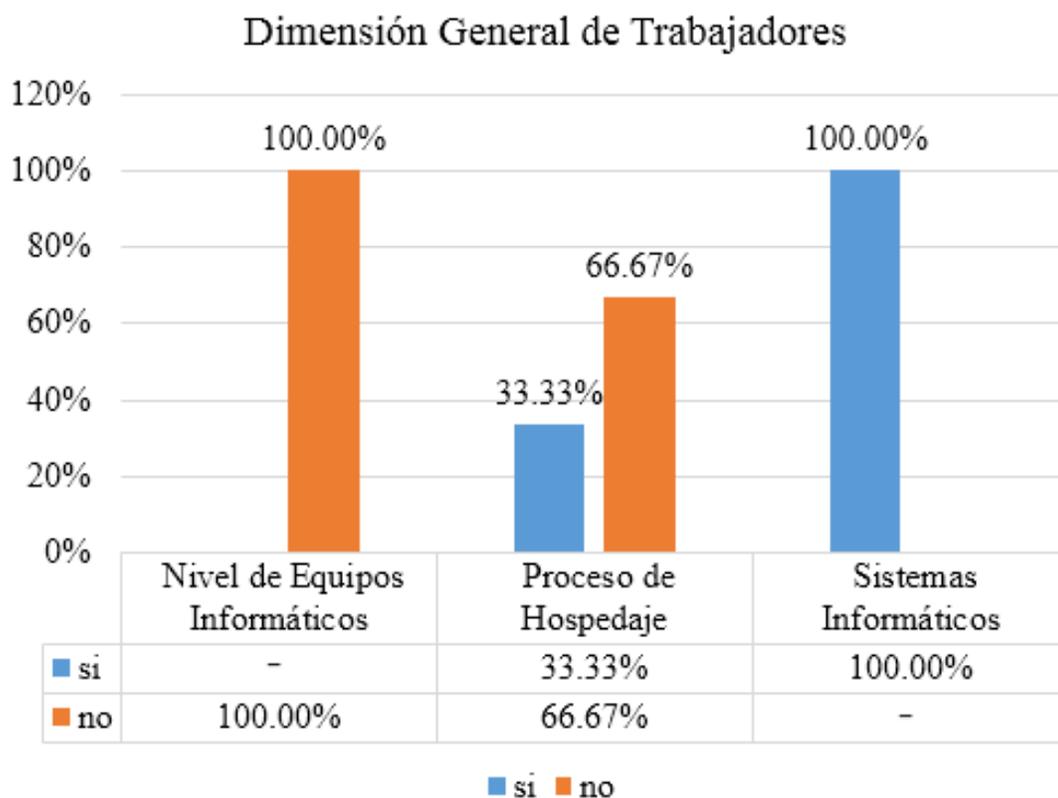
Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las tres dimensiones definidas para determinar los niveles; Gestión de Adquisición de Equipos de Cómputo, Nivel de evaluación de la opinión de los trabajadores acerca de la manera que se está llevando el registro de huéspedes, Nivel de evaluación Toma de decisiones sobre la implementación de un sistema informático en el hospedaje, respecto a la propuesta de la implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Dimensiones	Alternativas De Respuestas				Muestra N	Total %
	SI	%	NO	%		
D1: Nivel de Equipos Informáticos	0	0	3	100	3	100.00
D2: Proceso de Hospedaje	1	33.33	2	66.67	3	100.00
D3: Sistemas Informáticos	3	100	0	0	3	100.00

Aplicado por: Anchea, E.; 2021

En la Tabla de resumen general se puede visualizar que en la primera dimensión el 100% de los trabajadores manifiestan que No cuenta el hospedaje con adquisición de equipos informáticos, en la segunda dimensión el 66.67% de trabajadores encuestados se han percatado que No es la forma adecuada de llevar el registro del hospedaje manualmente, pero que el 33.33% Si están de acuerdo con el registro manualmente, que asemeja la problemática del tema, y la tercera dimensión es el 100% de los trabajadores, donde su nivel de evaluación Toma de decisiones sobre la propuesta de la implementación de un sistema informático en el hospedaje ayudaría a mejorar el registro de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

**Gráfico N°9: Dimension General de Trabajadores**



## 5.2. Análisis de resultados

Se aplica el instrumento que es un cuestionario que me permitió conocer la opinión de los Clientes encuestados referente a las tres dimensiones establecidas. A continuación, se realiza la interpretación de los resultados presentados anteriormente:

Dimensión 01: Nivel de Gestión de Adquisición de Equipos de Cómputo, en la tabla Nro. 1 el 100% de los clientes que si se requiere de adquisición de equipos informáticos ya que No cuenta el hospedaje, Esto coincide con el autor Niño (36), en el año 2016 presento una tesis titulada Implementación de un Sistema Informático de Control de Huéspedes para El Hospedaje Toloa Ii, Tumbes – 2016. Estos resultados se obtuvieron porque gran cantidad de Clientes que asisten seguido al hospedaje.

Dimensión 02: Nivel de Proceso de Hospedaje la evaluación de qué manera son registrados los clientes en el hospedaje, en la Tabla Nro. 4 el 100.00% de los Clientes Si especifican la problemática de qué manera son registrados los clientes, Esto coincide con el autor Niño (36), en el año 2016 presento una tesis titulada Implementación de un Sistema Informático de Control de Huéspedes para El Hospedaje Toloa Ii, Tumbes – 2016. Estos resultados se obtuvieron porque gran cantidad de Clientes que asisten seguido al hospedaje manifiestan que cuando se aglomeran gran cantidad de clientes no pueden atenderlo a todos a la vez ya que a veces les demanda más tiempo de lo esperado con un cliente en ser registrado y hace que la atención sea más tardía para los demás.

Dimensión 03: Nivel de Sistemas Informáticos de evaluación de la toma de decisión de los clientes acerca de que la implementación ayudaría a mejorar el registro de huéspedes en el hospedaje, en la Tabla Nro. 13 el 100.00% de los Clientes Si especifican que se debe llevar a cabo la implementación de nuestro sistema, Esto

coincide con el autor Niño (36), en el año 2016 presento una tesis titulada Implementación de un Sistema Informático de Control de Huéspedes para El Hospedaje Toloa Ii, Tumbes – 2016. Estos resultados se obtuvieron porque gran cantidad de Clientes que asisten seguido al hospedaje manifiestan que es lo recomendable para la propuesta de la implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

Se aplicó el instrumento que es un cuestionario que me permitió conocer la opinión de los Trabajadores encuestados referente a las tres dimensiones establecidas. A continuación, se realiza la interpretación de los resultados presentados anteriormente:

Dimensión 01: Nivel de Gestión de Adquisición de Equipos de Cómputo, en la tabla Nro. 1 el 100% de los Trabajadores que si se requiere de adquisición de equipos informáticos ya que No cuenta el hospedaje, Esto coincide con el autor Niño (36), en el año 2016 presento una tesis titulada Implementación de un Sistema Informático de Control de Huéspedes para El Hospedaje Toloa Ii, Tumbes – 2016. Estos resultados se obtuvieron porque gran cantidad de Clientes que asisten seguido al hospedaje.

Dimensión 02: Nivel de Proceso de Hospedaje la evaluación de qué manera son registrados los clientes en el hospedaje, que el 66.67% No especifican el acuerdo de cómo se va registrando los clientes. Mientras que el 33.33% de los Trabajadores Si especifican qué es la manera de cómo son registrados los clientes, Esto coincide con el autor Niño (36), en el año 2016 presento una tesis titulada Implementación de un Sistema Informático de Control de Huéspedes para El Hospedaje Toloa Ii, Tumbes – 2016. Estos resultados se obtuvieron por los Trabajadores que laboran en el hospedaje manifiestan que cuando se aglomeran gran cantidad de clientes no pueden atenderlo a todos a la vez ya que a veces les demanda más tiempo de lo

esperado con un cliente en ser registrado y hace que la atención sea más tardía para los demás.

Dimensión 03: Nivel de evaluación de sistemas informáticos sobre la toma de decisiones sobre la implementación de un sistema informático en el hospedaje ayudaría a mejorar el registro de huéspedes en el hospedaje, en la Tabla Nro. 17 el 100.00% de los Trabajadores Si especifican que se debe llevar a cabo la implementación de nuestro sistema, Esto coincide con el autor Niño (36), en el año 2016 presento una tesis titulada Implementación de un Sistema Informático de Control de Huéspedes para El Hospedaje Toloa Ii, Tumbes – 2016. Estos resultados se obtuvieron por los trabajadores que laboran en el hospedaje manifiestan que es lo recomendable para la propuesta de la implementación de un sistema informático de control de huéspedes en el hospedaje “Manantial” – Tumbes, 2021.

### **5.3. Propuesta de mejora**

Después de haber analizado los resultados obtenidos, se plantea como propuesta de mejora lo siguiente:

Realizar la propuesta de implementación de un sistema informático de control de huéspedes teniendo como metodología de desarrollo de software RUP conjuntamente con el lenguaje de modelado UML.

### 5.3.1 Requerimientos Funcionales del sistema

Tabla Nro. : Requerimientos funcionales del sistema

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>
01	Administrar Trabajadores
02	Administrar Huéspedes
03	Administrar Asignación de habitaciones
04	Administrar Facturación
05	Administrar Reportes
06	Administrar Pagos

Fuente: Elaboración Propia.

### 5.3.2 Requerimientos No Funcionales del sistema

- El sistema se encontrará disponible las 24 horas del día
- El sistema mostrará estabilidad en su uso, ha de ser diseñado para que el recepcionista y administrador puedan acceder a él.
- El sistema se desarrollará completamente con herramientas de software libre, y el modelo de base de datos se estructurará de tal manera que pueda ser modificado por cualquier herramienta case.
- El sistema brindará un servicio óptimo, permitiendo buenos tiempos de respuesta para que sea aprovechado al máximo.
- El diseño debe permitir la posibilidad de crecimiento del sistema.

