



Artículo original / Original article

## Influencia del uso de un sistema hotelero en la gestión del hotel Jose Antonio's Inn – Tambopata - Madre de Dios, 2020

### Influence of the use of a hotel system in the management of Jose Antonio's Inn – Tambopata - Madre de Dios, 2020

Jorge Líder Grifa-Calderon <sup>1</sup>; Carlo Teofilo Aguilar-Perez <sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado, Perú

Recibido: 15/03/2024

Aceptado: 19/05/2024

Publicado: 25/07/2024

\*Autor de correspondencia: [caguilar@unamad.edu.pe](mailto:caguilar@unamad.edu.pe)

**Resumen:** La investigación analiza el impacto de un sistema de gestión hotelera en el Hotel José Antonio's Inn en Tambopata, Madre de Dios, durante 2020. El objetivo principal es determinar cómo este sistema influye en la eficiencia y productividad del hotel. La metodología empleada es cualitativa, exploratoria y descriptiva, utilizando encuestas y análisis de datos. Los resultados indican que la implementación del sistema mejora significativamente la gestión de reservas, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Las conclusiones destacan que un sistema de gestión hotelera bien implementado puede optimizar los procesos administrativos, aumentar la productividad y mejorar la experiencia del huésped, lo que es crucial para la competitividad en el mercado turístico.

**Palabras clave:** eficiencia; gestión; hotel; productividad; sistema

**Abstract:** The research analyzes the impact of a hotel management system at José Antonio's Inn in Tambopata, Madre de Dios, during 2020. The main objective is to determine how this system influences the efficiency and productivity of the hotel. The methodology employed is qualitative, exploratory and descriptive, using surveys and data analysis. The results indicate that the implementation of the system significantly improves reservation management, operational efficiency and customer satisfaction. The conclusions highlight that a well-implemented hotel management system can optimize administrative processes, increase productivity and improve the guest experience, which is crucial for competitiveness in the tourism market.

**Keywords:** efficiency; efficiency; management; hotel; productivity; system

## 1. Introducción

El uso de sistemas tecnológicos en el sector hotelero ha transformado significativamente la forma en que se gestionan los recursos y se presta servicio a los clientes (Fin De Grado et al., 2019). En un mundo cada vez más globalizado y competitivo, la capacidad de los hoteles para adaptarse a las nuevas tecnologías es esencial para mejorar su eficiencia operativa y la experiencia del cliente (Martínez Villada, 2020). La automatización de procesos a través de un sistema de gestión hotelera permite optimizar tareas clave como las reservas, la facturación y el control de inventarios, lo que se traduce en una mayor productividad y satisfacción del cliente (Moreta Ledezma, 2017).

En el contexto de Madre de Dios, una región con alto potencial turístico debido a su biodiversidad y belleza natural, los hoteles juegan un rol crucial en la economía local. Sin embargo, muchos establecimientos, especialmente en zonas emergentes como Tambopata, aún enfrentan desafíos en la modernización de sus procesos administrativos y operativos (Szabo Cruz & Vargas Coral, 2019). El Hotel José Antonio's Inn, uno de los principales hoteles en la zona, ha implementado un sistema de gestión hotelera con el objetivo de mejorar su eficiencia y elevar los estándares de servicio a los turistas que visitan la región (Hernández González et al., 2020).

El problema radica en que, antes de la implementación del sistema, la administración del hotel dependía de procesos manuales que no solo eran propensos a errores, sino que también limitaban la capacidad de respuesta ante las demandas cambiantes del mercado (Paredes Velez, 2017). Esta situación dificultaba la gestión de reservas, la planificación de recursos y la atención al cliente, lo que impactaba negativamente tanto en la satisfacción del huésped como en la rentabilidad del negocio (Quintana & Andrade Trujillo, 2018).

De acuerdo con (Barrios-Hernández et al., 2019), la adopción de tecnologías de gestión en el sector hotelero ha demostrado ser una herramienta eficaz para superar estos retos, permitiendo a los hoteles mejorar la calidad de sus servicios y optimizar el uso de sus recursos. Esta investigación tiene como objetivo evaluar el impacto de la implementación de un sistema hotelero en la gestión del Hotel José Antonio's Inn, específicamente en áreas como la eficiencia operativa, la administración de reservas y la satisfacción del cliente (Ocar Farfán & Méndez Saavedra, 2018). A través de un enfoque descriptivo y exploratorio, se analizarán los beneficios y desafíos asociados con el uso de esta tecnología en un entorno turístico emergente.

