

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA KHIPU**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL HOTEL PASCUALINO, CUSCO, 2024

Línea de investigación:

Desarrollo Económico

Autores:

Est Maria Isabel Quispe Huaman

Código ORCID: 0009-0009-7921-6835

Trabajo de Investigación para optar el
Grado de Bachiller en: Administración de
Empresas Turísticas y Hoteleras

Asesor(a):

Mtro. Serna Bravo Jose Armando

Código ORCID: 0000-0002-5606-4201

CUSCO – PERÚ

2025



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Maria Isabel Quispe Huaman
Título del ejercicio: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL HOTEL PASCUALINO, CUSC...
Título de la entrega: TESINA, Innovacion tecnologica.pdf
Nombre del archivo: TESINA_Innovacion_tecnologica.pdf
Tamaño del archivo: 2.98M
Total páginas: 79
Total de palabras: 14,755
Total de caracteres: 94,082
Fecha de entrega: 14-nov-2025 06:17p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2815139623



Maria Isabel Quispe Huaman

TESINA, Innovacion tecnologica.pdf

 INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL HOTEL PASCUALINO, CUSCO, 2024

 Graduados

 Corporacion Khipu S.A.C

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3411360697

Fecha de entrega

14 nov 2025, 6:16 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

14 nov 2025, 6:33 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESINA_Innovacion_tecnologica.pdf

Tamaño del archivo

3.0 MB

79 páginas

14.755 palabras

94.082 caracteres




16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Agradecimientos

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a Dios, por brindarme fortaleza, salud y sabiduría para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A mi familia, especialmente a mi madre, por ser mi fuente inagotable de amor, fortaleza y motivación, y por apoyarme incondicionalmente en cada paso de mi camino académico y personal, gracias por ser mi fuerza cuando flaqueé, mi refugio en los momentos de incertidumbre, y mi ejemplo constante de lucha, amor y entrega. A mi hermano, por su apoyo constante y por creer en mí incluso en los momentos más desafiantes. Este trabajo es tan mío como suyo.

A mis docentes quienes a lo largo de mi formación académica compartieron su experiencia y conocimientos, contribuyendo a mi crecimiento profesional y personal.

Finalmente, a todos aquellos que, con un pequeño gesto o una palabra de aliento, contribuyeron a que este sueño se hiciera realidad.

Maria Isabel

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo describir la innovación tecnológica en el Hotel Pascualino, Cusco, 2024, se utilizó la metodología con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, de diseño no experimental y de tipo básico, la población de la presente investigación estuvo conformada por ocho colaboradores, siendo la muestra el número de ocho colaboradores, la técnica utilizada para la investigación fue la encuesta, el instrumento utilizado fue un cuestionario utilizando encuestas al personal del hotel.

En el Hotel Pascualino, Cusco se identificó los problemas en la innovación tecnológica en las reservas que realizaban con un sistema ambiguo, en cuanto a sus reservas de habitación y su salón de convenciones, por ello se desarrolló la innovación tecnológica, la cual permitirá a los trabajadores desarrollar sus actividades de manera óptima y eficiente. La recolección de información realizada a través de los instrumentos, se realizaron las pruebas necesarias para llegar a la conclusión de que la innovación tecnológica en el Hotel Pascualino, Cusco, se encuentra en una fase de desarrollo incipiente y esporádica, con avances puntuales, pero sin un plan estratégico integral. Aunque se han realizado esfuerzos por incorporar herramientas digitales y prácticas de eficiencia, estas se aplican de forma aislada y sin continuidad, lo que impide que la innovación tecnológica se consolide como un pilar de gestión y diferenciación competitiva. Esta situación limita la eficiencia operativa y reduce la capacidad del hotel para ofrecer experiencias modernas y personalizadas, lo que resulta en una adopción fragmentada que limita su potencial para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente de manera significativa y sostenible; es importante aclarar, que la investigación muy aparte de los resultados obtenidos y dar solución a los problemas identificados, toma relevancia social para las personas que están involucradas en el proceso.

El hotel ha dado pasos iniciales hacia la modernización tecnológica, que contemple la inversión sostenida, capacitación del personal, integración de sistemas y estrategias orientadas a mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente. Estas acciones permitirán al Hotel Pascualino posicionarse de manera más competitiva en el mercado hotelero cusqueño y responder a las crecientes demandas de un turismo cada vez más digitalizado y orientado a la sostenibilidad.

Palabras claves: Innovación tecnológica, experiencia del cliente, modernización, turismo, digitalización.

Abstract

The objective of this research was to describe the technological innovation at the Hotel Pascualino, Cusco, 2024. The methodology used was a quantitative approach at a descriptive level, with a non-experimental design and a basic type. The population of this research consisted of eight employees, and the sample was also eight employees. The technique used for the research was a survey, and the instrument used was a questionnaire administered to the hotel staff.

At the Hotel Pascualino in Cusco, problems were identified with the technological innovation in the reservation system, which was ambiguous for both room and convention hall bookings. Therefore, a technological innovation was developed to enable employees to perform their tasks optimally and efficiently. Data collection through various instruments and the necessary tests led to the conclusion that technological innovation at the Hotel Pascualino in Cusco is in an incipient and sporadic development phase, with isolated advances but lacking a comprehensive strategic plan. Although efforts have been made to incorporate digital tools and efficiency practices, these are applied in isolation and without continuity, preventing technological innovation from consolidating as a pillar of management and competitive differentiation. This situation limits operational efficiency and reduces the hotel's ability to offer modern and personalized experiences, resulting in fragmented adoption that limits its potential to significantly and sustainably improve operational efficiency and the customer experience; it is important to clarify that, apart from the results obtained and solving the identified problems, the research takes on social relevance for the people involved in the process.

The hotel has taken initial steps toward technological modernization, which includes sustained investment, staff training, systems integration, and strategies aimed at improving efficiency and the customer experience. These actions will allow Hotel Pascualino to position itself more competitively in the Cusco hotel market and respond to the growing demands of an increasingly digitalized and sustainable tourism sector.

Keywords: *Technological innovation, customer experience, modernization, tourism, digitalization.*

Índice

Resumen	iii
Abstract.....	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de Figuras	viii
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problema específico.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivo específico	5
1.4. Justificación.....	5
1.4.1. Valor práctico	5
1.4.2. Valor teórico	6
1.4.3. Valor metodológico	6
1.5. Delimitación de la investigación	7
1.5.1. Delimitación temporal	7
1.5.2. Delimitación espacial	7
1.5.3. Delimitación conceptual	7
CAPITULO II.....	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de estudios.....	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales	8

2.1.2.	Antecedentes Nacionales	9
2.1.3.	Antecedentes locales.....	9
2.2.	Bases Teóricas	10
2.3.	Base conceptual	15
2.4.	Operacionalización de la Variable.....	21
CAPITULO III		22
METODOLOGIA.....		22
3.1.	Tipo de Investigación	22
3.2.	Nivel de Investigación	22
3.3.	Diseño de Investigación.....	22
3.4.	Población	22
3.5.	Muestra	22
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de la información	23
3.7.	Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información	23
CAPITULO VI		24
RESULTADOS		24
4.1.	Presentación de resultados.....	24
4.2.	Resultado según Objetivo General	25
4.3.	Resultados según el Objetivo Especifico	26
4.4.	Resultados según el Objetivo Especifico	31
4.5.	Resultados según el Objetivo Especifico	35
4.6.	Resultados según el Objetivo Especifico	39
CONCLUSIONES.....		43
RECOMENDACIONES		45
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		47
Bibliografía.....		47
ANEXOS		56

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables	21
Tabla 2 Matriz de consistencia	57
Tabla 3 Matriz de operacionalización.....	58

Índice de Figuras

Figura 1 Mapa del Hotel Pascualino	7
Figura 2 Ubicación del Hotel Pascualino	59
Figura 3 Ubicación del Hotel Pascualino	59
Figura 4 Organigrama.....	60
Figura 5 Habitación matrimonial, cama redonda	61
Figura 6 Habitación matrimonial	61
Figura 7 Salón de convenciones	62
Figura 8 Salón de eventos	62
Figura 9 Página de Facebook del Hotel Pascualino	63
Figura 10 Página de Tripadvisor del Hotel Pascualino	63
Figura 11 Página Web del Hotel Pascualino	64
Figura 12 Correo Electrónico del Hotel Pascualino	64
Figura 13 Ficha de registro.....	65
Figura 14 Personal de Housekeeping	65
Figura 15 Cámara de seguridad.....	66
Figura 16 Apart hotel	66
Figura 17 Apart hotel	67
Figura 18 Apart hotel	67
Figura 19 Pagina de excel.....	68
Figura 20 Almacenamiento de datos del cliente.....	68
Figura 21 Proforma del salón de convenciones.....	69
Figura 22 Investigador aplicando el instrumento	69

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

La innovación es fundamental para la competitividad, la capacidad de una nación para ser competitiva está ligada a la habilidad de su industria para innovar y evolucionar. Las empresas obtienen ventajas competitivas a través de la innovación. Los innovadores no solo reaccionan a las oportunidades de cambio, sino que también aceleran su implementación. En la realidad, muchas innovaciones tienden a ser más triviales y marginales en lugar de radicales (Porter, 1991).

La innovación tecnológica no es solo el resultado de los esfuerzos individuales de empresas o gobiernos. En un mundo interconectado, la colaboración internacional se ha convertido en un componente esencial para el desarrollo y la difusión de nuevas tecnologías. La "innovación abierta" (open innovation), un concepto popularizado por Chesbrough (2003), se refiere a la estrategia mediante la cual las empresas y organizaciones utilizan tanto ideas internas como externas para avanzar en sus procesos de innovación. Este enfoque ha sido adoptado globalmente, y muchos países han desarrollado programas de cooperación internacional para fomentar la innovación, especialmente en áreas como la salud, las energías renovables y las tecnologías digitales. Un ejemplo destacado de esta colaboración internacional es la investigación global en torno a las vacunas contra el COVID-19. Empresas y gobiernos de diferentes países trabajaron en conjunto para desarrollar y distribuir vacunas de manera rápida y eficiente. La cooperación entre países y sectores fue esencial para enfrentar los desafíos globales planteados por la pandemia.

Las políticas gubernamentales juegan un papel fundamental en la promoción de la innovación tecnológica. En países como China, la inversión estatal en I+D ha sido fundamental para el desarrollo de tecnologías avanzadas, incluyendo la inteligencia artificial, la energía renovable y la manufactura avanzada. En 2015, China lanzó su iniciativa "Made in China 2025", un plan que buscaba hacer de este país un líder global en innovación tecnológica (Liu & Wang, 2019). Este tipo de intervenciones gubernamentales son vitales para asegurar que las innovaciones tecnológicas no solo sean desarrolladas en centros de investigación, sino que también puedan ser implementadas de manera efectiva en la economía. Por otro lado, en muchos países de América Latina y el Caribe, la innovación tecnológica aún se enfrenta a un entorno de políticas públicas menos favorable. La falta de

incentivos fiscales para la investigación y el bajo nivel de inversión en I+D son limitaciones que reducen las oportunidades para la innovación en estos países.

Para abordar estos desafíos, el gobierno peruano ha implementado programas como ProInnovate, del Ministerio de la Producción, que ha invertido más de 1,600 millones de soles en más de 7,000 proyectos de innovación, de los cuales el 75% están vinculados a universidades. Estos esfuerzos buscan reforzar el rol de las instituciones educativas en la generación de innovación y promover una colaboración activa entre la academia, el sector público y el privado. (Agencia Andina, 2024).

Una definición inicial y directa de la innovación podría establecerse como: "La innovación es el proceso de desarrollar, adoptar e implementar nuevas ideas, métodos, productos o servicios." Esta definición encapsula la esencia de la innovación como un ciclo que comienza con la generación de ideas novedosas, seguido por su aceptación y finalmente su ejecución en la práctica. La innovación no solo involucra la concepción de algo nuevo, sino también su integración efectiva en contextos reales para generar valor y mejorar los procesos o resultados existentes (Thompson, 1965).

En los países en desarrollo, la innovación tecnológica suele basarse en actividades que se podrían considerar "Sub-innovadoras" en comparación con las de los países industrializados. Estas actividades incluyen la adaptación de tecnologías para utilizar recursos locales, la implementación de pequeñas modificaciones en los procesos productivos para mejorar la eficiencia, la ingeniería inversa y la reproducción de tecnologías existentes (Sagasti, 2003).

En el Índice Global de Innovación elaborado por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) utilizó más de 80 indicadores que incluyen inversiones en investigación y desarrollo, publicaciones científicas, solicitudes de patentes internacionales, así como aspectos sociales relacionados con modelos de negocio y desarrollo de mercados, Perú se ubicó en el puesto 76 de 132 países. A nivel regional, el país se situó en el 8° lugar y en el 21° entre los países de renta media alta (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2023).

A medida que las organizaciones se vuelvan más competitivas mediante la innovación en sus métodos, procesos, productos y servicios, estarán en mejor posición para lograr un desarrollo sostenido. La innovación dentro de las organizaciones exige la adquisición y creación de conocimiento científico, el desarrollo de procesos de investigación, la generación de ideas nuevas y originales, y la implementación de técnicas que propicien cambios tanto radicales como incrementales (Tejada, Cruz, Uribe, & Rios, 2019).

En la región Cusco, el Hotel Pascualino, ubicado en el distrito de Wánchaq, enfrenta una serie de desafíos en cuanto a innovación tecnológica que afectan tanto la eficiencia operativa como la experiencia del cliente. Para abordar este problema, es necesario implementar innovaciones tecnológicas en tres dimensiones clave: innovación en plataformas, innovación en el proceso e innovación al cliente, cada una de las cuales impactará directamente en la mejora de la gestión interna y la satisfacción del huésped.

En primer lugar, la innovación en plataformas es esencial para mejorar la gestión de recursos y servicios en el hotel. Actualmente, el hotel carece de plataformas tecnológicas centralizadas que faciliten la administración de reservas, la asignación de habitaciones y el control de inventarios. Esto genera ineficiencias, ya que los procesos son manuales o dependen de sistemas dispersos que no se integran entre sí. La implementación de una plataforma digital integrada que gestione todos estos procesos de manera automatizada podría optimizar el uso de los recursos y mejorar la precisión en las operaciones. Además, una plataforma de gestión hotelera permitiría monitorear la ocupación de habitaciones en tiempo real, gestionar las reservas de forma más eficiente y reducir los errores humanos, lo que beneficiaría tanto al personal como a los clientes.

En segundo lugar, la innovación en el proceso dentro del hotel Pascualino es fundamental para optimizar el flujo de trabajo y reducir los tiempos de espera tanto para los empleados como para los huéspedes. Actualmente, el hotel no cuenta con sistemas automatizados para procesos clave como el check-in y el check-out, la gestión de pagos o la organización del servicio de limpieza, estas tareas son realizadas de manera manual, no solo son lentas, sino que también aumentan el riesgo de errores. Introducir tecnología que automatice estos procesos, como el uso de kioscos de auto check-in, sistemas de pagos electrónicos y software para la asignación automática de habitaciones, permitiría reducir la carga operativa del personal, mejorar la eficiencia y liberar recursos para otras áreas que

requieran atención personalizada. La automatización de estos procesos también permitiría al hotel ofrecer un servicio más ágil y fluido, lo que incrementaría la satisfacción del cliente.

Finalmente, la innovación al cliente es una dimensión fundamental para mejorar la experiencia del huésped y aumentar su fidelidad. En la actualidad, el hotel Pascualino no cuenta con herramientas tecnológicas que faciliten la interacción directa con los clientes antes, durante y después de su estadía. La implementación de aplicaciones móviles o plataformas en línea donde los clientes puedan hacer reservas, realizar solicitudes especiales, acceder a servicios personalizados y dar retroalimentación en tiempo real podría mejorar significativamente la relación con los huéspedes. Además, tecnologías como los chatbots para resolver dudas frecuentes o la opción de personalizar servicios según las preferencias del cliente permitirían ofrecer una experiencia más satisfactoria y diferenciada. Estas innovaciones no solo mejorarán la calidad del servicio, sino que también permitirán al hotel anticipar las necesidades de los clientes, lo que fortalecerá su competitividad en el mercado.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo es la Innovación Tecnológica en el Hotel Pascualino, Cusco, 2024?