### 5.3.3 Definición de Actores del Negocio

Se definen los actores y los roles que desempeñan dentro del sistema

Actores	Descripción	Caso de Uso
<b>Recepcionista</b>	Se encarga de realizar el registro de los huéspedes, llevar el control de ingreso y salida de los huéspedes, además generar reportes.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Registrar huésped</li><li>- Apertura una nueva reservación.</li><li>- Asigna habitación.</li><li>- Emite factura</li><li>- Emite reporte</li></ul>
<b>Administrador</b>	Se encarga del control y administración de todo lo relacionado al hospedaje, además de la administración del sistema y de todos los servicios que ofrece el sistema.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Agregar y eliminar usuarios del sistema.</li><li>- Agregar y eliminar y modifica habitaciones disponibles.</li><li>- Ver reportes de los huéspedes.</li><li>- Ver reportes de caja.</li><li>- Ver historial de los huéspedes.</li></ul>

Fuente: Elaboración Propia.

## 5.4 Fase de Diseño

Gráfico N°10: Modelo de caso de uso del negocio

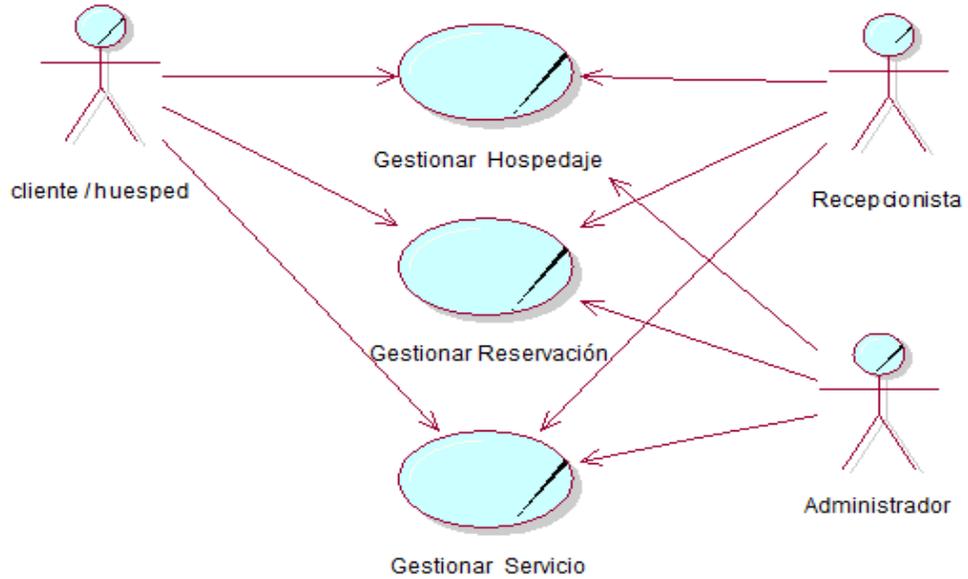
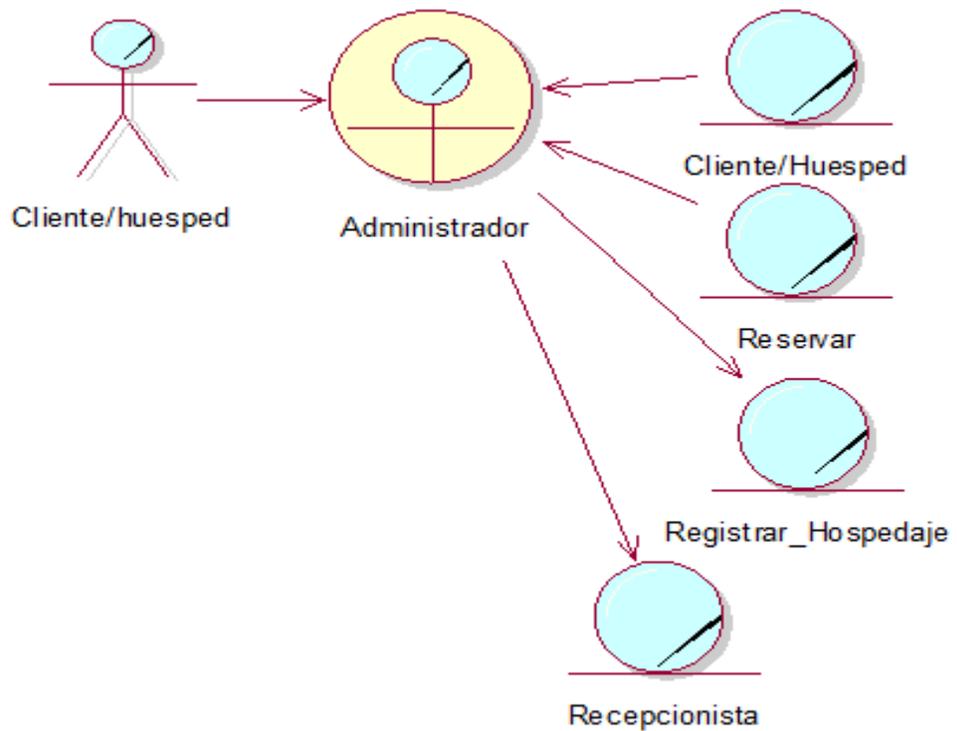
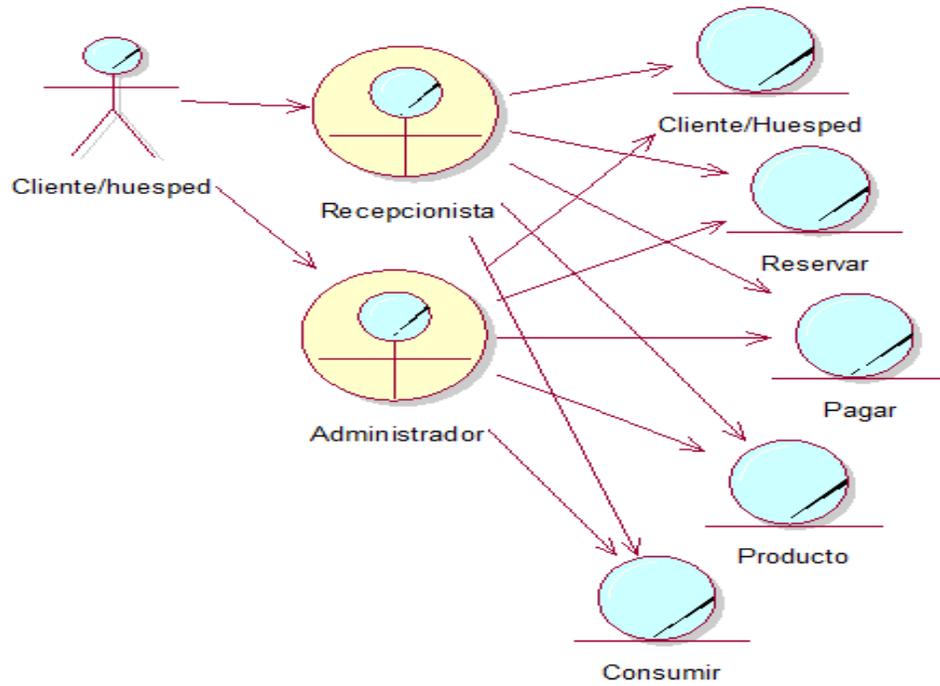