Es fundamental comprender cómo la tecnología puede influir en la gestión hotelera para proporcionar recomendaciones que permitan no solo la optimización de los procesos, sino también una mejora en la competitividad del hotel frente a otros establecimientos en la región (José et al., 2017).

## 2. Materiales y métodos

La investigación realizada fue de tipo descriptivo y exploratorio, con un enfoque transversal, dado que la recolección de datos se llevó a cabo en un momento específico durante el periodo comprendido entre diciembre de 2019 y marzo de 2020.

El estudio empleó un diseño no experimental, ya que no se realizó manipulación de las variables. Dentro de este diseño, se utilizó un enfoque transversal, lo que implica que los datos fueron recolectados en un solo momento, permitiendo analizar las condiciones actuales de los procesos de gestión hotelera después de la implementación del sistema.

La población del estudio estuvo conformada por todos los miembros del personal del Hotel José Antonio's Inn, clasificados por departamentos, como recepción, administración, limpieza, y mantenimiento. Para seleccionar la muestra, se empleó un muestreo intencional o no probabilístico, ya que se eligió a aquellos empleados con mayor experiencia en la interacción con el sistema hotelero, considerando su conocimiento en las áreas clave de gestión y operación del hotel.

**Tabla 1.** Relación de trabajadores

Trabajador	Área
Luzbeth Salas Cusihuaman	Recepcionista
Edith Bolívar Gil	House Keeping
Kevin Fuentes Antas	Mantenimiento
Anthony Taype Olivares	Auditor Nocturno
Marlon Quispe Flores	Administrador y Recepcionista
Ghela Díaz Grandes	Volante de recepción
Jose Antonio Cevallos Giménez	Gerente General

Se utilizó la técnica de encuestas, diseñadas con preguntas sociodemográficas para entender el perfil de los participantes, y preguntas específicas relacionadas con el proyecto, enfocadas en evaluar la percepción del personal respecto a la eficiencia y utilidad del sistema hotelero en su trabajo diario. Las encuestas recogieron información sobre aspectos como la facilidad de uso del sistema, el impacto en la organización de las tareas y la satisfacción con el nuevo proceso de gestión de reservas y atención al cliente.

Para el procesamiento de los datos, se empleó el software Excel, utilizando tablas y gráficos dinámicos para organizar y analizar la información obtenida. Estas herramientas permitieron sintetizar los datos de manera clara y precisa, facilitando la interpretación de los resultados y la identificación de patrones relevantes en la gestión del hotel antes y después de la implementación del sistema.

### 3. Resultados y discusión

Se llevó a cabo el análisis del impacto del sistema hotelero en la gestión del Hotel José Antonio's Inn mediante pruebas de chi-cuadrado.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,333 <sup>a</sup>	36	,041
Razón de verosimilitud	28,370	36	,814
Asociación lineal por lineal	,040	1	,842
N de casos válidos	10		

a. 49 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

**Figura 1.** Prueba de chi-cuadrado

Los resultados revelan que el uso del sistema influye de manera significativa en la gestión hotelera, ya que el valor de significancia obtenido fue de 0.041, menor al umbral de 0.05, lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis de investigación (H1) que establece que el sistema hotelero influye positivamente en la gestión del hotel.

En cuanto a la productividad hotelera, los resultados no mostraron una influencia significativa en la gestión de clientes, ya que el p-value obtenido fue de 0.74, lo que llevó a aceptar la hipótesis nula (H0). Esto sugiere que, aunque el sistema ha mejorado ciertos aspectos de la operativa del hotel, no ha tenido un impacto claro en la productividad percibida por los clientes.

Respecto a la eficiencia hotelera, se observó un impacto significativo en la gestión de clientes con un valor de significancia de 0.025, lo que llevó a rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar que la

eficiencia mejorada gracias al sistema hotelero ha influido en la percepción de los huéspedes respecto al servicio recibido.

Diversas gráficas y cuadros refuerzan estos hallazgos. Un 80% de los empleados indicaron que ofrecen ayuda sincera a los huéspedes cuando surge algún problema, lo que sugiere una mejor disposición de servicio tras la implementación del sistema.



Figura 2. Gráfico de distribución de la pregunta 1

Por otro lado, un 60% de los huéspedes encuestados evaluaron la preocupación del hotel por brindar un servicio sin errores como "buena" o "excelente".