1.2.2. Problema específico

- a) ¿Cómo es la gestión de la tecnología y la innovación en el Hotel Pascualino, Cusco 2024?
- b) ¿Cómo es la automatización y digitalización de procesos dentro del Hotel Pascualino, Cusco, 2024?
- c) ¿Cómo es la domótica y eficiencia energética en el Hotel Pascualino, Cusco, 2024?
- d) ¿Cómo es la tecnología orientada al cliente en el Hotel Pascualino, Cusco, 2024?

1.3.Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

- Describir cómo es la innovación tecnológica en el Hotel Pascualino, Cusco.

1.3.2. Objetivo específico

- a) Describir cómo es la gestión de la tecnología y la innovación que se realiza el Hotel Pascualino.
- b) Describir cómo es la automatización y digitalización de procesos dentro del Hotel Pascualino, Cusco, 2024.
- c) Describir cómo es la domótica y eficiencia energética en el Hotel Pascualino, Cusco, 2024.
- d) Describir cómo es la tecnología orientada al cliente en el Hotel Pascualino, Cusco, 2024.

1.4.Justificación.

1.4.1. Valor practico

La calidad de servicio en el Hotel Pascualino, ubicado en la ciudad de Cusco, presenta ciertas deficiencias en áreas clave como la atención al pasajero. Estas deficiencias afectan tanto la experiencia del cliente como la eficiencia operativa del hotel. Para abordar estos desafíos, es fundamental implementar innovaciones tecnológicas que optimicen la gestión de las interacciones con los huéspedes, como sistemas automatizados de check-in y check-out para la atención personalizada a través de aplicaciones móviles. Además, la incorporación de tecnologías avanzadas puede mejorar la comunicación interna entre el personal y facilitar el acceso a información relevante en tiempo real, lo que contribuye a un servicio más eficiente y rápido.

La mejora en la calidad del servicio también está estrechamente relacionada con la satisfacción laboral de los empleados. La innovación tecnológica no solo agiliza los procesos, sino que también reduce la carga de trabajo manual y repetitivo, permitiendo que los trabajadores se enfoquen en tareas de mayor valor agregado y en la atención al cliente. Empleados más

satisfechos y motivados pueden generar un ambiente de trabajo más positivo, lo cual se refleja directamente en la calidad del servicio brindado al huésped.

1.4.2. Valor teórico

La presente investigación sobre la innovación tecnológica en el Hotel Pascualino, Cusco, se fundamenta en información académica de alta calidad, proveniente de autores reconocidos y fuentes de prestigio en el campo de la tecnología, la gestión hotelera y la innovación. La investigación se apoya en teorías y modelos consolidados que destacan la importancia de la adopción de tecnologías en la mejora de la eficiencia operativa y la calidad del servicio en la industria hotelera.

La justificación teórica radica en que el uso de fuentes académicas confiables y estudios previos permite sustentar la implementación de innovaciones tecnológicas en el hotel. Las teorías sobre la innovación, como el modelo de adopción tecnológica o el enfoque de mejora continua, ofrecen un marco sólido para comprender cómo las nuevas tecnologías pueden transformar los procesos de atención al cliente y optimizar la gestión interna del hotel. Además, basarse en autores reconocidos proporciona credibilidad y validez a la investigación, asegurando que las soluciones propuestas se alineen con las mejores prácticas y tendencias actuales del sector. De este modo, la investigación no solo está respaldada teóricamente, sino que también ofrece un enfoque bien fundamentado para la mejora del Hotel Pascualino a través de la innovación tecnológica.

1.4.3. Valor metodológico

La presente investigación se lleva a cabo utilizando procedimientos teóricos y metodológicos basados en un enfoque descriptivo, con el objetivo de analizar y detallar el problema de la innovación tecnológica en el Hotel Pascualino, Cusco. Este enfoque metodológico permite examinar en profundidad la situación actual del hotel en términos de la implementación de tecnologías, identificando las áreas de oportunidad y los aspectos a mejorar.

La justificación metodológica se basa en que una investigación descriptiva es la más adecuada para entender de manera objetiva el contexto y las deficiencias existentes en la calidad del servicio y la gestión interna del

hotel. Al centrarse en describir y analizar los procesos actuales, se podrá generar un diagnóstico claro sobre el impacto de la tecnología en la mejora de la atención al cliente y en la satisfacción laboral del personal. Este enfoque permite, además, explorar detalladamente las necesidades tecnológicas del hotel sin interferir en su entorno, lo que facilita la formulación de recomendaciones precisas para la implementación de soluciones tecnológicas que respondan a los problemas identificados.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

La presente investigación se desarrolló durante el periodo de enero del 2024 a junio del 2024.

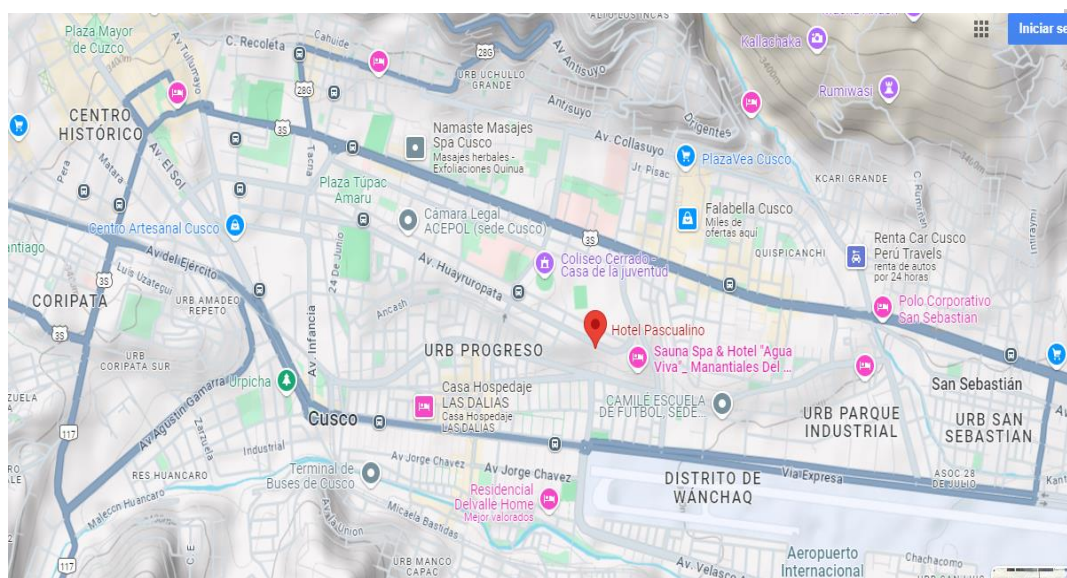
1.5.2. Delimitación espacial

La presente investigación se desarrolló en el Hotel Pascualino, que se encuentra ubicada en AV. Huayruropata 1808, Distrito de Wanchaq, Provincia de Cusco.

1.5.3. Delimitación conceptual

La delimitación social de la presente investigación está basada en el estudio de los colaboradores que prestan servicio en el Hotel Pascualino, Cusco.

Figura 1 Mapa del Hotel Pascualino



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Farías, C. & Vidal, F (2021) Cuyo título “Sistema de Innovación Tecnológica para el fomento de la competitividad Turística en el Hotel Balandra” El objetivo es diseñar un sistema de innovación tecnológica para fomento de la competitividad turística en el hotel Balandra. La investigación es descriptiva y explicativa con un enfoque cualitativo. El proceso investigativo es de tres fases, la primera se enfocó en analizar los elementos y componentes asociados a la innovación tecnológica en las áreas operativas del hotel. En esta fase se implementó los instrumentos como la entrevista, ficha técnica de observación directa, matriz FODA y visita. Como resultado, se conoció la inversión tecnológica del hotel, cuenta con 403 tecnologías que son tangibles e intangibles, también las necesidades tecnológicas en el establecimiento. Luego se elaboró el sistema de innovación tecnológica de relación a las dimensiones e indicadores del hotel Balandra. Para ello se relacionaron las dimensiones e indicadores mediante la aplicación de criterio de expertos método de experto (Delphi). Finalmente se proponen acciones para el fomento de las ventajas competitivas asociadas con la innovación tecnológica en el hotel Balandra, para ello se identificó los procesos diferenciadores del establecimiento hotelero además de la evaluación del desempeño competitivo, el análisis de competencia y de determinación de las ventajas competitivas. Se proponen ocho objetivos con sus respectivas acciones para una mejora de la GTI del hotel, asimismo se realizó un cuadro con 12 acciones de control e retroalimentación del sistema de innovación, lo cual permite desarrollar de manera más eficiente cada uno de los procesos que conforman el sistema de innovación tecnológica del hotel.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Avalos, B. & Espinoza, K. (2022) cuyo título “Innovación Tecnológica en el Servicio Turístico de la AA.VV. Crew Perú Travel ante el COVID-19, 2022”. El presente estudio tiene como objetivo determinar la innovación tecnológica en el servicio turístico de la AA.VV. Crew Perú Travel ante el COVID-19. El diseño de la investigación es fenomenológico. Los participantes fueron 20 colaboradores, la recolección se realizó mediante la entrevista donde se hizo uso de una guía de entrevista que está conformada por 18 preguntas. Respecto a los resultados se pudo dar a conocer que la AA.VV. Crew Perú Travel hizo uso de la innovación tecnológica durante el tiempo de coyuntura del COVID-19, permitiéndole poder seguir posicionado en el mercado del turismo, debido al uso adecuado de las herramientas digitales, el lanzamiento de promociones y como a la vez la participación en diversos eventos turísticos, como también ser anfitrión de los mismos a la vez. Se llega a la conclusión de que la agencia, hizo un uso adecuado de las diversas plataformas digitales que se maneja hoy en el mercado como Facebook, como con un servicio innovador como el uso de la tarjeta web, para acceder a los paquetes de viajes a precios económicos, ha sido partícipe de distintos workshops, logrando su posicionamiento y mantener vigente a la empresa durante la coyuntura del COVID-19.

2.1.3. Antecedentes locales

Pariguana, F. & Huamán, J. (2019) Cuyo título “Innovación Tecnológica en las oficinas de información Turística para potenciar la imagen Turística en la Región del Cusco” El objetivo es demostrar que el nivel de calidad de innovación tecnológica utilizada en las oficinas de información turística es adecuado para contribuir a potenciar la imagen turística de la región del Cusco. La investigación es no experimental. La población de estudio, está conformada por los turistas nacionales y extranjeros que hacen uso de este servicio de información en las diferentes oficinas de nuestra ciudad. Como resultado, Determinamos que el servicio de información turística brindado por la oficinas oficiales de información turística de la ciudad del Cusco es inadecuado, este hecho se da por la influencia de algunos factores como los recursos y materiales utilizados para la prestación de

servicio como personal eventual y carente de capacitación, material informativo desactualizado, espacio inadecuado y carencia de tecnología innovadora que ayude a mejorar la transmisión de información al turista, el insuficiente valor y la poca importancia a este servicio, realizamos esta afirmación de acuerdo a la información obtenida de la encuesta aplicada a turistas que indicaron que el servicio obtenido no satisfizo sus expectativas por lo que calificaron el servicio de información como regular a bajo, cabe mencionar que el servicio de información turística ofrecido por la oficinas de información turística oficiales de la ciudad del Cusco no son muy conocidas, por lo que el total de atención aún es menor en comparación al total de arribos al destino turístico Cusco.

2.2. Bases Teóricas

- Teoría basada en recursos y capacidades (Resource-Based View, RBV)

Esta teoría sostiene que la ventaja competitiva sostenible de una empresa depende de la posesión y gestión de recursos valiosos, raros, inimitables y no sustituibles, entre los cuales la tecnología y el conocimiento innovador son fundamentales. La innovación tecnológica es vista como un recurso estratégico que permite a las empresas diferenciarse y adaptarse a cambios del entorno. (Barney, 1991).

-Teoría de la innovación y radical

Esta teoría clasifica la innovación tecnológica en dos tipos: incremental, que implica mejoras continuas y graduales en productos, procesos o servicios; y radical, que supone cambios disruptivos que transforman significativamente la oferta o la forma de operar de la empresa. Ambas son relevantes para entender cómo las organizaciones adoptan y gestionan la innovación tecnológica.

La innovación desempeña un papel fundamental en el crecimiento, consolidación y éxito de las organizaciones, impulsando la competitividad y productividad, así como facilitando la adaptación a los cambios y volatilidades del mercado (Machuca Contreras, Barrios, & Castro, 2023).

-Teoría de la gestión del conocimiento y tecnologías en el turismo

Plantea que la innovación tecnológica depende de la capacidad de la organización para generar, compartir y aplicar conocimiento, así como para aprender de experiencias internas y externas. La cultura organizacional y la estructura influyen en la adopción y difusión de tecnologías innovadoras, presentan un enfoque integral que vincula la gestión del conocimiento con el desarrollo de capital intelectual y el uso de tecnologías digitales para la innovación y sostenibilidad en turismo. (López, Marulanda, & Gómez, 2025).

-Teoría de la adopción de tecnología (Technology Acceptance Model TAM)

Explica cómo los usuarios (empleados y clientes) adoptan nuevas tecnologías basándose en la percepción de su utilidad y facilidad de uso, lo que afecta el éxito de la implementación tecnológica en la organización, Las tecnologías de la información y comunicación han generado una gran influencia en los ámbitos empresariales, así como en el comportamiento de los consumidores (Manosalvas Vaca & Paredes Andrade, 2021).

-Enfoques tecnológicos específicos en hotelería

En el sector hotelero, la innovación tecnológica se basa en la integración de tecnologías como la inteligencia artificial, el Internet de las cosas (IoT), sistemas de gestión digital, automatización y tecnologías contactless, que mejoran la eficiencia operativa y la experiencia del cliente, la adaptación a estas tecnologías se ha vuelto crucial para la sostenibilidad y competitividad de los actores en la industria del turismo. (Florit, 2023).

-Innovación Tecnológica

La innovación del turismo transformador. En él se presentan los fundamentos teóricos sobre gestión del conocimiento, capital intelectual, tecnologías digitales y sostenibilidad, así como los resultados de un diagnóstico aplicado a empresas turísticas, donde se analizan sus niveles de innovación y uso de TIC. La gestión del conocimiento como un proceso estratégico, apoyado en herramientas digitales, impulsa la competitividad y la toma de decisiones. Además, plantean que el turismo debe ir más allá del crecimiento económico y propiciar transformaciones sociales, culturales y

ambientales. Su principal aporte es un modelo de especialización inteligente que integra conocimiento, tecnología y sostenibilidad, orientado a fortalecer la competitividad de las empresas turísticas y contribuir al desarrollo sostenible e inclusivo de los destinos. (López Trujillo, 2021)

La innovación tecnológica se describe como un proceso compuesto por etapas técnicas, industriales y comerciales, que en conjunto llevan a un exitoso lanzamiento de productos manufacturados o a la adopción comercial de nuevos procesos técnicos. De acuerdo con la definición, las innovaciones tecnológicas se presentan y son como herramientas fundamentales para que las organizaciones introduzcan nuevas ideas, productos y servicios, así permitiéndoles aumentar e incrementar su productividad y avanzar hacia metas y objetivos a largo plazo (Hidalgo, León, & Pavón, 2002).

La innovación tecnológica es un proceso en el cual se implementan nuevas combinaciones de materiales y fuerzas, lo que da lugar a nuevos productos o mejoras en su calidad, nuevas técnicas de producción, nuevos mercados, nuevas fuentes de materias primas o una reorganización en la industria, donde el método de producción es más eficiente, y resulta ser el más ventajoso entre los disponibles y que se ha vuelto reconocido, pero no necesariamente el mejor método posible en ese momento, (Schumpeter, 1997).