Gráfico N°11; Modelo de Objeto del Negocio (MON) de Gestión de Hospedaje



**Gráfico N°12: Modelo de Objeto de Negocio (MON) Gestión de Reservación**



**Gráfico N°13: Modelo de Objeto de Negocio (MON) Gestión de Servicio**

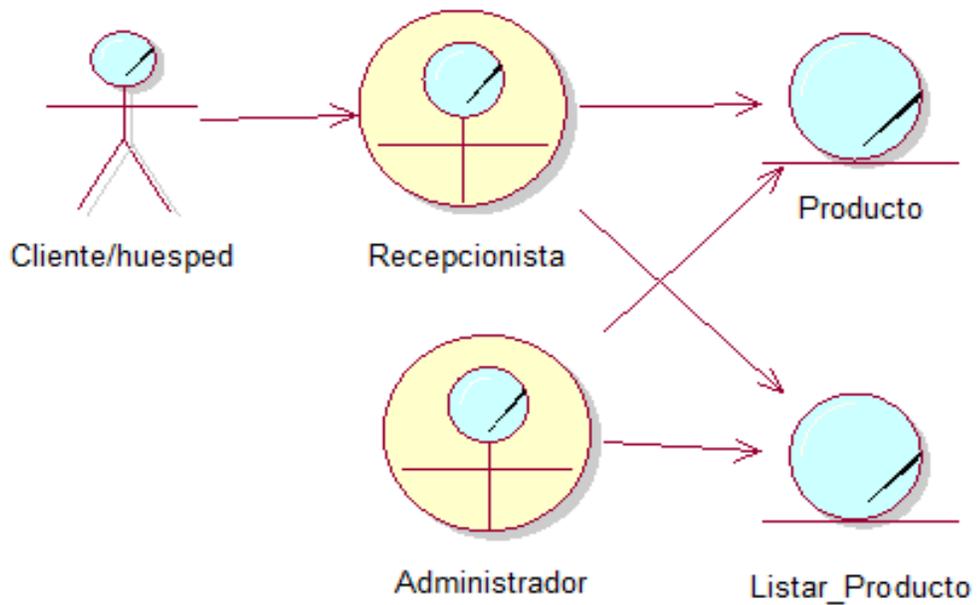


Gráfico N°14: Modelo del dominio del problema

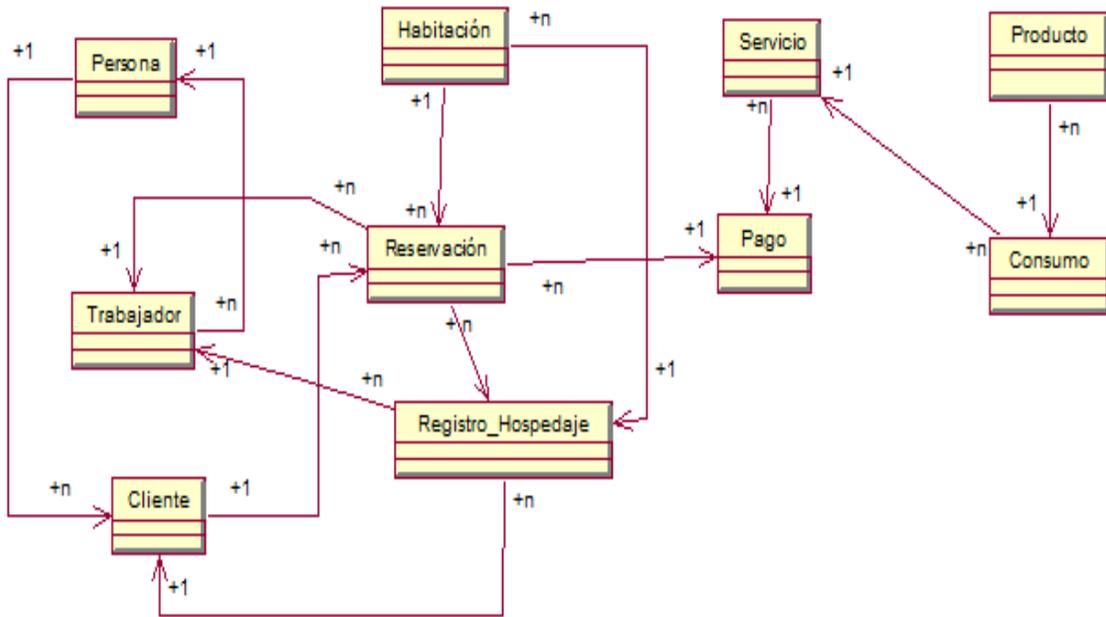


Gráfico N°15: Diagrama de Requerimiento

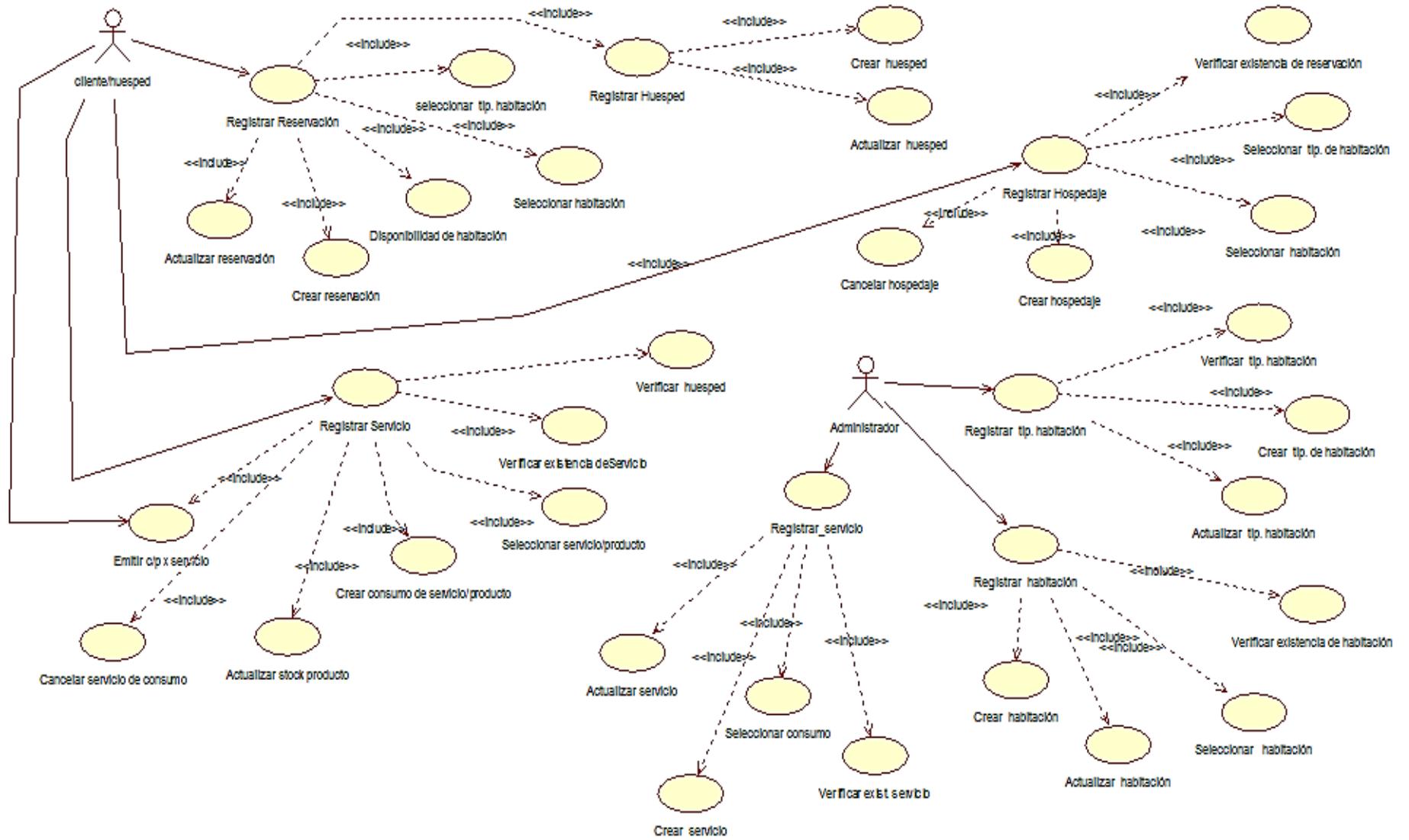


Gráfico N°16: Diagrama de requerimiento

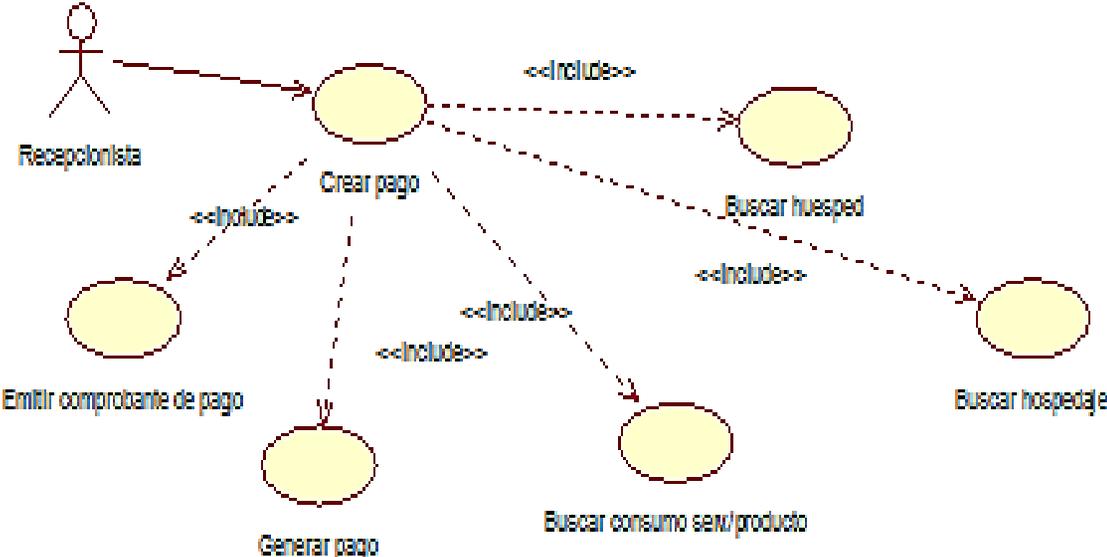
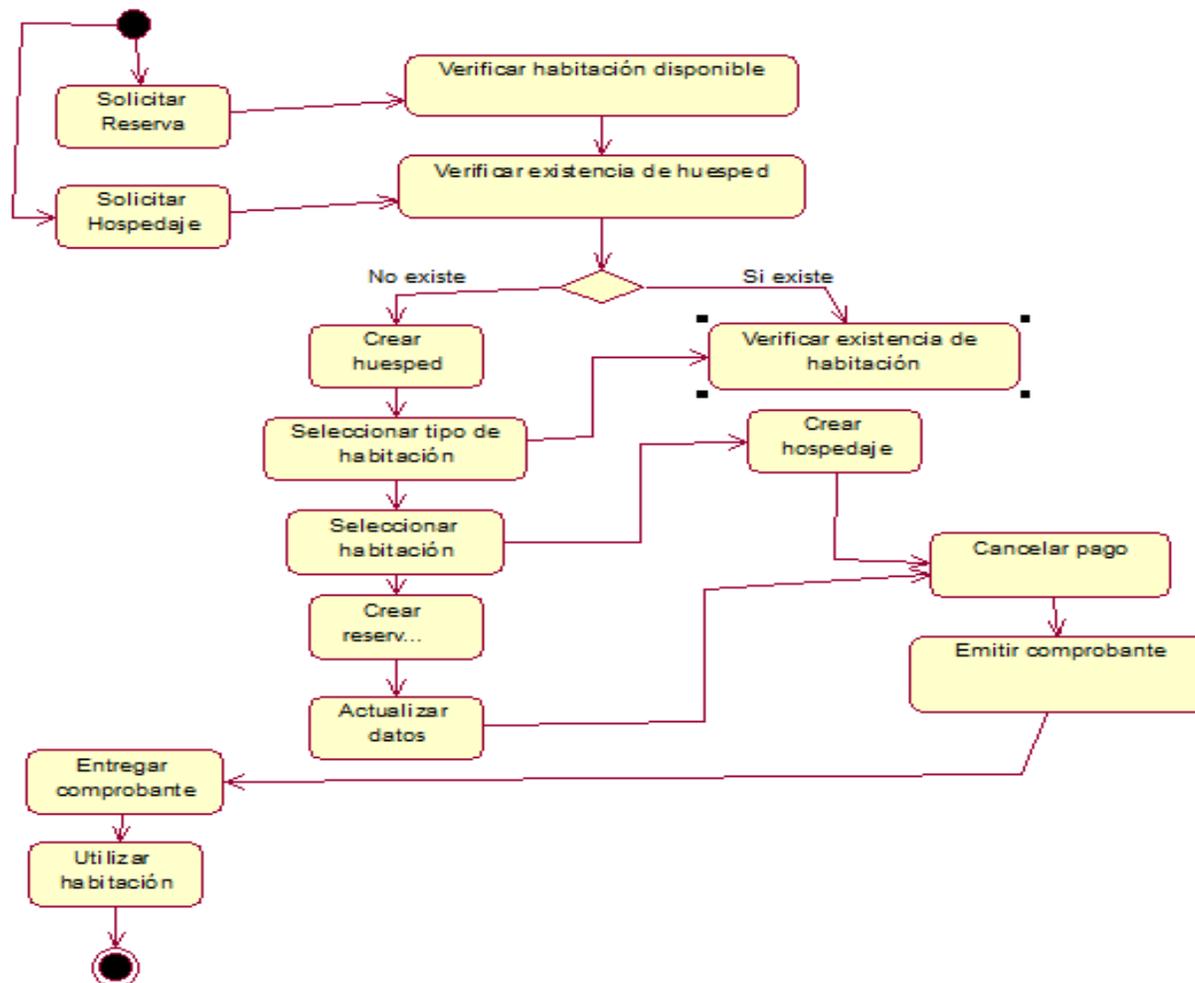