Figura 3. Gráfico de distribución de la pregunta 2

#### 4. Discusión

La influencia positiva del sistema hotelero en la gestión general, respaldada por un valor de significancia de 0.041, concuerda con investigaciones que destacan el papel de la tecnología en la eficiencia organizativa. Según (Reimis et al., 2018), los sistemas de gestión hotelera automatizados permiten una mayor agilidad en los procesos administrativos, mejorando la capacidad de respuesta de los hoteles y optimizando la toma de decisiones, lo que a su vez repercute en una mejor gestión operativa, la falta de un impacto significativo del sistema en la productividad hotelera, con un p-value de 0.74, señala un área crítica que contrasta con algunos estudios previos. Un estudio de (Johnson et al., 2020) encontró que los sistemas de gestión integrales no solo optimizan las operaciones internas, sino que también mejoran la percepción del cliente respecto a la eficiencia del hotel. Esta da sugiere que, en este caso particular, factores externos o

complementarios, como el entrenamiento del personal en el uso efectivo del sistema, podrían ser necesarios para que se observe un impacto en la percepción de productividad por parte de los clientes. Además, la percepción de productividad puede estar influenciada por aspectos más subjetivos del servicio, como lo sugieren (Santamaria et al., 2020), quienes afirman que la satisfacción del cliente en el sector hotelero está altamente condicionada por interacciones personales y no solo por la eficiencia tecnológica.

Los resultados obtenidos confirman que la implementación de un sistema hotelero ha mejorado varios aspectos de la operativa en el Hotel José Antonio's Inn, especialmente en términos de eficiencia y calidad de servicio. Sin embargo, el impacto en la productividad hotelera, específicamente en la relación con los clientes, no fue tan claro, lo que podría ser indicativo de áreas donde el sistema aún no ha sido completamente optimizado o aprovechado (Sánchez Cárdenas, 2020).

Los hallazgos coinciden con estudios previos, como el de Saucedo Monarque (2018), que destacan que la adopción de tecnologías en el sector hotelero tiene un impacto positivo en el rendimiento de las empresas, aunque este impacto puede variar según la estructura organizativa y el grado de adopción de dichas tecnologías.

## Conclusiones

Los resultados muestran que el uso de un sistema hotelero en el Hotel José Antonio's Inn influye de manera significativa en la gestión del hotel, especialmente en la satisfacción de los huéspedes y en el desempeño del personal de servicio. A través del sistema, se pudo analizar el rendimiento del personal, lo cual permite revisar las acciones ejecutadas y medir la eficacia con la que fueron realizadas. De esta manera, el sistema hotelero no solo facilita la organización de las tareas, sino también proporciona información crítica para implementar políticas de gestión más efectivas.

El análisis realizado también permitió concluir que el sistema hotelero del Hotel José Antonio's Inn es eficaz en la gestión de clientes. El sistema acumula información valiosa de los huéspedes, creando una base de datos que facilita la relación a largo plazo con los clientes. Durante su estancia, el sistema permite dar seguimiento a las solicitudes de servicio en tiempo real, lo que mejora la capacidad de respuesta y la experiencia del cliente. Además, se constató que el tiempo de atención a las solicitudes es medible y se puede optimizar con el uso adecuado del sistema.

Sin embargo, se observó que, aunque el hotel cuenta con los fundamentos de un sistema hotelero, sería altamente recomendable considerar la adquisición de software más especializado como Xafiro, Capterra, o sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM) como Asksuite, para maximizar el potencial de la tecnología en la administración del hotel. Estos sistemas, que están disponibles en Perú, ofrecerían mayores capacidades para mejorar tanto la gestión de clientes como la operativa general del hotel.

Por otro lado, se determinó que el hotel ha logrado una adecuada gestión de los huéspedes, brindando un servicio que responde con presteza y empatía a las necesidades de los clientes. La organización que proporciona el sistema ha permitido que el personal sea más eficiente en la atención a los huéspedes, mejorando tanto la calidad del servicio como la percepción de los clientes respecto al hotel. Estos resultados sugieren que la implementación de tecnologías de gestión es un factor crucial para asegurar la competitividad y el crecimiento sostenido del Hotel José Antonio's Inn en el sector turístico.

## Financiamiento

Ninguno.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

## Contribución de autores

**Grifa-Calderon, J. L.:** Definió y conceptualizó el tema de investigación, participó en el diseño metodológico, colaboró en la elaboración y aplicación de los instrumentos, y realizó la investigación. Además, elaboró el primer borrador del artículo científico y contribuyó a la revisión y edición final del documento.