La innovación tecnológica se refiere a un proceso mediante el cual la tecnología se utiliza para así poder implementar un cambio dentro de la empresa. Este cambio de innovación tradicional, se ha vinculado y asociado con modificaciones en los aspectos más relacionados con los métodos de producción. La tecnología puede ser desarrollada internamente por la empresa o a su vez adquirida de proveedores externos, ya sean públicos o privados, nacionales o internacionales. La empresa es el agente esencial para que la innovación tecnológica se lleve a cabo y se realice, ya que es responsable de aplicar la tecnología para así poder efectuar el cambio (COTEC, 2024).

La innovación se considera "tecnológica" cuando está relacionada con la ciencia y la tecnología. La innovación tecnológica implica que una empresa introduzca un cambio técnico en sus productos y en los procesos. Además, la innovación tecnológica es un proceso que combina de manera directa la innovación, el desarrollo y la comercialización, donde se integran actividades de invención y explotación comercial. La invención abarca y considera la generación de ideas y su viabilidad técnica, así como la transformación de esas ideas en productos útiles comercialmente, los cuales posteriormente son adoptados por personas o empresas a la vez. (Escorsa Castells & Valls Pasola, 2003).

La innovación tecnológica abarca y necesita un entorno propicio que incluya factores como son: la disponibilidad de personal capacitado, centros de formación e investigación, financiamiento, la relación entre proveedores y usuarios, información sobre tecnología y mercado, canales de distribución, compras públicas, empresas auxiliares, comunicación e infraestructura. La aplicación de una innovación se entiende cuando esta ha sido introducida en el mercado y utilizada en un proceso de producción. Así, la innovación tecnológica, ya sea en productos o procesos dentro de las empresas, presenta características específicas y está sujeta a limitaciones relacionadas con su base de producción y las características del consumo (Valbuena, 2009).

-Teoría de la Innovación Turística

Según Poon, A. (1993) introduce la noción de "nuevos turistas" y "nuevas estrategias turísticas" en un contexto globalizado y competitivo, donde la innovación se convierte en un factor esencial para adaptarse a las cambiantes preferencias de los consumidores. Las empresas que innovan constantemente pueden diferenciarse en el mercado, atraer nuevos segmentos y ofrecer experiencias personalizadas que satisfacen las demandas de turistas más exigentes y experimentados.

Según Hjalager, A. (2010) propone un marco teórico específico para la innovación turística, identificando cinco tipos principales: innovación de productos, procesos, mercados, organizativa e institucional. Para esta autora, la innovación turística no se limita únicamente a la creación de nuevos servicios o atracciones, sino que también incluye mejoras en la gestión, comercialización y en las políticas públicas que regulan la actividad. Además, se resalta la importancia de la colaboración entre múltiples actores como clave para la generación de innovaciones exitosas.

Según Hall, C. & Williams, A. (2019) aportan un enfoque territorial a la teoría de la innovación turística, subrayando que la innovación es un fenómeno espacialmente diferenciado que depende de las características específicas de cada destino. Según estos autores, la proximidad geográfica, la cultura local y las redes de cooperación influyen en la capacidad innovadora de un destino, especialmente en áreas rurales o periféricas que buscan diferenciarse mediante la innovación cultural o natural.

Según Camison, C. & Monfort, V. (2012) introducen el concepto de innovación incremental y radical en el turismo, destacando que las primeras se refieren a mejoras continuas y adaptaciones menores, mientras que las segundas implican cambios significativos que transforman completamente la oferta turística. Estos autores argumentan que tanto la innovación incremental como la radical son necesarias para mantener la competitividad de las empresas y destinos turísticos en un entorno globalizado.

Según Sundbo, J. & otros (2007) exploran cómo la gestión de la innovación en empresas turísticas se ve influenciada por factores como el tamaño de la empresa, la cultura organizacional y la orientación hacia el mercado. Según estos autores, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) suelen enfrentar desafíos adicionales para innovar debido a la falta de recursos, pero también poseen ventajas en términos de flexibilidad y capacidad de adaptación.

2.3. Base conceptual

Automatización y digitalización de procesos

La automatización y digitalización son herramientas clave para la mejora de la eficiencia operativa y la calidad en el servicio, ya que permiten optimizar procesos internos, reducir errores y mejorar la satisfacción del cliente. Se emplean sistemas digitales integrados que facilitan la administración y gestión tecnológica en hoteles, ayudan a optimizar y simplificar las operaciones de un hotel, como también permite a los establecimientos mejorar la eficiencia, reducir errores y ofrecer una experiencia más fluida tanto para los huéspedes como para el personal, sino que también permite al personal enfocarse en tareas que agregan valor, como la atención personalizada al cliente. (Pagador Barton & Uriarte Delgado, 2020).

Acceso digital/contactless

El acceso digital/contactless es una tecnología que permite la interacción y realización de transacciones o accesos sin necesidad de contacto físico directo entre dispositivos, usando sistemas de comunicación inalámbrica de corto alcance, principalmente la tecnología, la tecnología contactless funciona mediante la aproximación de un lector a una etiqueta o dispositivo que contiene la información, permitiendo ejecutar una acción grabada, como pagos, apertura de accesos o intercambio de datos, de forma rápida y segura sin contacto físico. (ABAMOBILE, 2025).

Apps móviles huéspedes

Las apps móviles para huéspedes en hotelería son aplicaciones que facilitan la interacción del cliente con el hotel antes, durante y después de su estancia, optimizando la experiencia mediante funciones como reservas, check-in/check-out, pedidos de servicios, pagos y comunicación directa con el personal, estas apps permiten reservar servicios como restaurante, spa o lavandería, hacer pagos y personalizar la estancia de forma rápida y sencilla, reduciendo tiempos de espera y mejorando el servicio general, donde destaca que estas aplicaciones aumentan la participación del huésped y generan nuevas oportunidades de venta, además de reducir la congestión en recepción y mejorar la comunicación entre huésped y equipo del hotel. Little Hotelier enfatiza que estas apps son una ventaja competitiva, especialmente para hoteles pequeños, al facilitar reservas directas, agilizar gestiones y elevar la fidelización de clientes. (Hollander, 2024).

Costos de Investigación y desarrollo I+D

Los costos de Investigación y desarrollo, constituyen una clase nueva de costos por función, completamente diferenciada de los costos de producción, comercialización, administración y financiación. Incluyen todas las actividades dedicadas a la exploración y experimentación científica y tecnológica, con el objetivo de descubrir nuevos productos o procesos, o mejorar los existentes para incrementar los resultados económicos de la empresa. Estos costos suelen clasificarse en personal, materiales, depreciación de equipos, soporte y otros gastos generales relacionados con la I+D. (Smolje, 2008).

Centralización tecnológica

La centralización tecnológica en hotelería se refiere a la integración y almacenamiento unificado de todos los datos y sistemas operativos del hotel en una plataforma o sistema central que permite optimizar la gestión, mejorar la eficiencia operativa y ofrecer una experiencia más personalizada al huésped, implica reunir información de reservas, preferencias de clientes, servicios consumidos, mantenimiento y otros procesos en un único sistema, como los Sistemas de Gestión de Propiedades. Al centralizar los datos, se minimizan errores y se mejora la toma de decisiones estratégicas, facilitando la gestión integrada y coordinada de los diferentes departamentos del hotel. (Tec-Soft, 2025).

Check-in/out automático

El check-in y check-out en hoteles están evolucionando gracias a nuevas tendencias tecnológicas que responden a una sociedad cada vez más digitalizada. Uno de los principales avances es el check-in online o pre check-in, que permite al huésped completar su registro desde su móvil antes de llegar al hotel, introduciendo sus datos personales de forma rápida y autónoma. Además, se está popularizando el acceso remoto a la habitación mediante códigos digitales enviados tras el check-in online, lo que otorga mayor flexibilidad a los huéspedes para elegir su horario de llegada y eliminar la necesidad de pasar por recepción. Estas innovaciones mejoran significativamente la experiencia del cliente al reducir tiempos de espera, agilizar procesos y ofrecer mayor comodidad y autonomía durante la estancia. (Chekin, 2024).

Control inteligente de habitaciones

El control inteligente de habitaciones es un sistema tecnológico que permite a los huéspedes manejar diversos aspectos de su habitación de hotel, como la iluminación, temperatura, persianas, televisión u otros servicios, a través de dispositivos conectados, aplicaciones móviles o comandos de voz. Estos sistemas se basan en tecnologías como el Internet de las cosas que integran sensores y dispositivos para automatizar y personalizar la experiencia, ajustando automáticamente las condiciones de la habitación según las preferencias del huésped y circunstancias ambientales. (Craggs, 2023).

Chatbots / Asistentes virtuales

Los chatbots o asistentes virtuales son programas de software basados en inteligencia artificial diseñados para simular conversaciones humanas y automatizar la interacción con usuarios, especialmente en sectores como la hotelería, un chatbot para hoteles es una herramienta que permite a los huéspedes realizar consultas, hacer reservas, solicitar servicios y obtener información de forma rápida y personalizada, a cualquier hora del día, a través de aplicaciones móviles, sitios web o plataformas de mensajería. Estos asistentes virtuales emplean tecnologías de procesamiento de lenguaje natural y aprendizaje automático para comprender y responder a preguntas frecuentes, mejorando la experiencia del cliente y aliviando la carga del personal de atención. (Morín, 2025).

Domótica y eficiencia energética

La domótica es el conjunto de sistemas y tecnologías que integran la automatización y control de los distintos dispositivos y servicios en una vivienda, con el objetivo de mejorar el confort, la seguridad y la eficiencia energética del hogar. La domótica es "el concepto de vivienda que integra todos los automatismos en materia de seguridad, gestión y ahorro energético, en cuanto a la eficiencia energética, la domótica contribuye decisivamente al ahorro de energía mediante la gestión automatizada de sistemas como la iluminación, climatización y electrodomésticos, ajustándolos según uso real, presencia o parámetros ambientales. Esto no solo reduce el consumo, sino que mejora la sostenibilidad y confort del usuario, optimizando recursos. (Sánchez, 2002).

Economizadores energía

Los economizadores de energía son dispositivos diseñados para optimizar el consumo eléctrico mediante la reducción controlada y sistemática del voltaje suministrado por la red eléctrica, lo que disminuye la absorción de energía activa y reactiva sin afectar el funcionamiento de los equipos conectados. Este principio, conocido como optimización de la tensión, ayuda a mejorar la calidad de energía y a lograr ahorros energéticos medibles, típicamente entre el 5% y 15%, además de reducir costos y emisiones contaminantes. los economizadores son una solución de eficiencia energética que contribuye a una gestión más racional y responsable del uso de electricidad, generando beneficios económicos, ambientales y sociales. (IREM, 2025)

Gestión de la tecnología y la innovación

La gestión de la innovación en el sector hotelero implica la innovación que está centrado en integrar inventariar, proteger, evaluar, enriquecer, vigilar y optimizar la innovación donde se incorpora indicadores específicos para cada función y se adapta, destacando la importancia de definir estrategias de desarrollo, así como etapas de posinnovación y reinnovación y poder facilitar el aprendizaje organizacional y mejorar la competitividad de los hoteles, ajustando las estrategias según el desempeño innovador detectado. Este enfoque permite identificar prioridades y sinergias, fomentando ventajas competitivas sostenibles en la gestión hotelera. (Rodney & Mercedes, 2023).

Ganancia Investigación y desarrollo I+D

La ganancia de I+D (Investigación y Desarrollo) en hotelería se refiere a los beneficios y mejoras que resultan de invertir en actividades de innovación tecnológica, investigación aplicada y desarrollo de nuevos productos o servicios dentro del sector hotelero, lo que contribuye a la competitividad, eficiencia operativa y satisfacción del cliente. destaca que la innovación basada en I+D es clave para que las empresas hoteleras respondan mejor a las demandas cambiantes de los consumidores, produciendo cambios significativos en bienes y servicios y potenciando el desarrollo empresarial y turístico. (Vera Pico, Suarez Mella, Tamayo, & Jiménez Valero, 2020).

Gestión hotelera digital

La gestión hotelera digital es el proceso mediante el cual los hoteles incorporan tecnologías digitales para optimizar sus operaciones, mejorar la experiencia del huésped y aumentar su eficiencia y rentabilidad, este proceso implica la transición desde sistemas manuales y analógicos hacia plataformas digitales centralizadas, como los Sistemas de Gestión de Propiedades (PMS), motores de reservas y herramientas de comunicación digital, que automatizan y coordinan funciones clave como reservaciones, facturación y atención al cliente. (Fondevila-Gascón, Villarrubias, Puigròs, & Pérez Recouso, 2024).

IA personalizada

La IA personalizada en hotelería es la aplicación de tecnologías de inteligencia artificial que permiten adaptar y optimizar la experiencia del huésped de manera individual, atendiendo sus preferencias, comportamientos y necesidades específicas para ofrecer servicios más eficientes y satisfactorios. La IA procesa grandes volúmenes de datos en tiempo real para analizar patrones y preferencias de cada cliente, lo que posibilita una personalización avanzada de servicios como la selección de habitación, recomendaciones de actividades, comidas favoritas y atención predictiva que anticipa necesidades. Esta personalización no solo mejora la satisfacción y fidelización. (Hotelsaas, 2024).

Producción intelectual

La producción intelectual en hotelería está estrechamente relacionada con el concepto de capital intelectual, que se refiere a los activos intangibles compuestos por conocimientos, habilidades, experiencias y relaciones que poseen las empresas hoteleras, y que son fundamentales para su competitividad y desarrollo, el capital intelectual hotelero es la sinergia que resulta de la combinación de conocimientos tácitos y explícitos, habilidades, talentos y experiencias que conforman la cultura organizacional y permiten innovaciones tecnológicas y de gestión. Esta amalgama de activos intangibles produce valor futuro y aumenta la capacidad competitiva de la empresa hotelera. (García, 2020).

Sensores de presencia energía

Los sensores de presencia o sensores de movimiento son dispositivos electrónicos que detectan la presencia o el movimiento de personas u objetos en un área determinada para activar o desactivar sistemas como iluminación (funcionamiento nocturno o diurno), ventilación o aire acondicionado, optimizando así el consumo y la eficiencia energética, estos sensores funcionan detectando cambios en el ambiente o la interrupción de haces de luz o ultrasonidos, permiten ajustes de alcance, son comúnmente aplicados en pasillos, baños, y sistemas de ventilación para activar extractores sólo cuando es necesario, generando ahorros energéticos significativos y eficiencia operativa. (Soler & Palau, 2025).

Tecnología orientada al cliente

La tecnología orientada al cliente se refiere al conjunto de herramientas, sistemas y procesos tecnológicos diseñados para centrar las actividades de la empresa en las necesidades, preferencias y comportamientos del cliente, señala que una estrategia orientada al cliente prioriza las necesidades del consumidor por encima de la empresa, enfocándose en la retención mediante experiencias personalizadas y relevantes. Esta estrategia aprovecha tecnologías como el inbound marketing, CRM y análisis de datos para ofrecer información útil que atraiga y fidelice clientes, traducándose en mayores ingresos y lealtad. (Vide, 2023).

2.4.Operacionalización de la Variable

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Innovación tecnológica	El libro de Marcelo López Trujillo (2021) propone un modelo de turismo sostenible e inclusivo que utiliza la gestión del conocimiento y tecnologías digitales para transformar el sector turístico, fomentando territorios inteligentes que impulsen un desarrollo económico, social y ambiental equilibrado.	La innovación tecnológica propone que se debe gestionar la tecnología y la innovación, la automatización y digitalización de procesos, la Domótica y eficiencia energética y la Tecnología orientada al cliente. Todas estas deben ir de la mano y ser impulsadas para un mejor desarrollo económico y poder transformar el sector.	Gestión de la tecnología y la innovación	Costos I+D Ganancia I+D Centralización tecnológica Producción intelectual
			Automatización y digitalización de procesos	Gestión digital hotelera Check-in/out automático Acceso digital/contactless
			Domótica y eficiencia energética	Control inteligente de habitaciones Sensores presencia energía Economizadores energía
			Tecnología orientada al cliente	Apps móviles huéspedes IA personalizada Chatbots / Asistentes virtuales

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación denominada “Innovación Tecnológica en el hotel Pascualino, Cusco” es de tipo básico, investigación pura porque profundiza conocimientos sobre la innovación utilizando fuentes primarias y secundarias como entrevistas cuestionarios libros artículos científicos páginas web.