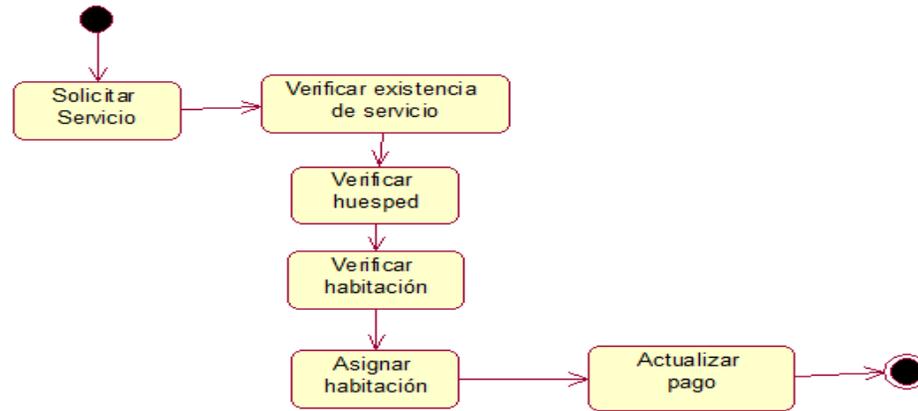
Figura Nro. 6: diagrama de requerimiento

Gráfico N°17: Diagrama de Actividades

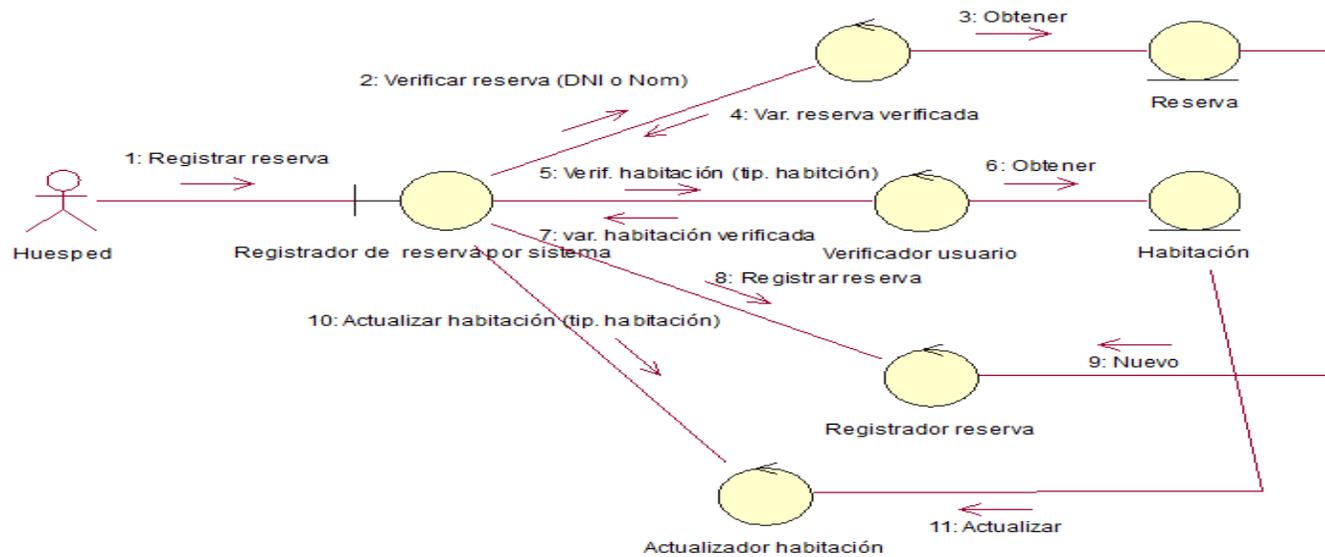
Reserva			
Huésped	reservación	hospedaje	pago