**Aguilar-Perez, C:** Participó en el diseño metodológico del estudio, estableció los indicadores para la elaboración de los instrumentos y colaboró en la aplicación de los mismos. Realizó el análisis estadístico de los datos obtenidos y participó activamente en la redacción del primer borrador. También revisó y editó el artículo.

**Aguilar-Pérez, C. T.:** Supervisó el desarrollo completo de la investigación, apoyó en la definición del marco teórico y conceptual, y revisó el análisis de los resultados. Contribuyó en la revisión general del artículo y coordinó las mejoras en la versión final.

## Referencias bibliográficas

- Barrios-Hernández, K. C., Contreras Salinas, J. A., & Olivero-Vega, E. (2019). The management by Processes in the SMEs of Barranquilla: Differentiating factor of the organizational competitiveness. *Informacion Tecnologica*, 30(2), 103–113. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Fin De Grado, T., Javier, J., & Moreno, G. (2019). *Los nuevos puestos de trabajo en la industria hotelera*. <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/21511>
- Hernández González, G. B., Bojórquez Vargas, A. R., & Pedraza Gómez, C. (2020). Gestión pública del turismo: un enfoque de gobernanza local en la Huasteca potosina (México) (Public Tourism Management: An Approach of Local Governance in the Huasteca Potosina Region of Mexico). *Las Políticas Públicas*, 7–12. <https://doi.org/10.2307/J.CTVDF0JJ6.4>
- Johnson, H., Autor, H. ", Medina, :, & Paola, M. (2020). "Plan de gestión de información basada en la metodología del cuadro de mando integral para el Hotel de Howard Johnson." <https://repositorio.21.edu.ar/handle/ues21/20822>
- José, M., Tamayo Garza, F., Uzziel, M., Vega Cadena, J., Francisco, J., Garza, T., & Vega, U. J. (2017). El servicio al cliente como elemento fundamental en la industria hotelera. *TURYDES: Revista Sobre Turismo y Desarrollo Local Sostenible*, ISSN-e 1988-5261, Vol. 10, N°. 23, 2017, 10(23), 7. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7911055&info=resumen&idioma=EN G>
- Martínez Villada, F. (2020). *El impacto de la tecnología en los procesos financieros corporativos*. <https://repositorio.utdt.edu/handle/20.500.13098/12404>
- Moreta Ledezma, J. A. (2017). *Sistema de gestión de relaciones con el cliente (CRM) orientado a la web para el control de los procesos de comercialización del comercial "Alexander" de la ciudad Puerto Quito*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7191>
- Ocar Farfán, S. C., & Méndez Saavedra, O. M. (2018). *Implementación de una herramienta de autogestión online para mejorar la eficiencia operacional del área corporativa en la empresa BCD Travel Lima 2017*. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/3518>

- Paredes Velez, P. J. (2017). *Propuesta de mejora del proceso de distribución en la empresa Salutare SAC*. <https://repositorio.untels.edu.pe/jspui/handle/123456789/60>
- Quintana, D., & Andrade Trujillo, C. M. (2018). *Mejora continua y satisfacción de los clientes en el Hotel "El Cisne Internacional" de la Ciudad de Riobamba*. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4721>
- Reimis, A. :, Bravo, L., Lázaro, M., Torres, C., Luis, L., & Santana, A. C. (2018). *Evaluación de la utilización de las TIC's en la actividad comercial hotelera a través de la aplicación de un Índice Sintético. (Caso Cadena Hotelera Cubanacán)*. <http://rein.umcc.cu/handle/123456789/2456>
- Sánchez Cárdenas, M. L. (2020). *Desarrollo de un modelo de gestión integrando el uso de las nuevas tecnologías en el sector Hotelero - Eventos Catering*. <http://hdl.handle.net/10654/37962>
- Santamaria, Á., Hernández, H. G., & Niebles, W. A. (2020). *Strategic management of human talent: its influence on job satisfaction in the hotel sector of the colombian caribbean coast*. 41(38), 2020. <https://www.revistaespacios.com>
- Saucedo Monarque, J. (2018). *El impacto de la investigación de mercados, la gestión del conocimiento, la cultura organizacional, el uso de la tecnología y las políticas turísticas en la innovación para el desarrollo de las empresas turísticas del municipio de Caborca, Sonora*.
- Szabo Cruz, R. K., & Vargas Coral, M. M. (2019). *Optimización en procesos operativos, administrativos y gerenciales del albergue Explorer's Inn, para su sostenibilidad empresarial - Tambopata - Madre de Dios, 2016*. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/480>