3.2. Nivel de Investigación

La presente investigación denominada “Innovación Tecnológica en el hotel Pascualino, Cusco” tiene el nivel descriptivo porque se realiza una descripción detallada de la problemática mencionada en la variable, haciendo una descripción detallada de la problemática analizada.

3.3. Diseño de Investigación

La investigación “Innovación tecnológica en el hotel Pascualino, Cusco” tiene un diseño no experimental, porque no se realiza manipulación de la variable; innovación tecnológica solo se realiza observación directa del fenómeno problemático.

3.4. Población

El Hotel Pascualino cuenta con 8 colaboradores, la presente investigación hace un estudio descriptivo en la población.

3.5. Muestra

El Hotel Pascualino no cuenta con el tamaño de muestra por tratarse de una investigación descriptiva y se evalúa, la innovación tecnológica no corresponde a un tamaño de muestra.

La muestra del presente trabajo de investigación es no probabilística por conveniencia.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

En la presente investigación se utilizó el cuestionario como instrumento metodológico utilizado en la investigación cuantitativa para recolectar datos de manera sistemática y estandarizada. Consisten en un conjunto de preguntas diseñadas para obtener informaciones específicas, con el fin de analizar características, opiniones, comportamientos o tendencias.

La presente investigación en su desarrollo a utilizar las siguientes técnicas: Encuesta. Siendo los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario

3.7. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información

En la presente investigación se utilizó la técnica cuantitativa para cuestionarios estructurados que son métodos de recolección y análisis de datos que se enfocan en respuestas cerradas y numéricamente medibles. Estas técnicas son ampliamente utilizadas en investigación de mercados, ciencias sociales, psicología y otras disciplinas donde se requiere objetividad y generalización estadística.

La presente investigación ha utilizado la estadística descriptiva a través de: tablas, figuras, cuestionario, esto en base al uso del Excel.

CAPITULO VI

RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

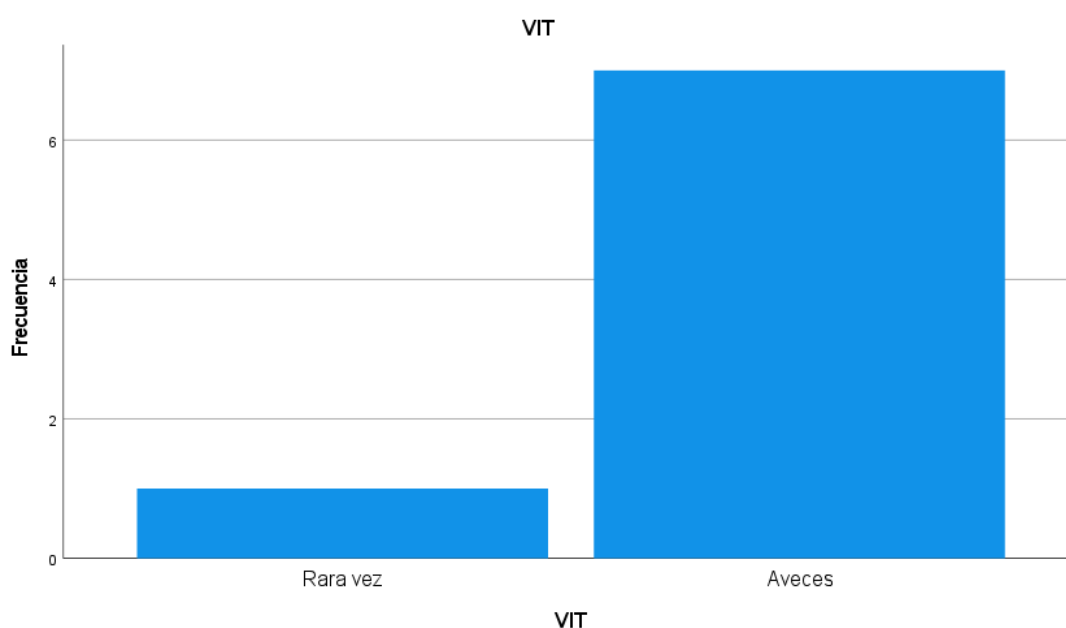
La presente sección muestra los principales hallazgos sobre la Innovación Tecnológica en el hotel Pascualino, Cusco, Cusco, 2024. Los datos obtenidos permiten comprender cómo se desarrolla el problema dentro de la empresa, así como identificar sus características, fortalezas y áreas de mejora. Estos resultados constituyen una base clave para el análisis y la interpretación final del estudio.

4.2. Resultado según Objetivo General

Describir como es la innovación tecnológica en el Hotel Pascualino, Cusco.

Tabla N° 2

Innovación Tecnológica		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	1	12,5
	A veces	7	87,5



Interpretación

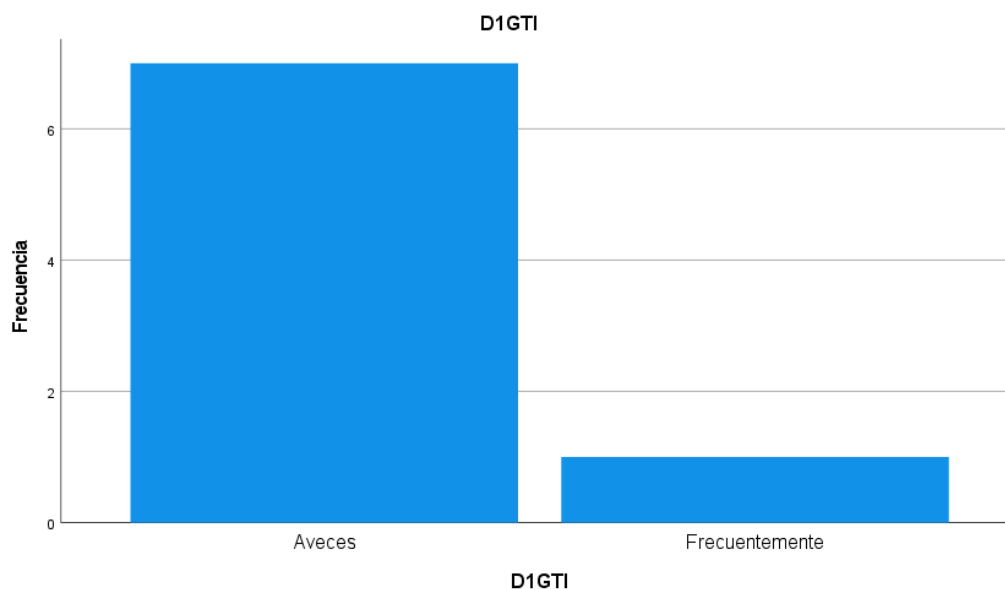
Según la tabla N° 2, los resultados evidencian que el 87.5% de los colaboradores indico que la Innovación Tecnológica implementa solo “a veces”, mientras que un 12.5% considera que “rara vez”. Esta distribución revela que, si bien existen iniciativas tecnológicas esporádicas, carecen de continuidad y sistematicidad, la innovación no está integrada como un eje estratégico permanente. Por lo tanto, evidenciando una adopción fragmentada que limita su impacto en la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. el hotel requiere un plan estructurado que transforme estos esfuerzos puntuales en procesos sostenibles, con capacitación del personal, asignación de recursos específicos y mecanismos de monitoreo que aseguren la consistencia en la implementación tecnológica.

4.3. Resultados según el Objetivo Especifico

Describir como es la gestión de la tecnología y la innovación que se realiza el Hotel Pascualino.

Tabla N° 3

Gestión de la Tecnología y la Innovación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	7	87,5
	Frecuentemente	1	12,5



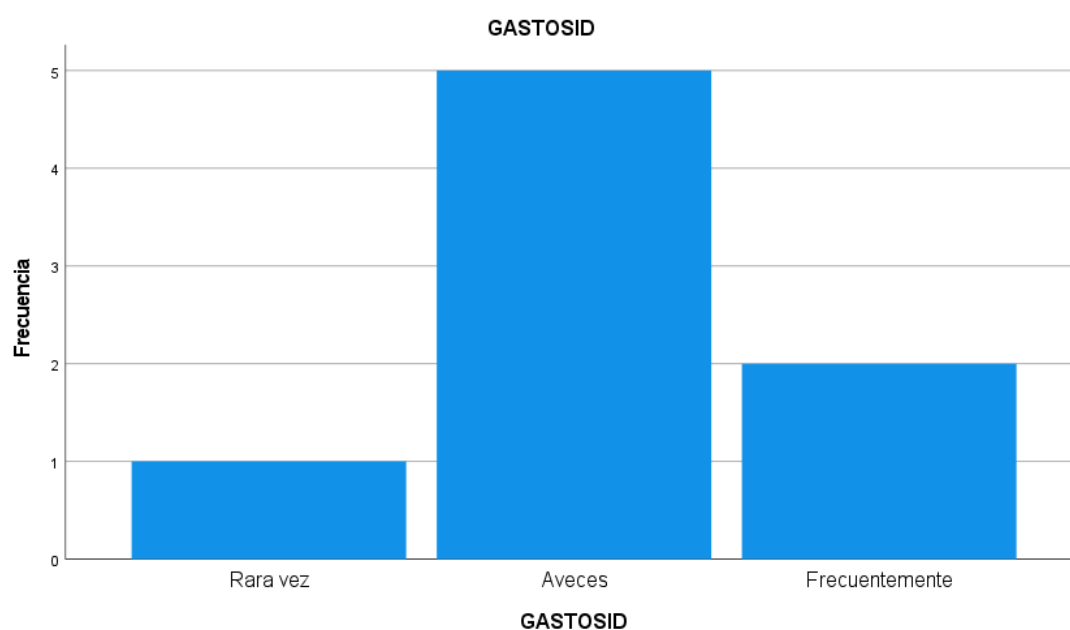
Interpretación

Según la tabla N° 3, los resultados evidencian que el 87.5%, de los colaboradores perciben que la gestión de la tecnología y la innovación se aplica “a veces” en el establecimiento, mientras que el 12.5% indicó que se implementa “frecuentemente”, lo que sugiere una adopción limitada o irregular. Esta distribución refleja un nivel intermedio de implementación, donde las iniciativas tecnológicas o innovadoras no son sistemáticas, sino esporádicas. Para elevar esta calificación, el hotel podría identificar las causas de esta irregularidad, como falta de capacitación, recursos insuficientes o resistencia al cambio y diseñar estrategias para fomentar una adopción más constante.

Pregunta 1: ¿La inversión en I+D se revisa y actualiza regularmente en función de las necesidades del hotel?

Tabla N° 4

Costo I+D			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	1	12,5
	A veces	5	62,5
	Frecuentemente	2	25,0



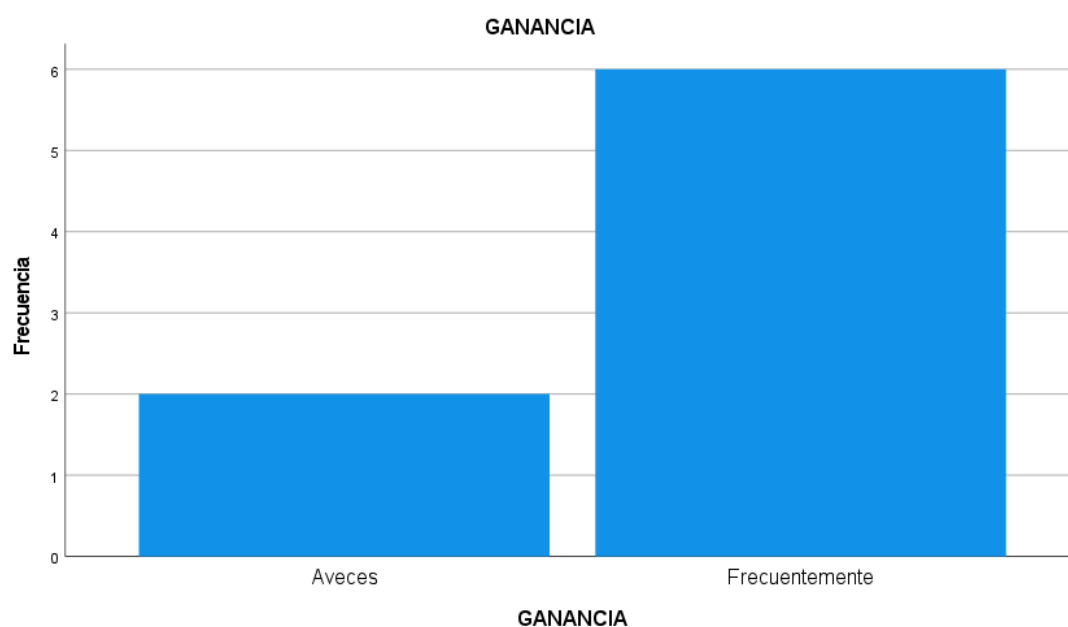
Interpretación

Según la tabla N° 4, los resultados muestran que el 62,5% de los encuestados indicó que estos gastos se llevan a cabo "a veces", lo que sugiere una falta de continuidad o priorización en la asignación de recursos hacia actividades innovadoras y el 25% considera que se invierte "frecuentemente" en I+D, mientras que un 12,5% señala que "rara vez" se destinan fondos a este rubro. Esta distribución refleja una gestión de costos en I+D que puede calificarse como media-baja, con una implementación no sistemática y poco consolidada en la estrategia del hotel, por lo tanto, no parece estar respaldada por una inversión constante en investigación y desarrollo, lo que podría limitar la capacidad del establecimiento para mejorar procesos, servicios o experiencias de manera sostenida.

Pregunta 2: ¿Existen beneficios económicos tangibles derivados de las actividades I+D?

Tabla N° 5

Ganancia I+D			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	25,0
	Frecuentemente	6	75,0



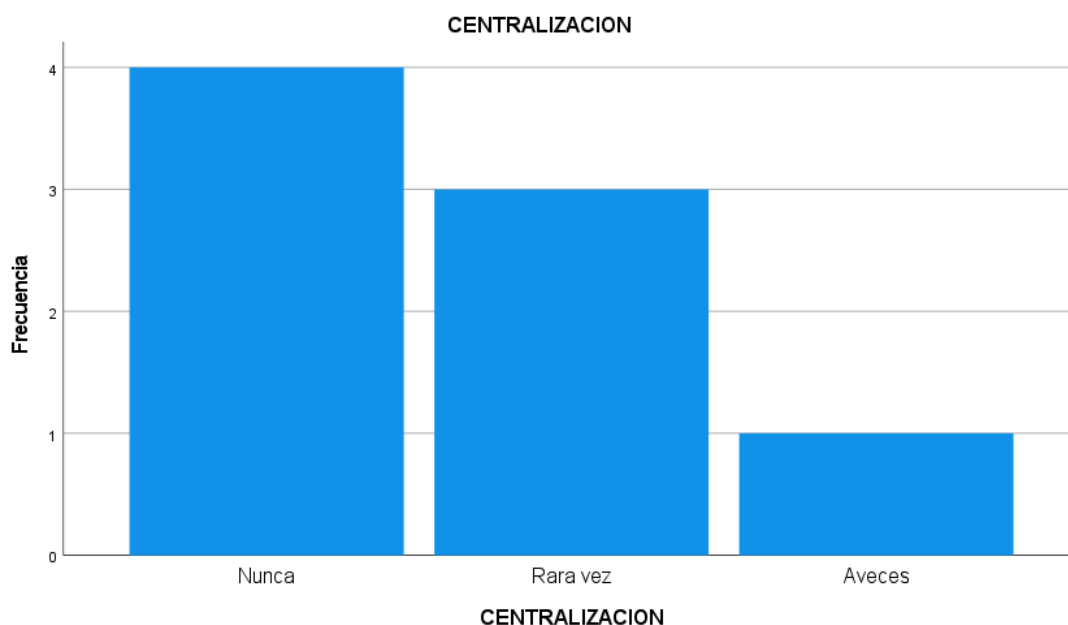
Interpretación

Según la tabla N° 5, los resultados revelan que el 75% de los colaboradores percibe que las ganancias derivadas de las iniciativas tecnológicas se materializan frecuentemente, lo que indica que las inversiones puntuales realizadas están rindiendo frutos tangibles en áreas como eficiencia operativa, reducción de costos o mejora en la experiencia del cliente. Complementariamente, mientras que un 25% de los colaboradores reconoce que estos beneficios ocurren a veces, sugiriendo que su impacto aún no es uniforme en todos los departamentos o procesos, pero sin cuestionar su existencia.