**Gráfico N°18: Diagrama de Actividades Servicio**



**Gráfico N°19: Diagrama de Colaboración**



**Gráfico N°20: Registrar Hospedaje**

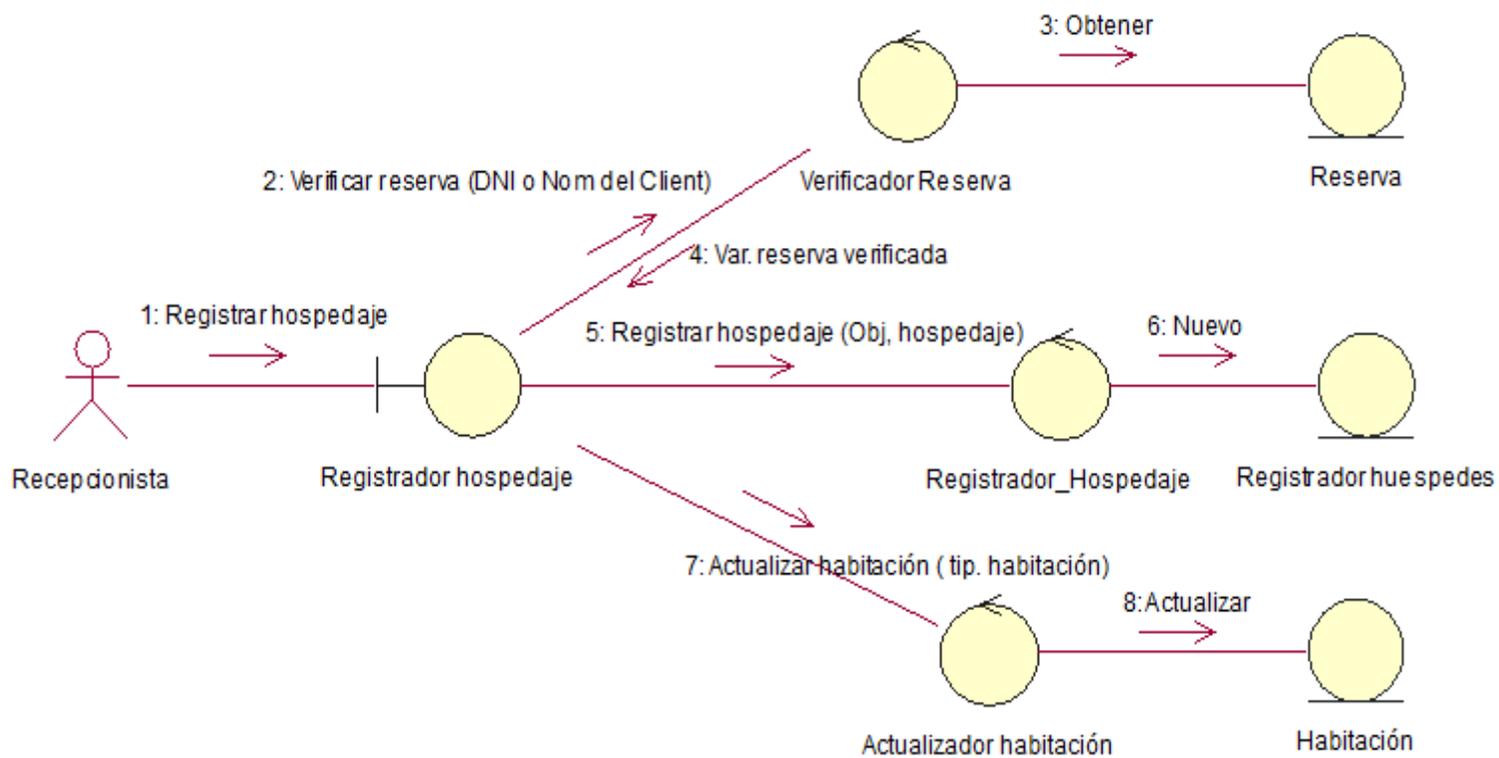
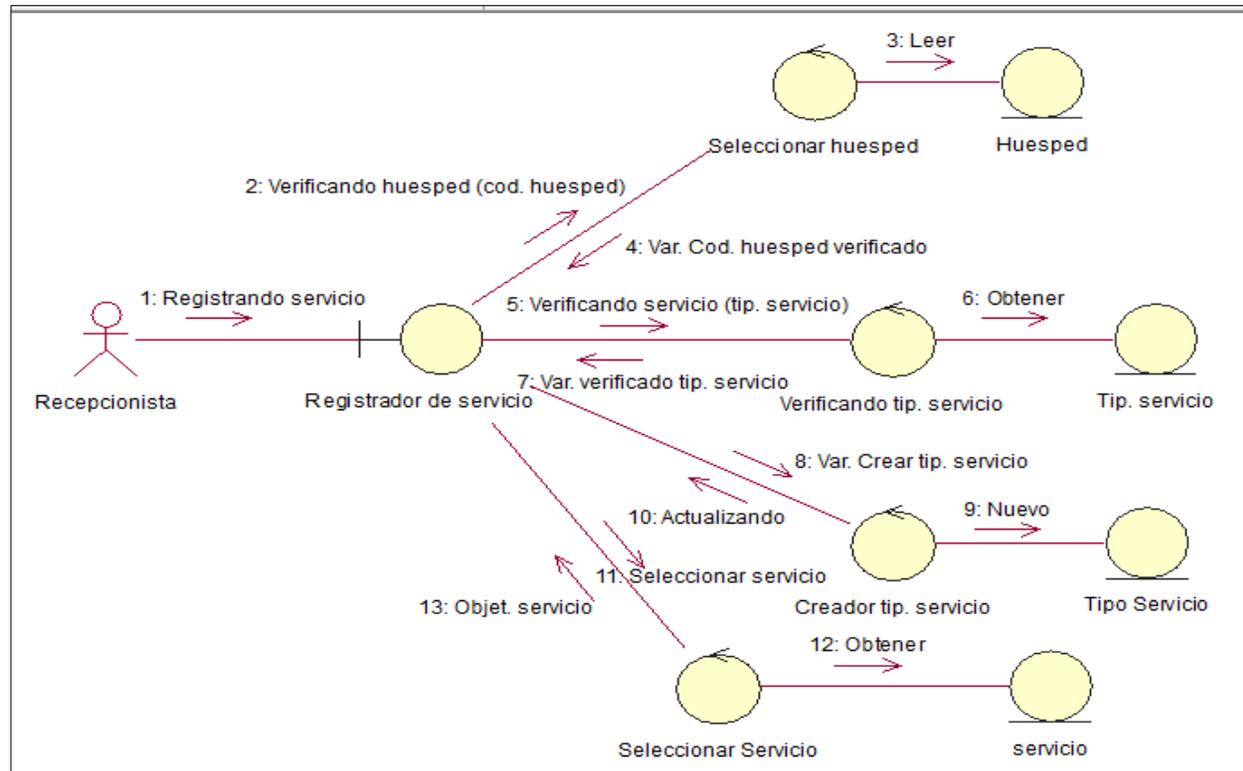
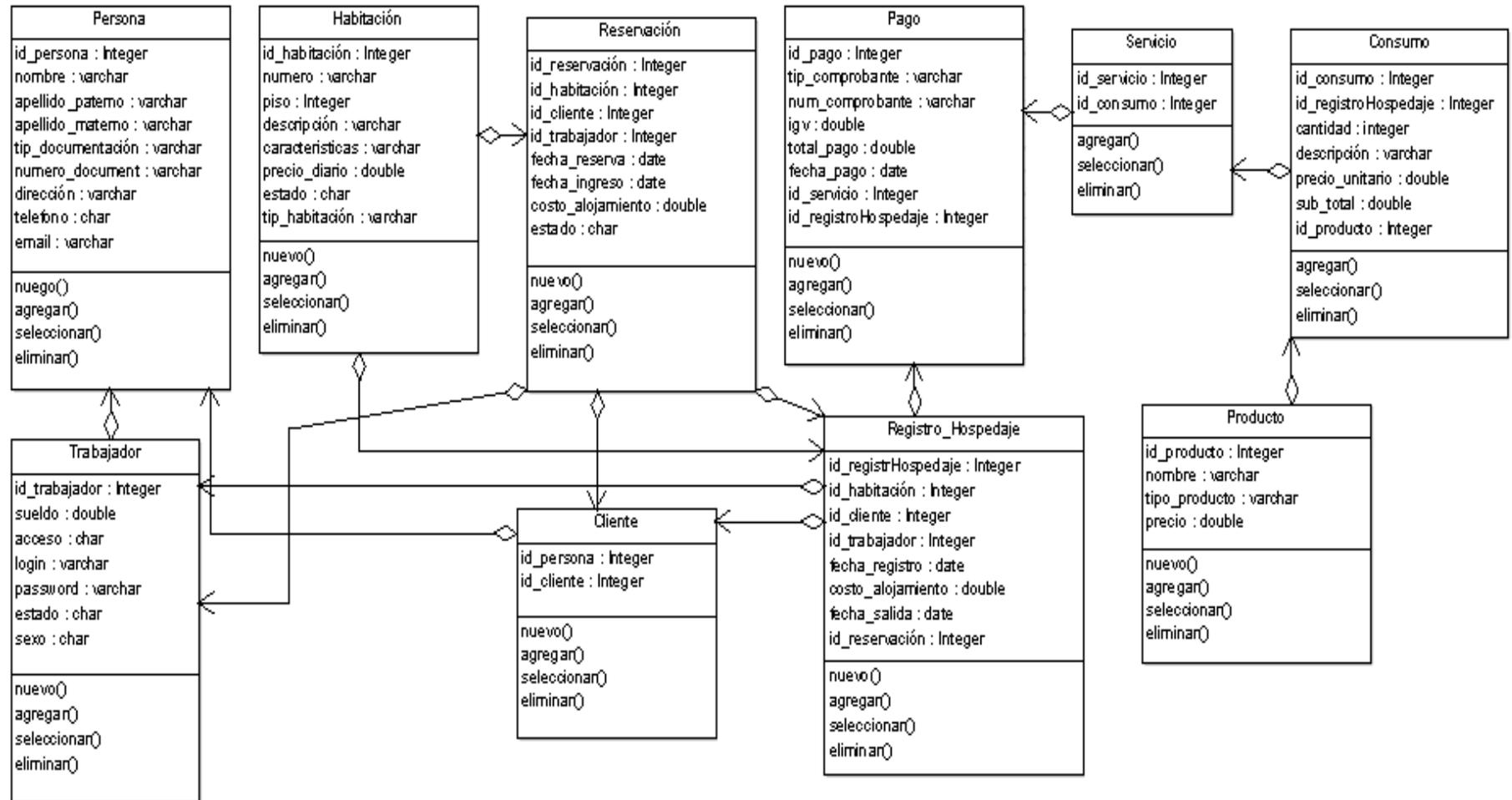