Pregunta 3: ¿La toma de decisiones tecnológicas está centralizada en un único departamento o área?

Tabla N°6

Centralización Tecnológica			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	50,0
	Rara vez	3	37,5
	A veces	1	12,5



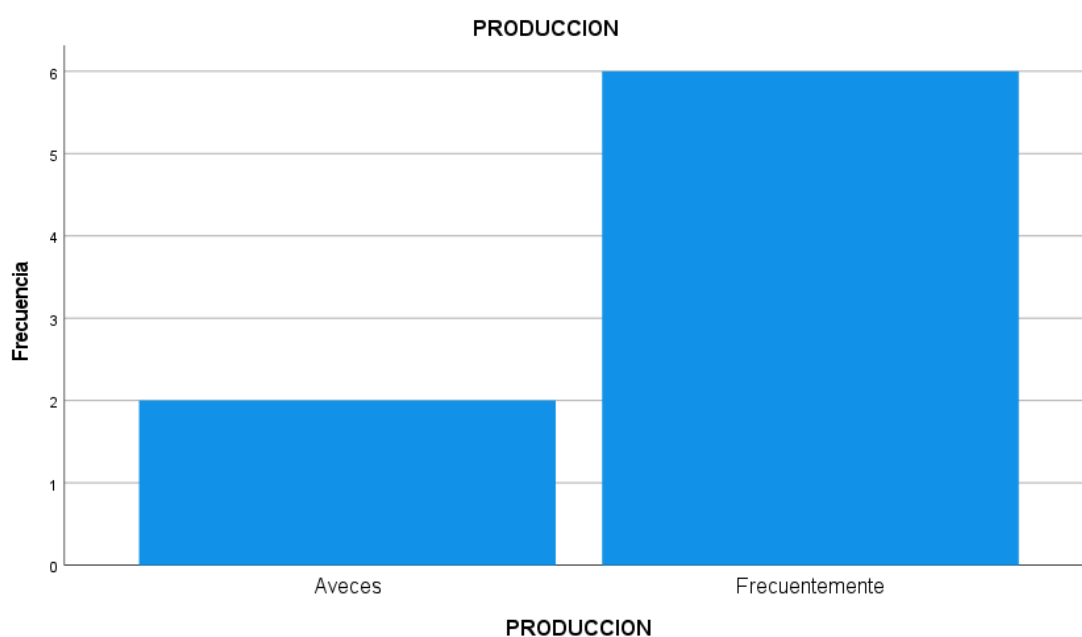
Interpretación

Según la tabla N° 6, los resultados evidencian que la mitad de los colaboradores el 50%, afirma que la centralización de sistemas nunca existe, lo que implica que operan con herramientas desconectadas, reservas en una plataforma, facturación en otra, sin integración. Un 37.5% reporta que ocurre rara vez, confirmando que cualquier coordinación entre sistemas es esporádica y reactiva solo durante auditorías o fallos mayores. Solo un 12.5% percibe integración a veces, revelando esfuerzos mínimos y no sostenibles que no resuelven el núcleo del problema.

Pregunta 4: ¿El hotel ha desarrollado productos, patentes o publicaciones innovadoras en los últimos dos años?

Tabla N° 7

Producción Intelectual			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	25,0
	Frecuentemente	6	75,0



Interpretación

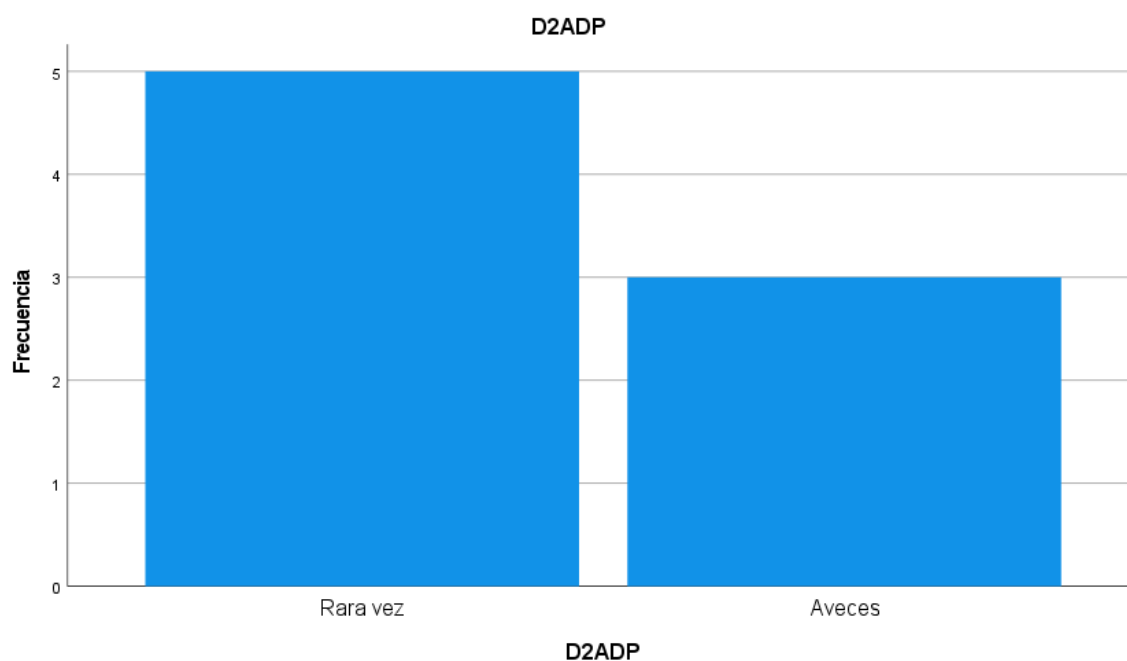
Según la tabla N° 7, los resultados evidencian que el 75% de los colaboradores reporta mejoras "frecuentemente", indicando que iniciativas como sistemas digitales de gestión de housekeeping, automatización de inventarios u optimización de turnos están generando ganancias sostenidas en eficiencia y reducción de errores. Complementariamente, un 25% observa avances "a veces", revelando que ciertas áreas operativas como mantenimiento o servicios de alimentos aún no se benefician de forma consistente de estas innovaciones, ya sea por falta de integración tecnológica o adopción desigual.

4.4. Resultados según el Objetivo Especifico

Describir como es la automatización y digitalización de procesos dentro del Hotel Pascualino, Cusco, 2024.

Tabla N° 8

Automatización Y digitalización de procesos			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	5	62,5
	A veces	3	37,5



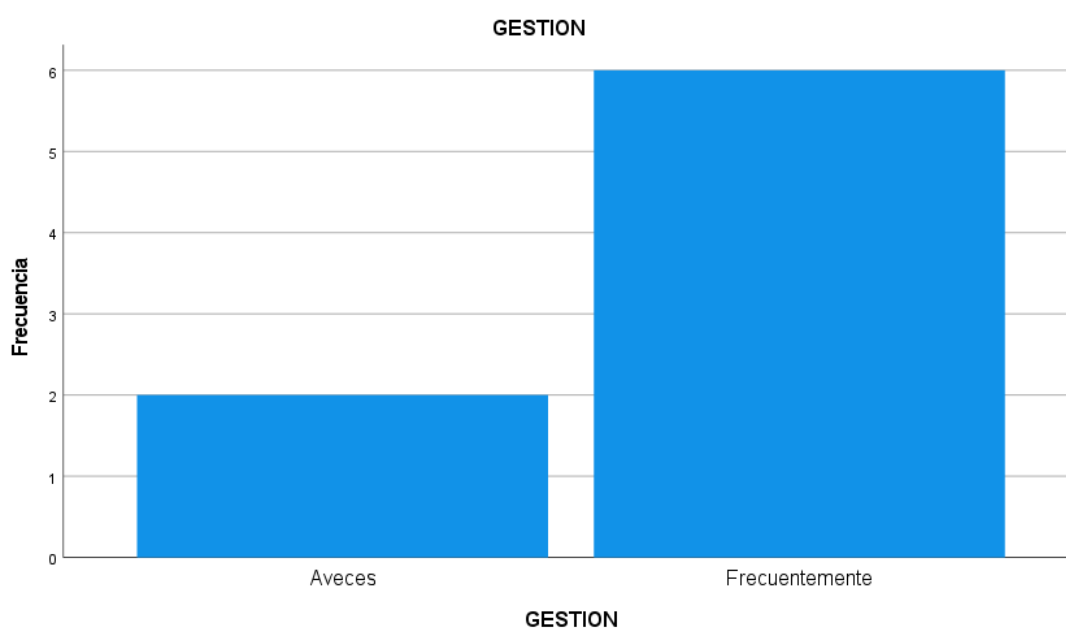
Interpretación:

Según la tabla N° 8, los resultados evidencian que el 62,5% de los colaboradores encuestados manifestó que la innovación tecnológica se lleva a cabo "rara vez", mientras que un 37,5% respondió que ocurre "a veces". Ninguno de los participantes consideró que se realice "frecuentemente" o "siempre". Esto refleja una falta de continuidad y consolidación en la adopción de tecnologías innovadoras, lo que sugiere que no existe una estrategia definida ni una cultura organizacional que fomente la mejora tecnológica de manera sistemática.

Pregunta 1: ¿Cuentan con sistemas digitales (PMS, ERP, apps) para la gestión de las operaciones?

Tabla N° 9

Gestión digital hotelera			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	25,0
	Frecuentemente	6	75,0



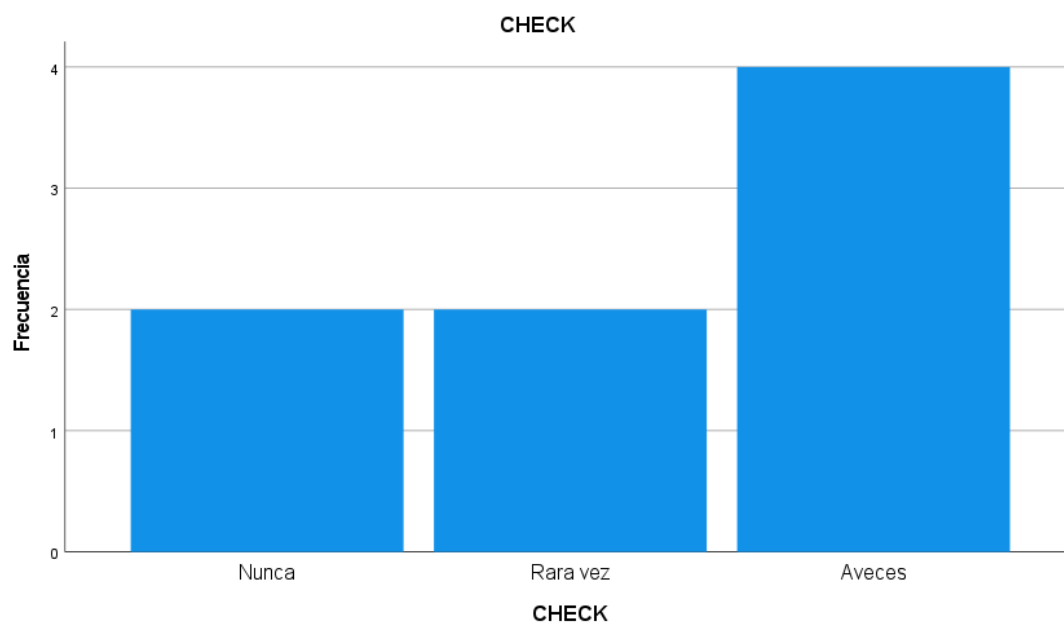
Interpretación:

Según la tabla N° 9, los resultados evidencian que un 75% de los colaboradores respondió que la gestión se realiza "frecuentemente", y un 25% indicó que ocurre "a veces". Esto muestra que, aunque la innovación tecnológica no es frecuente, la gestión relacionada con ella sí es percibida como una actividad regular dentro del hotel. Esto podría indicar que existen esfuerzos administrativos o procedimientos establecidos para la gestión de tecnología, pero estos no se traducen aún en una implementación tangible y constante de innovaciones. La discordancia entre una gestión frecuente y una innovación escasa sugiere que puede haber barreras en la ejecución, como falta de recursos, capacitación o resistencia al cambio, que impiden que las intenciones de gestión se materialicen en acciones concretas.

Pregunta 2: ¿Está disponible para los huéspedes un sistema de check-in/check-out automático?

Tabla N° 10

Check in/out automático			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	25,0
	Rara vez	2	25,0
	A veces	4	50,0



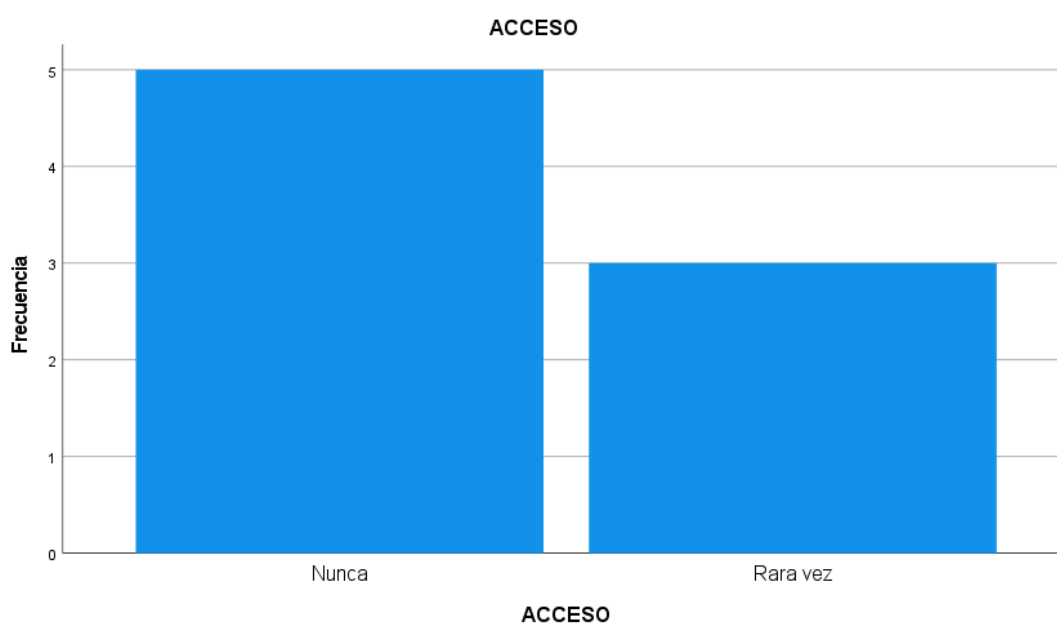
Interpretación:

Según la tabla N° 10, los resultados evidencian que el 50% de los colaboradores indicó que este servicio se ofrece "a veces", mientras que el 25% mencionó que "nunca" está disponible y otro 25% señaló que se brinda "rara vez". Esto evidencia que la automatización de estos procesos críticos no está consolidada y su aplicación es irregular. La falta de consistencia en check-in/out automático puede generar demoras, errores en la gestión de huéspedes y una experiencia menos ágil para los clientes, lo que afecta la percepción de calidad del servicio.

Pregunta 3: ¿El acceso a habitaciones y áreas comunes se realiza de manera digital o sin contacto?

Tabla N° 11

Acceso digital			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	62,5
	Rara vez	3	37,5



Interpretación:

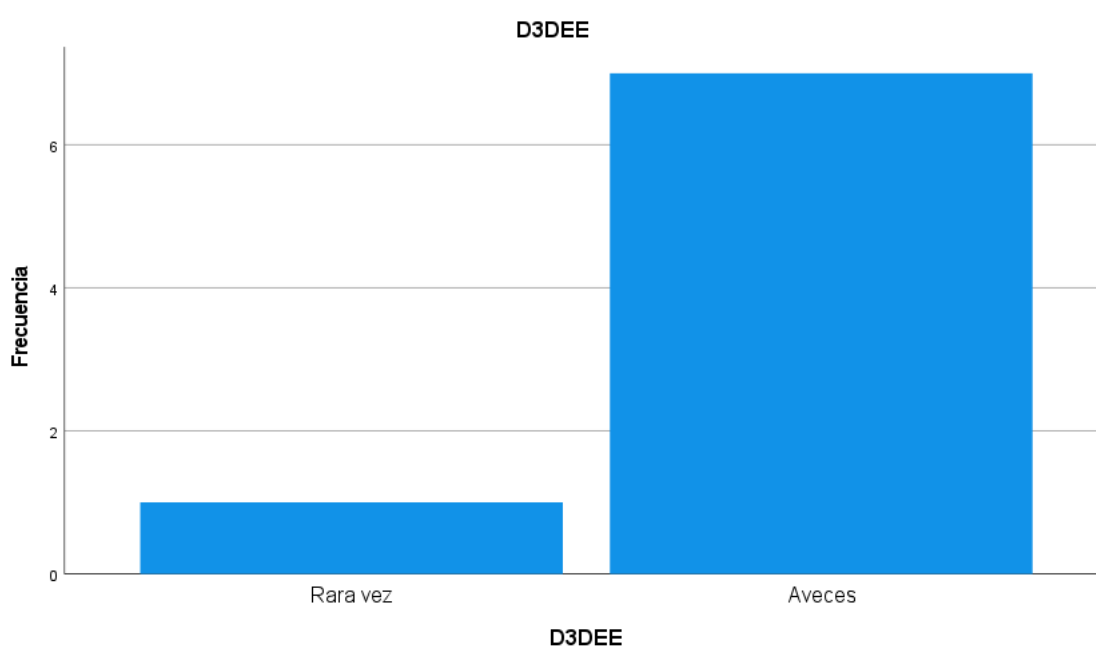
Según la tabla N° 11, los resultados revelan que el 62.5% de los colaboradores afirmó que estos sistemas "nunca" se utilizan, y el 37.5% restante señaló que se emplean "rara vez". Esto indica que el hotel prácticamente no ha implementado soluciones tecnológicas modernas para facilitar interacciones sin contacto físico, como pagos digitales, llaves electrónicas o sistemas de acceso automatizado. La falta de estas tecnologías no solo afecta la eficiencia operativa, sino que también limita la experiencia del huésped, especialmente en un contexto post-pandemia donde se valoran cada vez más las opciones contactless por seguridad y conveniencia.

4.5. Resultados según el Objetivo Especifico

Describir como es la domótica y eficiencia energética en el Hotel Pascualino, Cusco, 2024.

Tabla N° 12

Domótica y eficiencia energética			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	1	12,5
	A veces	7	87,5



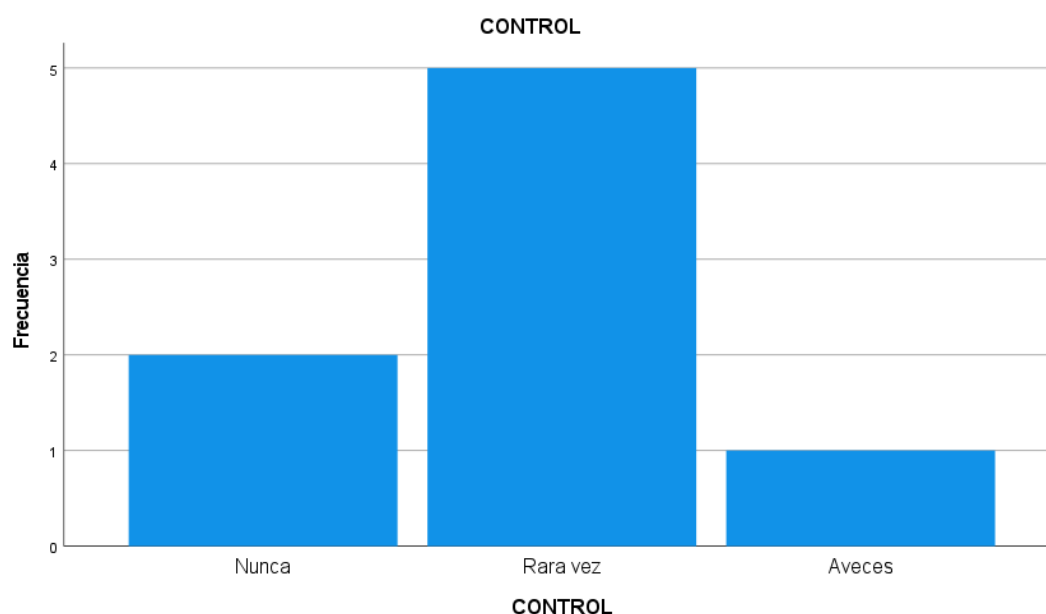
Interpretación:

Según la tabla N°12, los resultados evidencian que la domótica y eficiencia energética presenta resultados moderadamente positivos, pero aún insuficientes. El 87.5% de los colaboradores señaló que estas tecnologías se aplican "a veces", mientras que el 12.5% indicó que se utilizan "rara vez". Esto sugiere que existen esfuerzos puntuales para implementar sistemas automatizados en iluminación, climatización o gestión energética, pero su uso no es constante ni generalizado. La domótica y eficiencia energética son críticas para reducir costos operativos y mejorar la sostenibilidad del hotel, por lo que la irregularidad en su aplicación limita su potencial impacto.

Pregunta 1: ¿Las habitaciones cuentan con sistemas inteligentes para controlar iluminación, cortinas y climatización?

Tabla N° 13

Control inteligente de habitaciones			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	25,0
	Rara vez	5	62,5
	A veces	1	12,5



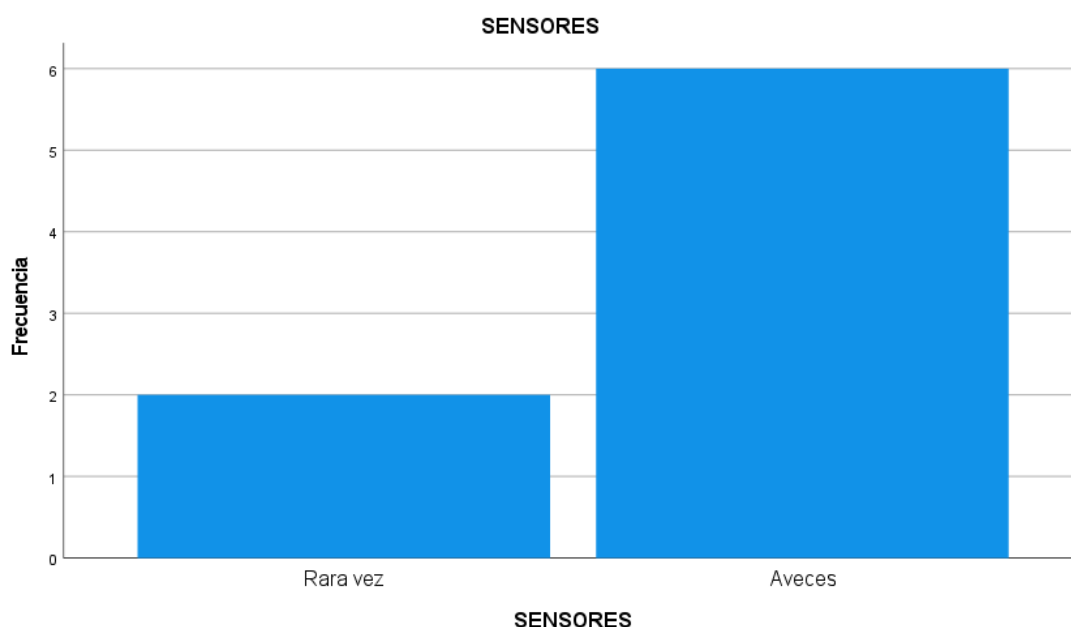
Interpretación:

Según la tabla N° 13, los resultados evidencian que el 62.5% de los colaboradores reporta que se usan "rara vez" los sistemas de control automatizado, el 25% considera que "nunca" se utilizan, y solo un 12.5% menciona que se aplican "a veces". Esto evidencia que las habitaciones carecen casi por completo de sistemas modernos de domótica que permitan gestionar de manera inteligente la iluminación, climatización o demás elementos automatizables, lo que no solo afecta la experiencia de confort del huésped, sino que también limita la eficiencia energética del establecimiento.

Pregunta 2: ¿Las habitaciones poseen sensores que regulan el consumo energético según la presencia del huésped?

Tabla N° 14

Sensores presencia energía			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	2	25,0
	A veces	6	75,0



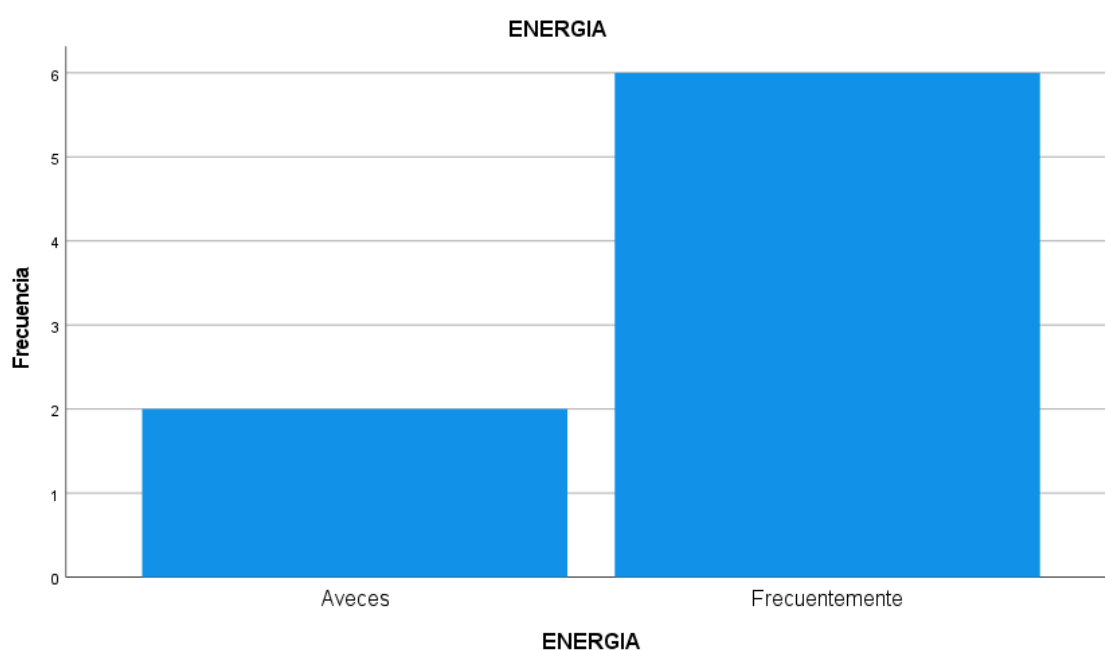
Interpretación:

Según la tabla N° 14, los resultados evidencian que el 75% de los colaboradores reporta que estos dispositivos se utilizan "a veces", mientras que el 25% de los colaboradores señala que se emplean "rara vez". Aunque estos resultados siguen indicando una implementación no consolidada, sugieren que existe una mayor conciencia o esfuerzo en el uso de sensores para optimizar el consumo energético y la automatización de espacios comparado con otras áreas tecnológicas del hotel.

Pregunta 3: ¿Hay dispositivos implementados para reducir el consumo energético de manera automatizada?

Tabla N° 15

Economizador es de energía			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	25,0
	Frecuentemente	6	75,0



Interpretación:

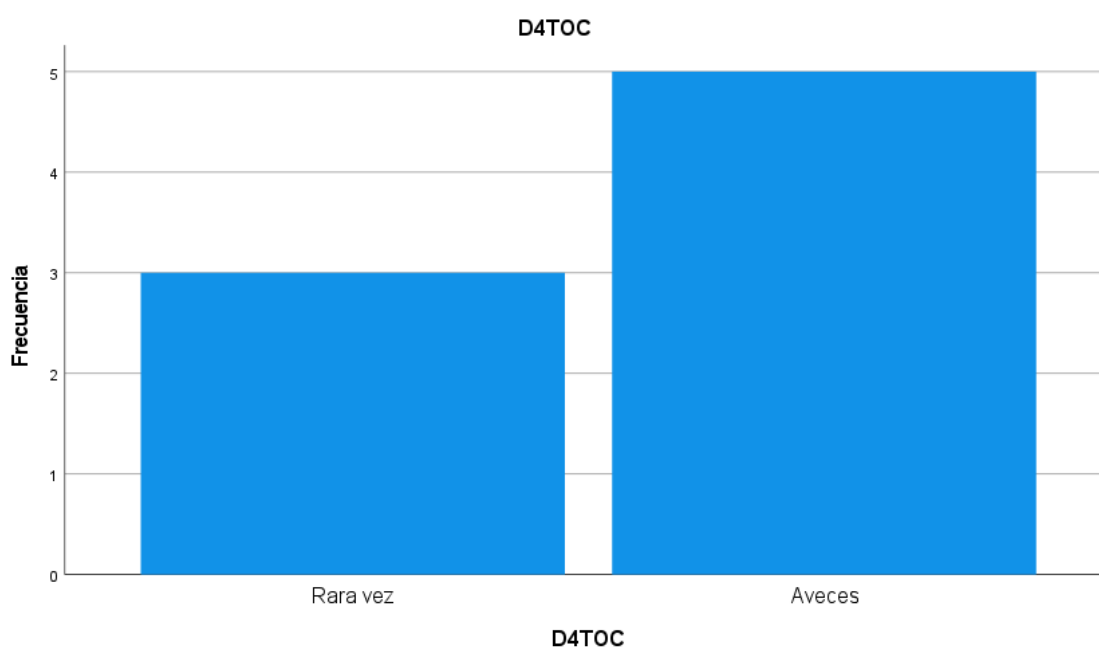
Según la tabla N° 15, los resultados muestran que un 75% de los colaboradores reporta que los sistemas de eficiencia energética se utilizan "frecuentemente", mientras que el 25% de los colaboradores restantes indica que se aplican "a veces". Este resultado sugiere que el hotel ha priorizado de manera efectiva la implementación de tecnologías de optimización energética, posiblemente motivado por el potencial de ahorro de costos operativos y la creciente importancia de la sostenibilidad en la industria hotelera.

4.6. Resultados según el Objetivo Especifico

Describir como es la tecnología orientada al cliente en el Hotel Pascualino, Cusco, 2024.