Gráfico N°21: Servicio



**Gráfico N°22: Diagrama de clases**



**Gráfico N°23: Interfaces**

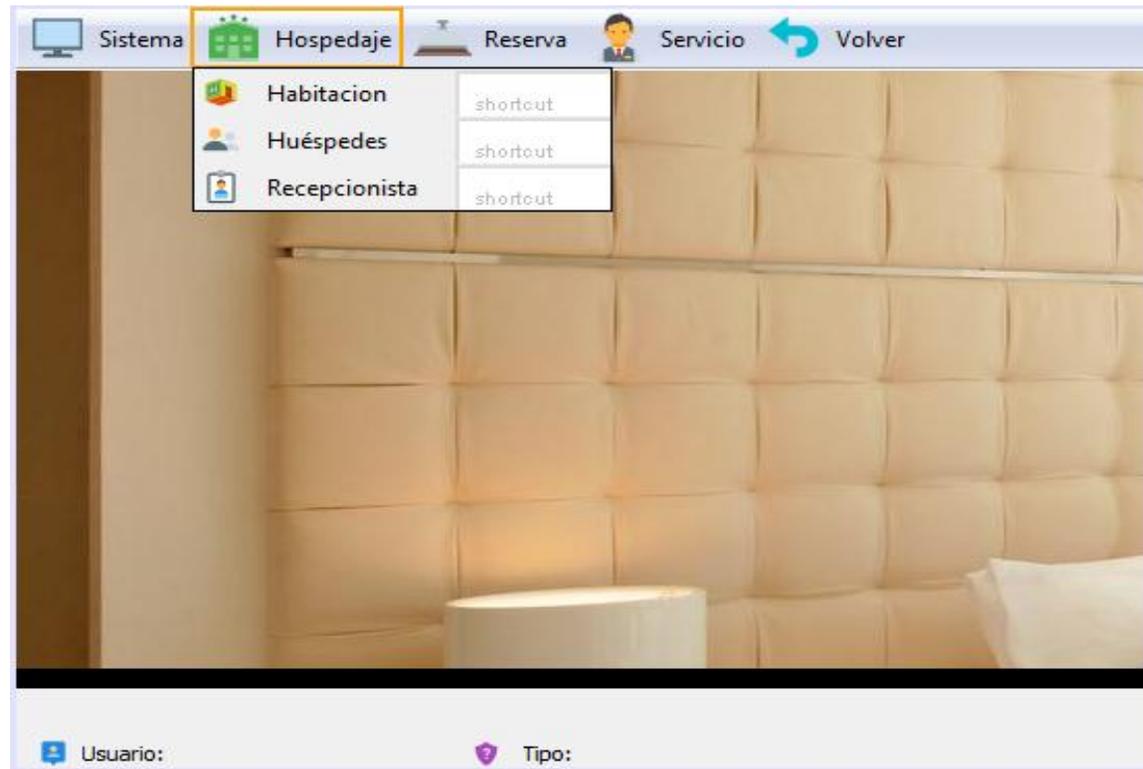


**Gráfico N°24: Menú Principal**

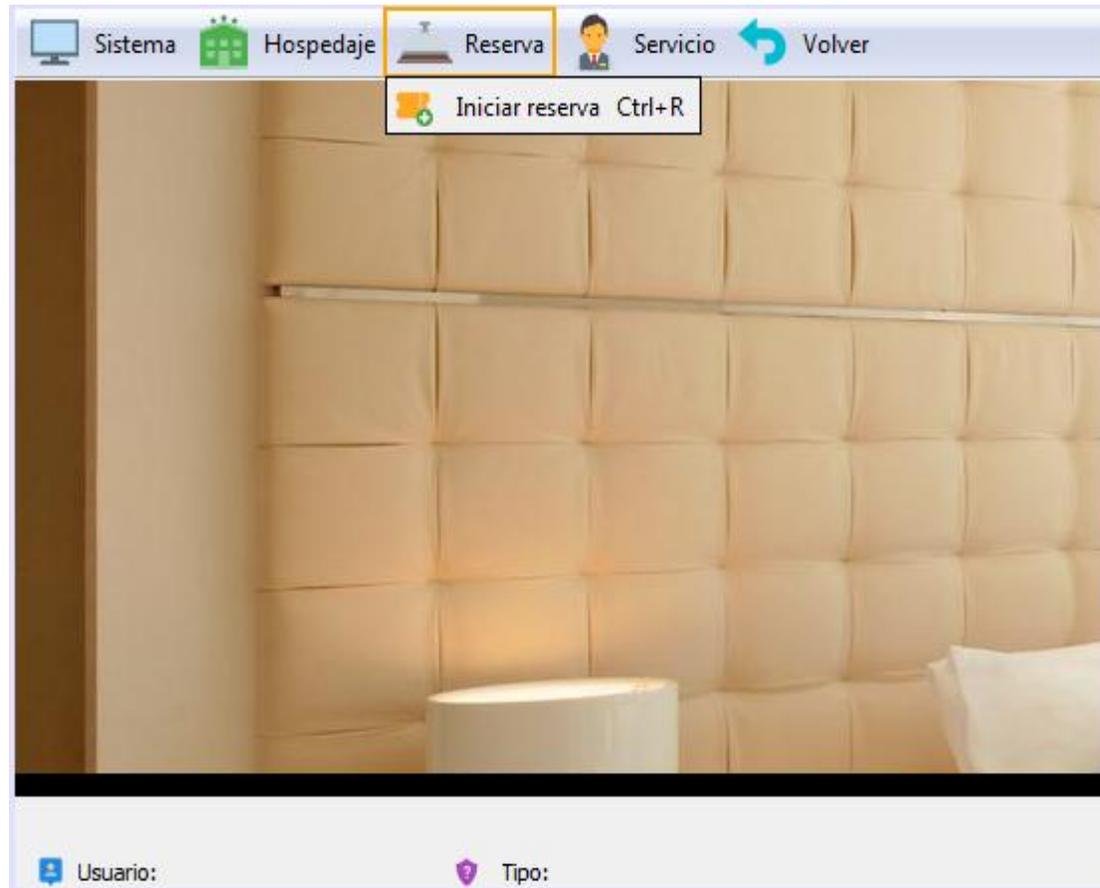


**Figura Nro. 14: Menú Principal**

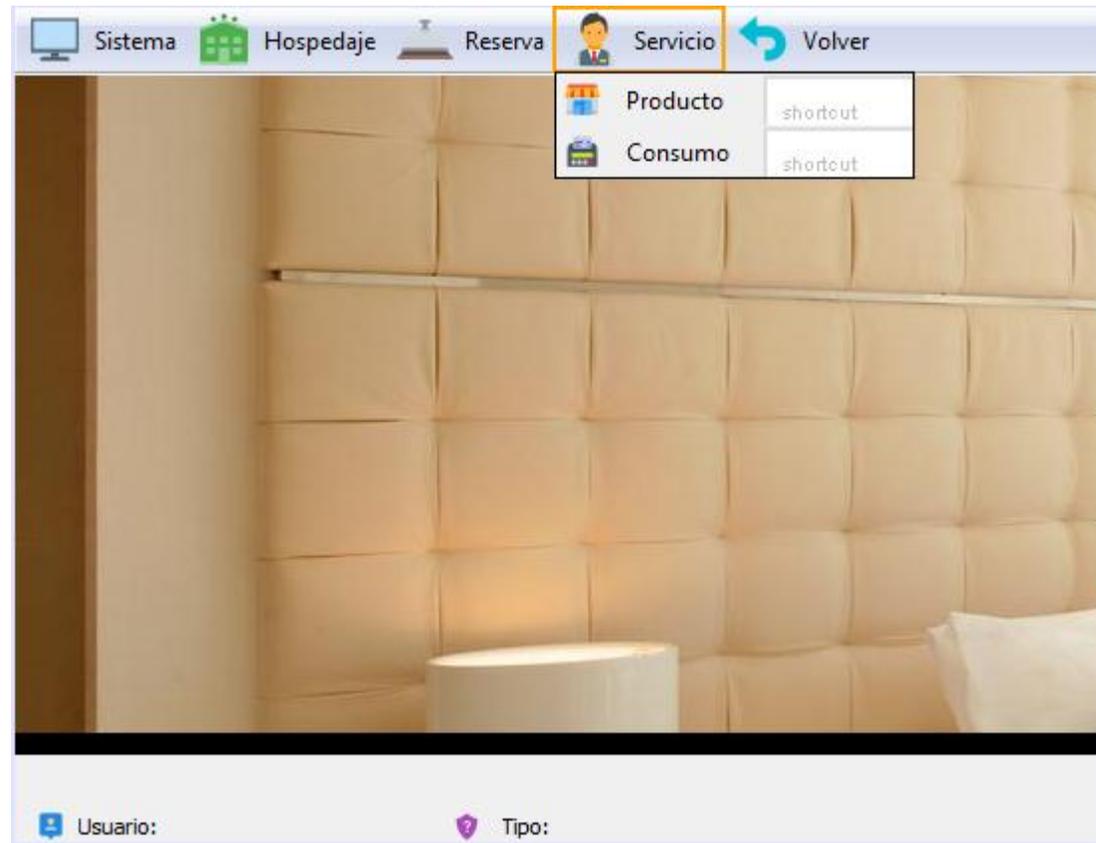
**Gráfico N°25: En hospedaje encontramos los siguientes ítem: habitación, huéspedes, recepcionista**



**Gráfico N°26: En reserva encontramos el ítem: Ingresar reserva**



**Gráfico N°27: En Servicio encontramos el ítem: Producto y Consumo**



**Gráfico N°28: En habitación encontramos los siguientes datos en el formulario**

Habitación

Registro de habitación | Búsqueda de habitación

\* Descripción:

\* Piso:  \* Número:

\* Características:

\* Tipo:

\* Precio:

\* Estado:

Los campos marcados con ( \*) son obligatorios. Asegúrate de completarlos.

**Gráfico N°29: Búsqueda de habitación**

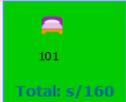
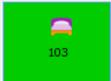
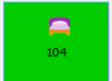
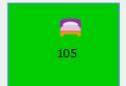
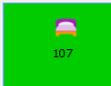
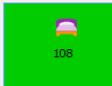
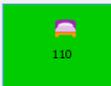
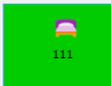
Habitación

Title 1	Title 2	Title 3	Title 4

Total de huéspedes

**Gráfico N°30: Formulario de disponibilidad de habitaciones**

**DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES**

1	 101 Total: s/160	 102	 103	 104
2	 105	 106	 107	 108
3	 109	 110	 111	 112

**Gráfico N°31: En este formulario de registro de clientes observamos lo siguiente:**

The image shows a software window titled "Huesped" with a tabbed interface. The active tab is "Búsqueda de huésped". The form is divided into two main sections: "Datos" and "Datos adicionales".

**Datos:**

- \* Nombre:
- \* Tipo de documento:
- \* Apellido paterno:
- \* Número de documento:
- \* Apellido materno:

**Datos adicionales:**

- Dirección:
- Correo electronico:
- \* Nro celular:

At the bottom of the window, there is a toolbar with five buttons: "Nuevo" (with a pencil icon), "Agregar" (with a plus icon), "Editar" (with a pencil icon), "Eliminar" (with a trash icon), and "Cancelar" (with a red X icon). Below the buttons are several right-pointing chevrons.

**Gráfico N°32: En el formulario del registro de reserva de habitación observamos lo siguiente:**

Reserva de habitación - SISGEHO v1.0.0.0

**Datos reserva**

Número de habitación:

Tipo de reserva:

Nombre y apellidos:

Número de documento:

Recepción por:

Estado:

Fecha reserva:

Fecha ingreso:

Precio habitación x día:

Fecha salida:

Costo de alojamiento:

Habitación:

Title 1	Title 2	Title 3	Title 4

Total reservas

**Gráfico N°33: En el formulario receptionista observamos lo siguiente**

The screenshot shows a window titled "Recepcionista" with a tabbed interface. The active tab is "Datos", with other tabs including "Datos extras", "Crear usuario", and "Búsqueda de receptionista". The form contains the following fields:

- \* Nombre: [Text input]
- \* Apellido paterno: [Text input]
- \* Apellido materno: [Text input]
- \* Sexo:  Masculino  Femenino
- \* Tipo de documento: [Dropdown menu with "<Seleccionar >"]
- \* Número de documento: [Text input]
- \* Fecha de nacimiento: [Date picker]
- \* Fecha de ingreso: [Date picker]

At the bottom of the form, there is a note: "Los campos marcados con ( \*) son obligatorios. Asegúrate de completarlos." and a "Siguiete" button with a right arrow.

Below the form is a toolbar with the following buttons: "Nuevo" (with a pencil icon), "Agregar" (with a plus icon), "Editar" (with a pencil icon), "Eliminar" (with a minus icon), and "Cancelar" (with a red X icon).

**Gráfico N°34: En servicio encontramos los ítems: producto, consumo.**

The screenshot shows a window titled "Producto" with a tabbed interface. The active tab is "Datos del producto", with another tab "Lista de productos". The form contains the following fields:

- [Text input]
- \* Nombre: [Text input]
- \* Descripción: [Text input]
- \* Unidad de medida: [Dropdown menu with "<Seleccionar >"]
- \* Precio: [Text input]

At the bottom of the form is a toolbar with the following buttons: "Nuevo" (with a pencil icon), "Agregar" (with a plus icon), "Editar" (with a pencil icon), and "Cancelar" (with a red X icon).

Gráfico N°35: Formulario de consumo

Consumos - SISGEHO v1.0.0.0

Registro de consumos

\* Reservado por:

\* Producto

\* Cantidad  \* Precio:  \* Total:

\* Estado:  \* Fecha:

buscar

Title 1	Title 2	Title 3	Title 4

Nuevo

Agregar

Editar

Eliminar

Cancelar

Total de consumo

**Total**

Los campos marcados con ( \*) son obligatorios. Asegúrate de completarlos.

## 6. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, analizados e interpretados, se puede llegar a deducir que existe un nivel de equipos informáticos por parte de los trabajadores respecto a cómo hace falta la adquisición de los equipos en la empresa ya que no cuenta con eso, así como también un alto nivel de proceso de hospedaje por parte de los trabajadores respecto a cómo se está gestionando la información de los clientes actualmente, y también un alto índice de sistemas informáticos sobre la propuesta de implementar el sistema informático en el hospedaje para el control de huéspedes.

Gracias a ello se concluye que es necesario esta propuesta de implementación del sistema informático para un actual manejo de información y eficiente que permita agilizar y automatizar el proceso de control de huéspedes en el hospedaje, reduciendo tiempos de consulta y evitando en todo momento la pérdida de información.