Tabla N° 16

Tecnología orientada al cliente			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	3	37,5
	A veces	5	62,5



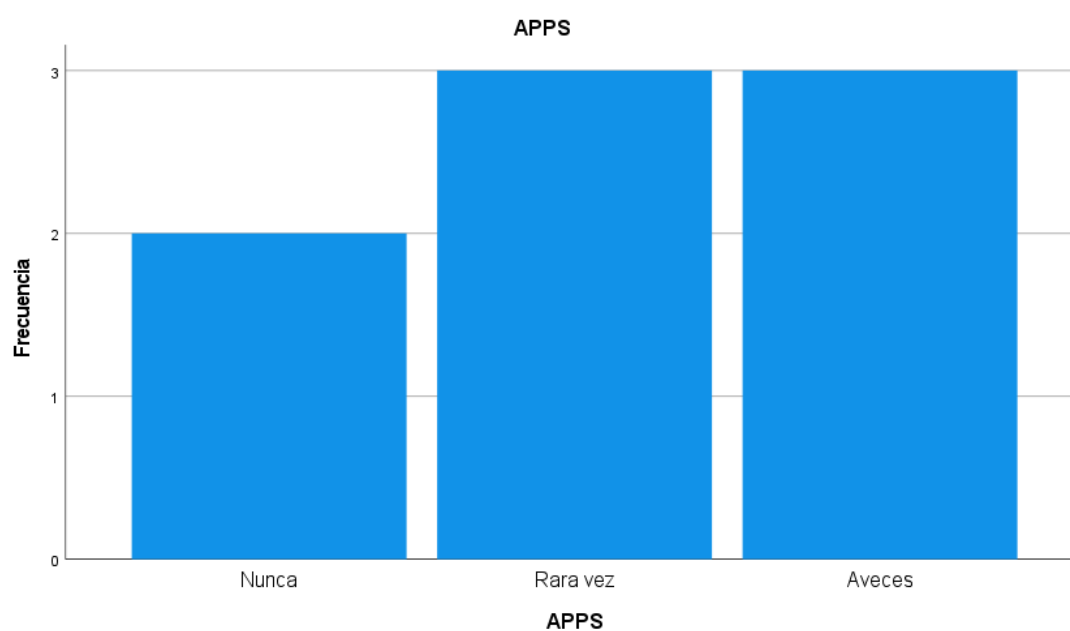
Interpretación:

Según la tabla N° 16, los resultados muestran que un 62.5% de los colaboradores indican o señalan que las tecnologías dirigidas a mejorar la experiencia del cliente se implementan "a veces", y un 37.5% reportando que sucede "rara vez". Este panorama general de limitación tecnológica contrasta parcialmente con los hallazgos específicos de la dimensión tecnología Orientada al Cliente

Pregunta: ¿El hotel ofrece una app móvil que permita a los huéspedes gestionar su estancia y servicios?

Tabla N° 17

Apps móviles			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	25,0
	Rara vez	3	37,5
	A veces	3	37,5



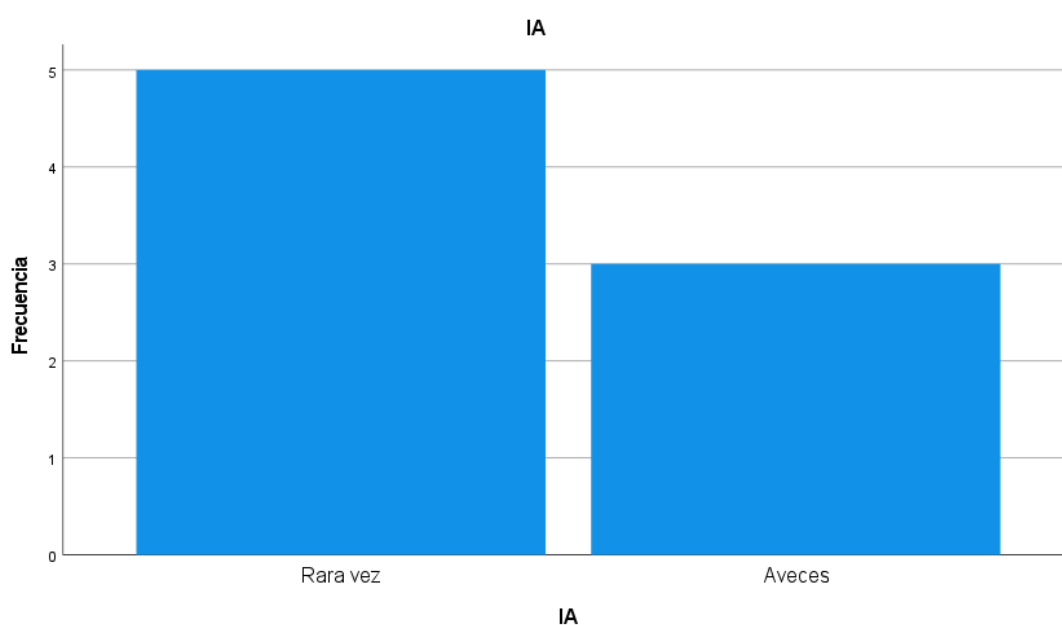
Interpretación:

Según la tabla N° 17, los resultados muestran que el 37.5% de los colaboradores indica que se emplean "a veces", mientras que el 37.5% señala que se usan "rara vez" y el 25% de los colaboradores reporta que estas herramientas "nunca" se utilizan. Estos resultados revelan que las aplicaciones móviles herramientas fundamentales para la modernización de la experiencia del cliente en la era digital no están integradas de manera consistente en la operación del hotel. La ausencia total de respuestas en la categoría "frecuentemente" confirma que el establecimiento no aprovecha el potencial de las apps para optimizar reservas.

Pregunta 2: ¿Se utiliza inteligencia artificial para personalizar recomendaciones y servicios al huésped?

Tabla N° 18

IA personalizada			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	5	62,5
	A veces	3	37,5



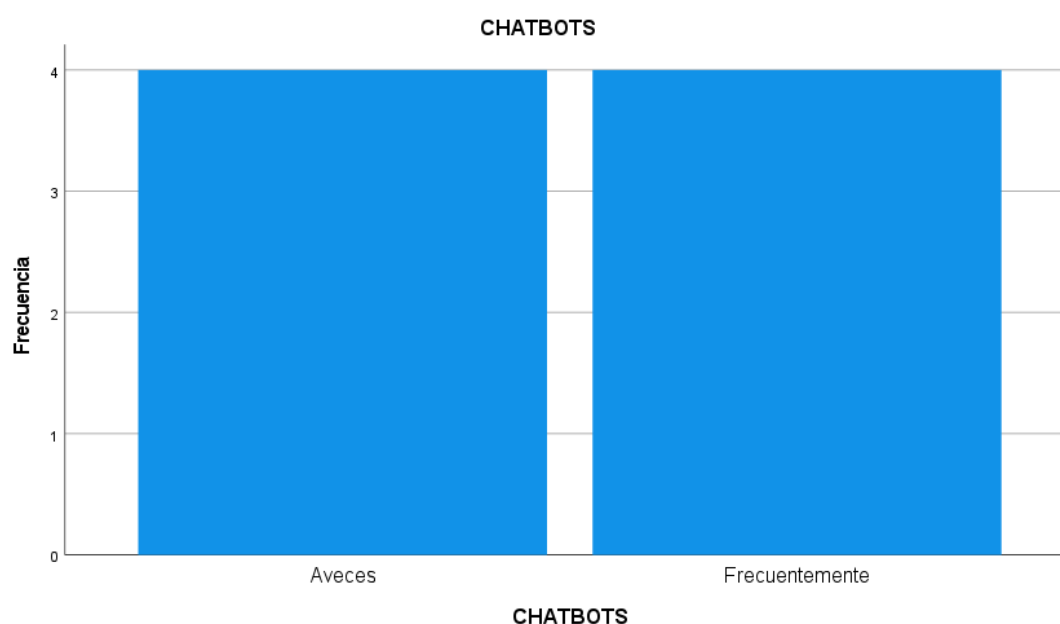
Interpretación:

Según la tabla N° 18, los resultados muestran que el 62.5% de los colaboradores reporta que estas tecnologías se utilizan "rara vez", mientras que el 37.5% restante indica que se aplican "a veces". Estos resultados revelan que el hotel no está aprovechando el potencial de la inteligencia artificial para personalizar la experiencia del huésped, optimizar servicios o mejorar la eficiencia operativa. La ausencia total de respuestas en las categorías "frecuentemente" o "siempre" confirma que la IA es una herramienta clave en el hotelería moderno para la personalización, predicción de preferencias, chatbots de atención automatizada y gestión de datos.

Pregunta 3: ¿El hotel dispone de chatbots o asistentes virtuales para la atención de huéspedes en distintos puntos de su experiencia?

Tabla N° 19

Chatbots/ Asistentes virtuales			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	50,0
	Frecuentemente	4	50,0



Interpretación:

Según la tabla N° 19, los resultados evidencian que un 50% de los colaboradores reporta que los chatbots se utilizan "frecuentemente" y el 50% restante indica que se emplean "a veces". Este resultado sugiere que el hotel ha logrado una implementación más consistente de asistentes virtuales en comparación con otras tecnologías, posiblemente para optimizar la atención al cliente, responder consultas frecuentes y agilizar procesos de comunicación. La adopción de chatbots herramientas clave en la transformación digital hotelera representa un avance significativo en un establecimiento que en otras áreas tecnológicas muestra importantes deficiencias.

CONCLUSIONES

Primero: Se concluye que la innovación tecnológica en el Hotel Pascualino, Cusco, se encuentra en una fase de desarrollo incipiente y esporádica, con avances puntuales, pero sin un plan estratégico integral. Aunque se han realizado esfuerzos por incorporar herramientas digitales y prácticas de eficiencia, estas se aplican de forma aislada y sin continuidad, lo que impide que la innovación tecnológica se consolide como un pilar de gestión y diferenciación competitiva. Esta situación limita la eficiencia operativa y reduce la capacidad del hotel para ofrecer experiencias modernas y personalizadas, lo que resulta en una adopción fragmentada que limita su potencial para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente de manera significativa y sostenible.

Segundo: La gestión tecnológica del hotel es irregular y con poca planificación. Aunque se han realizado algunas inversiones en investigación y desarrollo (I+D) que han generado beneficios en la eficiencia interna, estas no son continuas ni están centralizadas. La falta de integración de sistemas y de capacitación al personal reduce la efectividad de estas innovaciones, impidiendo que se consoliden en un proceso sistemático de mejora, evidenciando sistemas desconectados y una carencia de una visión unificada que guíe la innovación, lo que dificulta la optimización de recursos y la generación de ventajas competitivas duraderas.

Tercero: La automatización y digitalización de procesos es limitada y poco consistente. Aunque el personal reconoce que hay gestión digital en áreas administrativas, procesos clave como el check-in/check-out automático y el acceso sin contacto se aplican de forma esporádica o no están implementados. Esto provoca ineficiencias operativas y afecta la experiencia del cliente, evidenciando la necesidad de invertir en sistemas integrados y en formación técnica para el personal. Esta falta de automatización genera ineficiencias operativas, incrementa la probabilidad de errores humanos y ofrece una experiencia al cliente menos ágil y moderna en comparación con los estándares actuales de la industria hotelera.

Cuarto: En el ámbito energético, el hotel muestra avances importantes pero desiguales. El uso de economizadores de energía es frecuente, lo que contribuye a reducir costos y promover la sostenibilidad. Sin embargo, la domótica el uso de sistemas inteligentes para el control de habitaciones es casi nulo, como controles inteligentes y sensores de presencia, se aplica de forma mínima o irregular, lo que limita el confort de los huéspedes y el potencial de ahorro energético que estas tecnologías pueden ofrecer.

Quinto: Las herramientas tecnológicas enfocadas en la experiencia del cliente presentan avances parciales. El uso de chatbots y asistentes virtuales ha mejorado la comunicación y atención, pero la adopción de apps móviles o inteligencia artificial para personalizar servicios es escasa o inexistente. Esta carencia reduce la capacidad del hotel de ofrecer experiencias modernas y personalizadas, algo que resulta clave para fidelizar a los clientes y mantenerse competitivo en el sector hotelero, representando un avance significativo dentro del limitado panorama tecnológico del hotel.

RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda fortalecer la innovación tecnológica general, el Hotel Pascualino debe diseñar un plan estratégico integral que oriente todas las acciones relacionadas con tecnología e innovación, estableciendo objetivos claros, plazos definidos y una asignación de recursos adecuada. Es fundamental destinar un presupuesto anual específico para innovación, acompañado de indicadores que permitan medir su impacto tanto en la eficiencia operativa como en la satisfacción del cliente. Además, la creación de un comité interno de innovación permitiría coordinar, evaluar y dar seguimiento a cada iniciativa tecnológica, asegurando su continuidad y sostenibilidad. Como complemento, el hotel debería explorar alianzas con proveedores tecnológicos, lo que facilitaría el acceso a soluciones modernas y programas de capacitación especializados.

Segundo: Se recomienda en cuanto a la gestión tecnológica e inversión en I+D, se recomienda centralizar la gestión de los sistemas y plataformas tecnológicas en un solo departamento o responsable, lo que permitirá unificar procesos y optimizar recursos. La capacitación continua del personal es clave para garantizar el uso eficiente de las herramientas disponibles y fomentar una cultura organizacional orientada a la innovación. Asimismo, es fundamental que la inversión en investigación y desarrollo deje de ser esporádica y se convierta en un proceso constante, evaluando su retorno no solo en términos económicos, sino también en la mejora de la experiencia del huésped, documentar y estandarizar los procesos tecnológicos permitirá que las innovaciones implementadas se integren de forma sostenible y replicable en todas las áreas del hotel.

Tercero: Se recomienda que, en la automatización y digitalización de procesos, el hotel debe priorizar la implementación de un sistema integral de gestión hotelera (PMS) que digitalice y centralice procesos clave como reservas, facturación, control de inventarios y gestión operativa. También es recomendable adoptar soluciones de check-in y check-out automático, así como sistemas de acceso y pagos sin contacto (contactless), lo que agilizaría el servicio y ofrecería una experiencia más moderna y segura para los huéspedes. También se debe capacitar al personal para garantizar un uso correcto de estas herramientas, minimizando errores y reduciendo la resistencia al cambio, lo que permitirá optimizar los tiempos operativos, reducir errores humanos y mejorar la percepción del servicio por parte de los clientes.

Cuarto: En el ámbito de la domótica y eficiencia energética, es importante ampliar el uso de sistemas inteligentes en las habitaciones, incorporando sensores de movimiento, controles de iluminación y climatización automatizada para optimizar el confort de los huéspedes y el uso de energía. Además, el hotel debería implementar plataformas de monitoreo energético en tiempo real que permitan analizar el consumo y detectar oportunidades de ahorro. Es importante contar con asesoría especializada en eficiencia energética también facilitaría la planificación de inversiones que generen beneficios económicos y ambientales a mediano y largo plazo, acompañadas de una estrategia de comunicación que resalte el compromiso del hotel con la sostenibilidad, lo que puede fortalecer su imagen en el mercado y atraer a clientes interesados en el turismo responsable.