Esta interpretación coincide con lo propuesto en la hipótesis general planteada en esta investigación, donde se conjetura que la Propuesta de Implementación del Sistema Informático de Control de Huéspedes en el Hospedaje Manantial – Tumbes, 2021, mejora el control de información. Esta coincidencia permite concluir indicando que la hipótesis queda aceptada.

Además, se puede concluir lo siguiente:

1. Al analizar la información para el desarrollo del sistema permite identificar las principales necesidades, pues sus actividades se realizan manualmente ocasionando un descontrol en la información y también incomodidades a los clientes por el tiempo que demoran en ser registrados.
2. La determinación de la Dimensión Proceso de Hospedaje, donde se obtuvo como resultado, que el 66.67% de los trabajadores NO están satisfechos con el actual

registro que se lleva la información. Con este resultado podemos analizar la información para diseñar un sistema que cumpla y satisfaga las expectativas de los trabajadores.

3. Se aplica la metodología RUP por ser la más conveniente, sencilla y de calidad; esta decisión está basada en la Dimensión de Sistemas Informáticos, donde se obtuvo como resultado, que el 100% de los trabajadores NO tienen conocimiento del manejo de un software. Entonces, se concluye que un sistema debe estar basado en casos de uso y definir claramente quienes son los actores que participan en cada proceso.
4. Se diseñan los procesos, base de datos e interfaces del sistema propuesto de acuerdo a la metodología escogida priorizando que sea práctico, sencillo y adaptable a los procesos. Todos los prototipos de formularios contienen los paneles, campos y botones necesarios para cumplir con su función sin llegar a saturar de información.

## RECOMENDACIONES

Para mejorar el nivel de gestión del proceso de Hospedaje en la propuesta de la Implementación de un Sistema Informático de Control de Huéspedes en el Hospedaje “Manantial”- Tumbes, 2021 recomienda.

1. Se sugiere a la empresa de dicho hospedaje “Manantial” realizar una documentación correspondiente a los procesos de implementación del sistema, para que se logre tener un historial que acceda a todos los datos que permita inspeccionar los sucesos de los procedimientos de dicho sistema.
2. Entregar un manual redactando indicando cómo funciona el sistema: sus procesos de gestión y de qué manera obtienes los reportes de dichos procesos.
3. Realizar capacitaciones a las personas que utilizaran el sistema informático para que así no tengan ninguna dificultad.
4. Efectuar una revisión de la estructura de la BD transcurrido un año de su aplicación.
5. Se sugiere a la empresa la compra de una computadora o laptop para que pueda manejar el Sistema Informático.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chicano E. Gestión de servicios en el sistema informático Cueva de Viera, , editor. España: IC Editorial; 2015.
2. Ibañez M, Sanabria L. Diseño, Desarrollo e Implementación de un Sistema de Información dirigido hacia los Hoteles para el Control de Reserva, Recepción y Hospedaje en el Municipio de Tocaima 2020-2021. Cundinamarca.
3. Pizza V, Toapante J. Implementación de Sistema Web para la Gestión de Servicios y Hospedaje en el Hotel Su Majestad del Cantón la Troncal - Milagro, 2020. Tesis. Milagro: Universidad Agraria del Ecuador, Quito.
4. Villa M. "Diseño e Implementación de un Sistema Informático para la Gestión de Huéspedes, Reservas y Efectivo en Caja en el Hotel Montgomery del Cantón "La Maná. Año 2017". La Maná.
5. Huaman G, Tamani F. Implementación de un sistema informático para la Gestión de servicios en el hospedaje El Tío Koki - Huacho 2021. Tesis. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Lima.
6. Morales L. Implementación del Sistema de Gestión Hotelera en el Control de Procesos Operativos, Provincia de Jauja, 2018. Tesis. Huancayo:, Huancayo.
7. Huaquia D. Sistema informático web de control de venta de servicios para el hotel Huascaran de la ciudad de Huaraz - 2018. Huaraz.
8. Arocutipa J. Implementación de un Sistema Informático para el Control de Habitaciones del Hospedaje Lourdes de la Ciudad de Tumbes 2019. Tumbes.
9. Moreno D. Sistema WEB para mejorar la Gestión Hotelera de Inversiones Turísticas L&B SAC - Hotel B'liam en el Distrito de Tumbes, 2018" Trujillo; 2018.

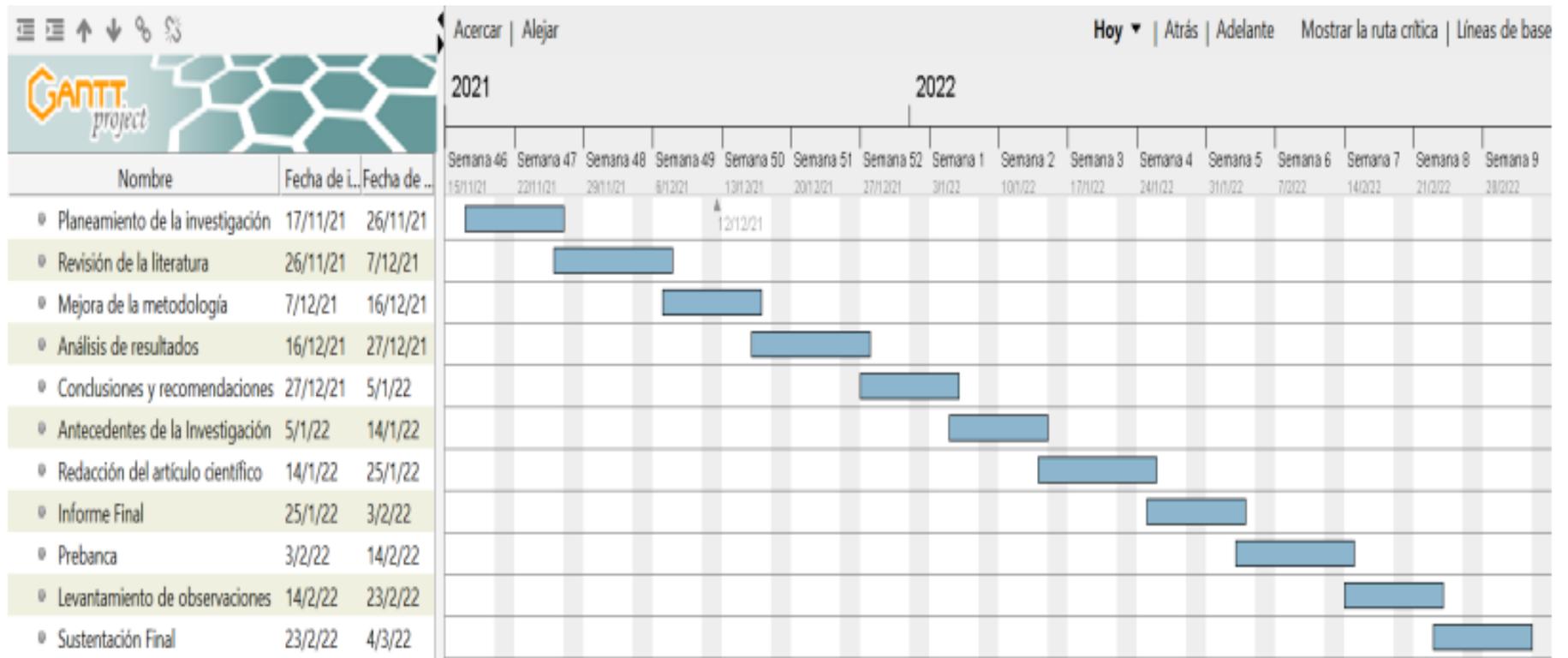
10. Niño R. Implementación de un Sistema Informático de Control de Huéspedes para el Hospedaje Toloa Ii, Tumbes - 2016. Tesis. Tumbes: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes.
11. Calle M, Lazo A, Granados M. Gestión del Sector Karina Lozano Zambrano I, editor. Machala: UTMACH, 2018; 2018.
12. Raya L, Raya J. Sistemas Informáticos Madrid: RA-MA; 2015.
13. Calle M, Lazo A, Granado M. Gestión del Sector Alojamiento - Hotel Machala: UTMACH; 2018.
14. Pérez R. Mantenimiento del software. 1st ed.: IC editorial, 2014; 2016.
15. Villar J, Huércano F. Desarrollo de componentes software para servicios de comunicaciones. 1st ed. IC , editor.; 2016.
16. Pressman R. Ingeniería del software. Séptima ed. Vázquez PR, editor. México: María Teresa Zapata Terrazas; 2015.
17. Yerovi E, Ortega L, Molina W, Ponce J. Programación Orientada a Objetos: Manual del uso de los Diagramas con UML. Primera ed. Profesional CdIyD, editor. Babahoyo: CIDEPRO; 2020.
18. García F, Moreno M, García A. UML. Unified Modeling Language. 26 de Febrero de 2020..
19. Yerovi E, Ortega L, Molina W, Ponce J. Programación Orientada a Objetos: Manual del Uso de los Diagramas con UML Profesional CdIyD, editor. Babahoyo: CIDEPRO; 2020.
20. Conesa J, Casas J. Diseño conceptual de bases de datos en UML Barcelona: Sònia Poch Masfarré; 2015.
21. Jiménez de Parga C. UML Aplicaciones en Java y C++ RA-MA , editor. Madrid: RA-MA; 2015.
22. Jiménez de Parga C. UML Aplicaciones en Java y C++. RA-MA ed. RA-MA , editor. Madrid: RA-MA; 2015.

23. Ceballos F. Java <sup>TM</sup> 2 Lenguaje y aplicaciones. RA-MA ed. Madrid: RA-MA; 2015.
24. Capacho J, Nieto W. Diseño de Base de Datos Barranquilla: Universidad del Norte; 2017.
25. Pulido E, Escobar O, Nuñez J. Base de Datos. 1st ed. México: Patria S.A de C.V; 2019.
26. Escobar O, Nuñez J, Pulido E. Base de Datos. Primera ed. México: Patria S.A de C.V; 2019.
27. Palacios M. repositorio.uladech.edu.pe. [Online].; 2015. Acceso 30 de junio de 2017. Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/296/PALACIOS\\_GONZAGA\\_MAXIMO\\_JUNIOR\\_MODELAMIENTO\\_SISTEMA\\_HOTELERIA.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/296/PALACIOS_GONZAGA_MAXIMO_JUNIOR_MODELAMIENTO_SISTEMA_HOTELERIA.pdf?sequence=1).
28. Solano M. bibdigital.epn.edu.ec. [Online].; 2007. Acceso 30 de junio de 2017. Disponible en: <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/1033/1/CD-1480%282008-05-26-02-38-25%29.pdf>.
29. Niño R. Implementación de un sistema informático de control de huéspedes para el hospedaje Toloa II, Tumbes - 2016. Tumbes; 2016.
30. Camuña J. UF1472: Lenguajes de definición y modificación de datos SQL. 1st ed. Madrid: IC Editorial; 2015.
31. Dominguez J. Dinámica de sistemas. En Dominguez Granda J, editor. Dinámica de sistemas, elaboración y ejecución del proyecto. Chimbote; 2017. p. 120.
32. Monroy M, Nava N. Metodología de la Investigación. Primera ed. México; 2018.

33. Baptista Lucio P, Herséndez R, Fernandez C. Metodología de la Investigación. Quinta Edición ed. Herséndez Samplerl R, Fernandez Collado C, Baptista Lucio P, editores.; 2017.
34. Avendaño F. Animarse a la tesis. Homo Sapiens ed. Buenos Aires: editorial@homosapiens.com.ar; 2020.
35. Jainet R. Sistema de información para la mejora del proceso de atención al cliente en el Hospedaje Wasi Tur - Lima, 2019. Tesis. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima.
36. Niño R. IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO DE CONTROL DE HUÉSPEDES PARA EL HOSPEDAJE TOLOA II, TUMBES - 2016. Tumbes; 2016.

# ANEXOS

## Anexo 01: Cronograma de actividades



Fuente: Elaboración Propia

### Anexo 02: Presupuesto y Financiamiento

	<b>Categoría</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Parcial</b>	<b>Total S/.</b>
<b>MATERIALES</b>						<b>24.40</b>
	Papel bond A4	Millar	1	10.00	10.00	
	Lapiceros	Unidad	5	0.80	4.00	
	Lápiz	Unidad	5	0.60	3.00	
	Fotocopias	Unidad	12	0.20	2.40	
	Impresiones	Unidad	10	0.50	5.00	
<b>HARDWARE</b>						<b>5,978.40</b>
	USB 8GB	1	1	35.00	35.00	
	Teclado y Mouse Logitech	1	1	40.00	40.00	
	Monitor ACER TFT 15"	1	1	1,800.00	1,800.00	
	Data Switch 4P automático	1	1	75.00	75.00	
	SAI SALICRU Interactive SPS Top 1250 VA	1	1	790.00	790.00	
	Computadora	1	1	2,600.00	2,600.00	

	TPV Impresora EPSON TM- U950	1	1	638.40	638.40	
<b>SERVICIOS</b>						<b>100.00</b>
	Telefonía	1	1	30.00	30.00	
	Internet			70.00	70.00	
<b>TOTAL</b>						<b>6,102.40</b>

Fuente: Elaboración Propia

### Anexo 03: Cuestionario

## ENCUESTA DE OPINIÓN

### RESUMEN

El siguiente cuestionario esta originada a los clientes de esta empresa y busca recoger información referente sobre el proceso de registro de huéspedes que ofrece el hospedaje "Manantial". Se le pide veracidad al momento de su respuesta ya que esto depende el éxito del trabajo de investigación que se está desarrollando.

### INSTRUCCIONES

Marque con una "X" la alternativa correcta

Datos informativos sobre el cliente

Sexo: M

F

Edad: \_\_\_\_\_

EQUIPOS INFORMATICOS		
Marcar la respuesta	Si	No
1 ¿Te has percatado si el hospedaje cuenta con equipos de cómputo?		
2 ¿El hospedaje tiene servicio de internet (Wifi)?		

<b>PROCESO DE HOSPEDAJE</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>A veces</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Regular</b>	<b>Ocasionalmente</b>	<b>Demasiado</b>	<b>Poco</b>	<b>Seguido</b>	<b>Nunca</b>
3 ¿Acudes habitualmente a este hospedaje?										
4 ¿Te has percatado que al momento que te registran lo hacen manualmente?										
5 ¿Crees que el tiempo que demora el registro de huéspedes es demasiado?										

6 ¿Cuándo has venido por segunda vez te han pedido tus datos nuevamente?										
7 ¿Estás de acuerdo que el registro se haga manualmente?										
8 ¿Crees que se debería mejorar el registro de huéspedes?										
9 ¿Consumes otro tipo de servicio en este hospedaje?										

<b>SISTEMAS INFORMATICOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
10 ¿Te has percatado si el hospedaje cuenta con un sistema informático (software) para registrar a los huéspedes?		
11 ¿Tienes conocimiento de lo que es un sistema informático?		
12 ¿Crees que con un sistema informático (software) puede mejorar el registro de huéspedes en el hospedaje?		
13 ¿Estaría de acuerdo en que se implemente un sistema informático (software) de registro de huéspedes?		



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### RESUMEN

El siguiente cuestionario está dirigida a los trabajadores de esta empresa y busca recoger información referente sobre el proceso de registro de huéspedes que ofrece el hospedaje "Manantial". Se le pide veracidad al momento de su respuesta ya que esto depende el éxito del trabajo de investigación que se está desarrollando.

### INSTRUCCIONES

Marque con una "X" la alternativa correcta.

Datos informativos sobre el trabajador.

Sexo: M  F

Edad: \_\_\_\_\_

EQUIPOS INFORMATICOS				
Marcar la respuesta	Si	No	Tal vez	Poco
1 ¿El hospedaje cuenta con equipos de cómputo?				
2 ¿Anteriormente contaba con equipos de cómputo?				
3 ¿El dueño está en condiciones para realizar la compra de equipos de cómputo?				
4 ¿El hospedaje cuenta con servicio de internet?				
5 ¿Cuenta con los recursos económicos necesarios para tener el servicio de internet?				

PROCESO DE HOSPEDAJE	Si	No	Tal Vez
6 ¿Crees que la forma como se viene registrando los datos de los huéspedes es adecuada?			
7 ¿Existen inconvenientes para registrar los huéspedes?			

8 ¿Brindan otro tipo de servicio adicional aparte del registro de huéspedes?			
9 ¿Ese servicio adicional también se registra de forma manual para ser tenido en cuenta?			
10 ¿Cuándo viene un cliente por segunda vez a hospedarse, le pides sus datos nuevamente?			
11 ¿la información es segura al momento de registrar a los huéspedes?			
12 ¿Es de rápido acceso la información sobre el registro de huéspedes?			

<b>SISTEMAS INFORMATICOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Poco</b>
13 ¿El hospedaje cuenta con un sistema informático (Software) de registro de huéspedes?			
14 ¿Tienes conocimiento de lo que es un sistema informático?			
15 ¿Crees que con un sistema informático (software) puede mejorar el registro de huéspedes en el hospedaje?			
16 ¿Alguna vez has utilizado o has operado un sistema informático?			
17 ¿Estaría de acuerdo en que se implemente un sistema informático (software) de registro de huéspedes?			

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Palacios Ochoa Wilson Arturo
- 1.2. Grado Académico: Ingeniero
- 1.3. Profesión: Ing. de Sistemas
- 1.4. Institución donde labora: IITECH PERÚ SAC
- 1.5. Cargo que desempeña: Administrador de TICS
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del Instrumento: Evelyn Anchea Apolo
- 1.8. Carrera: Ingeniería de Sistemas

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Nivel de Adquisición de Equipos Informáticos</b>							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5							
6							
7							
<b>Dimensión 2: Nivel de Proceso de Hospedaje</b>							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		

Dimensión 3: Nivel de Sistemas Informáticos							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		

Otras observaciones generales:



Palacios Ochoa Wilson Arturo

DNI N° 46538524

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Oswaldo Apolo Villacencio
- 1.2. Grado Académico: Colegado
- 1.3. Profesión: Ing. Industrial
- 1.4. Institución donde labora: (Plura Centro)
- 1.5. Cargo que desempeña: Profesional Independiente
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del Instrumento: Evelyn Anchea Apolo
- 1.8. Carrera: Ingeniería de Sistemas

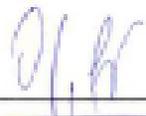
### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Nivel de Adquisición de Equipos Informáticos</b>							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5							
6							
7							
<b>Dimensión 2: Nivel de Proceso de Hospedaje</b>							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		

Dimensión 3: Nivel de sistemas Informáticos							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		

Otras observaciones generales:


---

 Oswaldo Apolo Villacencio  
 DNI N° 02779078

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Gerónimo Segundo Sanjinez Cabrera
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Ing. de Sistemas
- 1.4. Institución donde labora: (Trujillo - Centro)
- 1.5. Cargo que desempeña: Administrador de Gerosanca EIRL
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del Instrumento: Evelyn Anchea Apolo
- 1.8. Carrera: Ingeniería de Sistemas

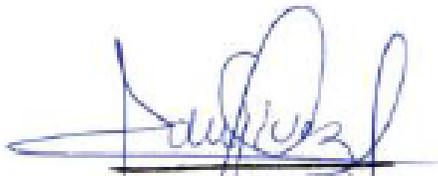
### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Nivel de Adquisición de Equipos Informáticos</b>							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5							
6							
7							
<b>Dimensión 2: Nivel de Proceso de Hospedaje</b>							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		

Dimensión 3: Nivel de Sistemas Informáticos							
1	x		x		I		
2	I		I		I		
3	I		I		I		
4	I		I		I		

Otras observaciones generales:



Mg. Gerónimo S. Sanjines Cabrera  
 Ingeniero de Sistemas  
 CIP. N° 075450  
 DNI: 00256852



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS

Carta s/n° - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr. Huamán García, Benjamín  
Administrador del Hospedaje Manantial  
Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Anchea Apolo, Evelyn Beatriz, con código de matrícula N° 2109130013, de la Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas, egresada, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "Propuesta De Implementación De Un Sistema Informático De Control De Huéspedes En El Hospedaje Manantial - Tumbes, 2021" durante los meses de del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

---

Anchea Apolo, Evelyn  
DNI. 76748991