Quinto: Se recomienda para potenciar la tecnología orientada al cliente desarrollar o integrar una aplicación móvil que permita a los huéspedes gestionar su experiencia de manera centralizada, incluyendo reservas, solicitudes de servicio, pagos y comunicación directa con el personal. La incorporación de inteligencia artificial facilitaría la personalización de servicios y recomendaciones, mejorando la satisfacción y fidelización del cliente. Asimismo, el hotel debe optimizar el uso de chatbots y asistentes virtuales, integrándolos con su base de datos para brindar respuestas más precisas y personalizadas, también implementar programas de fidelización digital que premien a los huéspedes frecuentes contribuiría a fortalecer la relación con los clientes y a posicionar al Hotel como un establecimiento innovador y centrado en el servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bibliografía

- ABAMOBILE. (2025). Qué es la tecnología contactless. Usos en las empresas. Obtenido de <https://abamobile.com/web/usos-tecnologia-nfc-en-las-empresas/>
- Agencia Andina. (30 de Noviembre de 2024). Inversión en investigación y desarrollo ¿a cuánto asciende en Perú? Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-inversion-investigacion-y-desarrollo-%C2%BFa-cuanto-asciende-peru-1009776.aspx>
- Arboleda Córdoba, A. M. (2022). *INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LAS EMPRESAS EN COLOMBIA COMO EFECTO DEL TELETRABAJO*. FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/5ea6d174-6a14-4994-9637-c22e5addc792/content>
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Obtenido de https://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf
- Aspani, S., Sada, M., & Shabot, R. (2012). *PePsic*. Obtenido de PePsic: https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-339X2012000200009
- Avalos, B., & Espinoza, K. (2022). *Innovación Tecnológica en el Servicio Turístico de la AA.VV. Crew*. Universidad Cesar Vallejo, lima, lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/90086/Avalos_MBA-Espinoza_RK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Avalos, B., & Espinoza, K. (2022). *Innovación Tecnológica en el Servicio Turístico de la AA.VV. Crew Perú Travel ante el COVID-19, 2022*. lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/90086/Avalos_MBA-Espinoza_RK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barney, J. B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. doi:<https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Bejar Perez, J. R., & Huillca Huallparimachi, F. W. (2023). Capacidad de innovación empresarial y crecimiento de las Mypes del sector servicios-rubro agencias de viajes y

- turismo de la provincia del Cusco, periodo 2023. *Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12918/8230>
- Butler, R. W. (marzo de 1980). THE CONCEPT OF A TOURIST AREA CYCLE OF EVOLUTION: IMPLICATIONS FOR MANAGEMENT OF RESOURCES. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1541-0064.1980.tb00970.x>
- Butler, R. W. (2007). *Sustainable tourism: A state-of-the-art review*. doi:<https://doi.org/10.1080/14616689908721291>
- Camison, C., & Monfort, V. M. (2012). *Measuring Innovation in Tourism from the Schumpeterian and the Dynamic-Capabilities Perspectives*. doi:DOI:10.1016/j.tourman.2011.08.012
- Chekin. (23 de Abril de 2024). *Chekin*. Obtenido de Chekin: <https://chekin.com/blog/el-proceso-de-check-in-y-check-out-en-hoteles/>
- Chow, L. Y. (2023). *Blog de Zendesk*. Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.es/blog/3-steps-achieving-customer-satisfaction-loyalty/>
- Choy Ramirez, H. L., & Huaranga Vega, J. E. (2020). *INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SU EFECTO EN LOS FACTORES DE COMPETITIVIDAD DE LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE HUARAZ AÑO 2019*. UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO, HUARAZ. Obtenido de https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5077/T033_46181842_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coppola, M. (18 de enero de 2023). *HubSpot*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/website/que-es-sitio-web#:~:text=Un%20sitio%20web%20es%20un,medio%20de%20un%20navegador%20web.>
- COSOI, E. (1999). *SciELO - Scientific Electronic Library Online*. Obtenido de SciELO - Scientific Electronic Library Online: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41061999000300017
- COTEC. (2024). Modelos de Innovación Abierta: una aproximación autonómica. *Ideas básicas*. Obtenido de https://cotec.es/wp-content/uploads/2023/12/pptmodelos-de-inovacion-abierta_pvasco.pdf

- Craggs, S. (Marzo de 2023). *Interact*. Obtenido de Interact: <https://www.interact-lighting.com/es-es/iot-insights/controles-de-habitacion-inteligentes>
- Crespo, A., Cruz, E., & Ramos, E. (s.f.). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v10n3/2310-340X-cod-10-03-536.pdf>
- Dávila, I. (2023). *Conceptos y enfoques de seguridad*. Obtenido de <https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/01/doctrina40562.pdf>
- Díaz, R., Cajún, J., & Gómez, G. d. (2021). *Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes*. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-RapidezEnElServicioCreandoUnaImagenATusClientes-8292892.pdf>
- Drucker, P. (1986). *SciELO - Scientific Electronic Library Online*. Obtenido de SciELO - Scientific Electronic Library Online: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332021000100006#:~:text=Drucker%20\(1985\)%20sugiere%20el%20siguiente,50](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332021000100006#:~:text=Drucker%20(1985)%20sugiere%20el%20siguiente,50).
- Enciclopedia Humanidades. (2024). *Enciclopedia Humanidades*. Obtenido de Enciclopedia Humanidades: <https://humanidades.com/innovacion/>
- Escorsa Castells, P., & Valls Pasola, J. (2003). *Tecnología e innovación en la empresa*. España: Universitat Politècnica de Catalunya. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jaume-Valls-Pasola/publication/260210824_Tecnologia_e_innovacion_en_la_empresa/links/5eeeb559299bf1faac629d11/Tecnologia-e-innovacion-en-la-empresa.pdf
- Farías Solórzano, C. X., & Vidal Párraga, F. F. (2021). *SISTEMA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA EL FOMENTO DE LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA EN EL HOTEL BALANDRA*. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1379/1/TTT13D.pdf>
- Florit, J. (28 de Noviembre de 2023). *IEBS*. Obtenido de IEBS: <https://www.iebschool.com/hub/tecnologias-asociadas-al-turismo-4-0/>
- Fondevila-Gascón, J.-F., Villarrubias, M. B., Puigròs, E., & Pérez Recouso, J.-E. (2024). *Ventajas del proceso de digitalización hotelera: estudio de un caso experimental*. Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-VentajasDelProcesoDeDigitalizacionHotelera-9656689%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-VentajasDelProcesoDeDigitalizacionHotelera-9656689%20(3).pdf)

- García, M. (2020). EL CAPITAL INTELECTUAL DINÁMICO EN EL SECTOR ALOJAMIENTO DE LA CIUDAD DE SAN MARTÍN DE LOS ANDES (PATAGONIA – ARGENTINA). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1807/180763168009/html/>
- Hall, C. M. (2005). *Tourism: Rethinking the social science of tourism*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Tourism.html?id=sGkvTGkJw9oC&redir_esc=y
- Hall, C. M., & Williams, A. M. (2019). *Tourism and Innovation*. doi:<https://doi.org/10.4324/9781315162836>
- Herrera, R. (2006). *EL CONCEPTO DE CALIDAD: UN MARCO CONCEPTUAL*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/441/44170517008.pdf>
- Hidalgo, A., León, G., & Pavón, J. (2002). La gestión de la innovación y la tecnología en las organizaciones. *Editorial Pirámide*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/784/78431770003.pdf>
- Hjalager, A.-M. (Febrero de 2010). A review of innovation research in tourism. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.012>
- Hollander, J. (16 de Setiembre de 2024). *HotelTechReport*. Obtenido de HotelTechReport: <https://hoteltechreport.com/es/news/hotel-guest-apps>
- Hotelsaas. (18 de Octubre de 2024). *Hotelsaas*. Obtenido de <https://www.hotelsaas.es/post/artificial-intelligence-hotel-experiencia-cliente-inteligencia-artificial>
- Iberdrola. (2023). *Iberdrola*. Obtenido de Iberdrola: <https://www.iberdrola.com/innovacion/que-es-un-chatbot#:~:text=Un%20chatbot%20es%20un%20software,%2C%20viajes%2C%20restauraci%C3%B3n%2C%20etc.>
- Instituto de Información Científica y Tecnológica. (2019). *redalyc*. Obtenido de redalyc : <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869114011/html/#:~:text=La%20innovaci%C3%B3n%20tecnol%C3%B3gica%20es%20importante,sociales%2C%20como%20un%20mejor%20salud.>
- IREM. (29 de Mayo de 2025). *IREM*. Obtenido de <https://www.irem.it/es/power-quality/economizadores-de-energia/>

- Jain, N. (30 de Noviembre de 2023). *IdeaScale*. Obtenido de IdeaScale: <https://ideascale.com/es/blogs/que-es-la-innovacion-en-el-servicio-al-cliente/#:~:text=La%20innovaci%C3%B3n%20en%20el%20servicio%20al%20cliente%20se%20define%20como,eficacia%20del%20servicio%20al%20cliente.>
- Little Hotelier. (2024). *Little Hotelier*. Obtenido de Little Hotelier: <https://www.littlehotelier.com/es/blog/descubre-herramientas-tecnologicas/como-funcionan-sistemas-reserva-hoteles/#:~:text=Un%20sistema%20de%20reservas%20hoteleras%20o%20sistema%20de%20reservas%20de,sitio%20web%20de%20su%20hotel.>
- López Trujillo, M. (2021). *Turismo Transformador*. Bogota, Colombia: Editorial Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de https://fadmon.unal.edu.co/fileadmin/user_upload/investigacion/centro_editorial/libros/turismo_transformador._gestion_del_conocimiento_y_tecnologias_digitales_en_el_turismo.pdf
- López Trujillo, M., Marulanda Echeverry, C. E., & Gómez Gómez, C. H. (2025). *Gestión del conocimiento y tecnologías digitales en el turismo*. Colombia. Obtenido de https://fadmon.unal.edu.co/fileadmin/user_upload/investigacion/centro_editorial/libros/turismo_transformador._gestion_del_conocimiento_y_tecnologias_digitales_en_el_turismo.pdf
- MacCannell, D. (1976). *The Tourist: A New Theory of the Leisure Class*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=6V_MQzy021QC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Machuca Contreras, F., Barrios, C. C., & Castro, M. F. (2023). *Una aproximación a los conceptos de innovación radical, incremental y disruptiva en las organizaciones*. Region Científica. doi:<https://doi.org/10.58763/rc202324>
- Mandado, Doiro, & Fernández:. (2003). Obtenido de https://dama.umh.es/discovery/fulldisplay?docid=alma991000450749706331&context=U&vid=34CVA_UMH:VU1&lang=es
- Manosalvas Vaca, C. A., & Paredes Andrade, Y. L. (2021). *Intención de compra de servicios de alojamiento a través de redes sociales: aplicación del modelo de aceptación tecnológica*. INNOVA. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1630>

- Manson, M. (2024). *InnoFuture*. Obtenido de InnoFuture: <https://innofuture.com.au/what-is-business-platform-innovation/>
- MEZA, M. (2019). *EVALUACIÓN DE LAS FUNCIONES DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DEL HOTEL MANTAHOST DE LA PARROQUIA MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ*. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1110/1/TTT17.pdf>
- Morales, G., & Freire, J. (28 de junio de 2021). La innovación tecnológica: creando competitividad en las empresas desarrolladoras de software. *scielo*.
- Morín, J. (13 de Enero de 2025). Servicio al cliente en el sector hotelero: chatbots y asistentes virtuales. Obtenido de <https://www.noray.com/sector-hotelero-chatbots/>
- Moscardo, G. (2008). Building community capacity for tourism development. . Obtenido de <https://www.cabidigitallibrary.org/doi/abs/10.1079/9781845934477.0000>
- nirmedia. (2023). *¿Qué es Tripadvisor y cuáles son sus ventajas para hoteles?* Obtenido de <https://nirmedia.com/que-es-tripadvisor/#:~:text=Tripadvisor%20es%20una%20plataforma%20online,del%20boca%20a%20boca%20digital>.
- Pagador Barton, A., & Uriarte Delgado, N. (2020). *El uso de la tecnología inteligente en hoteles a nivel internacional y su. lima*. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654541/PagadorB_A.pdf?sequence=3
- Pariguana Chipana, F. W., & Huamán Huillcahuamán, J. E. (2019). *INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PARA POTENCIAR LA IMAGEN TURÍSTICA EN LA*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO , Cusco. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12918/4756>
- Pinargote, J. (2023). *La innovación tecnológica y su incidencia en la competitividad de las medianas empresas comerciales de Manta-Ecuador*. UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/4507/1/ULEAM-ADM-0148.pdf>

- Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (septiembre de 2023). *gob.pe*. Obtenido de [gob.pe: https://www.gob.pe/institucion/rppooii/noticias/842087-el-peru-ocupa-puesto-76-en-el-indice-global-de-innovacion-2023-de-la-ompi](https://www.gob.pe/institucion/rppooii/noticias/842087-el-peru-ocupa-puesto-76-en-el-indice-global-de-innovacion-2023-de-la-ompi)
- Poon, A. (1993). *Turismo, tecnología y estrategias competitivas*. Reino Unido: CAB INTERNATIONAL. Obtenido de <https://www.cabdigitalibrary.org/doi/full/10.5555/19931857161>
- Porter, M. (1991). *SciELO*. Obtenido de SciELO : [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332021000100006#:~:text=Drucker%20\(1985\)%20sugiere%20el%20siguiente,50](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332021000100006#:~:text=Drucker%20(1985)%20sugiere%20el%20siguiente,50).
- Prieto, K. (2022). *Sistema de innovación tecnológica para la mejora de la gestión empresarial en hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Babahoyo*. Obtenido de <https://repositorio.esпам.edu.ec/handle/42000/1928>
- Quinto Mosquera, J. A. (2020). *Relación entre la Innovación y la Competitividad en Mipymes del Sector Hotelero de Cartagena*. Universidad EAN, Bogota. Obtenido de <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10117/QuintoJaime2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodney, A., & Mercedes, F. (2023). Obtenido de scielo: <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v168s1/0252-8584-eyd-168-s1-05.pdf>
- Sagasti, F. (2003). *El Sistema de Innovación Tecnológica en el Perú*. lima. Obtenido de https://www.franciscosagasti.com/descargas/publicaciones_02/sistema-innovacion-peru.pdf
- Sánchez, A. D. (2002). Obtenido de https://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lis/sanchez_a_d/capitulo2.pdf
- Santander Universidades. (28 de Diciembre de 2020). *Santander*. Obtenido de Santander: <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/innovacion-de-procesos.html>
- Santillán Dulanto, J. J. (2022). *RELACIÓN ENTRE LA INNOVACIÓN EN SERVICIOS Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS HOTELES TRES ESTRELLAS DE LIMA METROPOLITANA 2021*. Universidad San Ignacio de loyola, lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/19283525-1d93-4480-b770-fa7a0666630d/content>

- Schumpeter, J. (1997). La teoría del desenvolvimiento económico. *Fondo de Cultura Económica*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-47722004000200003#:~:text=Para%20Schumpeter%20la%20innovaci%C3%B3n%20tecnol%C3%B3gica,combinaciones%20entre%20materiales%20y%20fuerzas.
- Sharpley, R. (2009). *Tourism Development and the Environment: Beyond Sustainability?* doi:<https://doi.org/10.4324/9781849770255>
- Silva, j. (2023). *Diseño y desarrollo de una aplicación web para la gestión de paquetes turísticos de la agencia de viajes destinos Perú de la ciudad de Lima en el 2021*. UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/4396>
- Smolje, A. R. (2008). La gestión de los costos de investigación y. Obtenido de <https://intercostos.org/documentos/congreso-08/056.pdf>
- Soler & Palau. (12 de Febrero de 2025). *Soler & Palau*. Obtenido de <https://www.solerpalau.com/es-es/blog/sensores-movimiento/>
- Sundbo, J., Orfila-Sintes, F., & Sørensen, F. (2007). The innovative behaviour of tourism firms—Comparative studies of Denmark and Spain. doi:<https://doi.org/10.1016/j.respol.2006.08.004>
- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable tourism management*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=1WQtIOqVT3gC&oi=fnd&pg=PP7&dq=Swarbrooke,+J.+\(1999\).+Sustainable+tourism+management.+CABI+Publishing.&ots=GXP-4iDOgI&sig=WEp4dgV-Ye1CGdbxnn6ywpGLPe8#v=onepage&q=Swarbrooke%20J.%20\(1999\).%20Sustainable%20to](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=1WQtIOqVT3gC&oi=fnd&pg=PP7&dq=Swarbrooke,+J.+(1999).+Sustainable+tourism+management.+CABI+Publishing.&ots=GXP-4iDOgI&sig=WEp4dgV-Ye1CGdbxnn6ywpGLPe8#v=onepage&q=Swarbrooke%20J.%20(1999).%20Sustainable%20to)
- Tec-Soft. (2025). Centralización de datos en el sector hotelero: clave para la innovación. Obtenido de <https://tec-soft.es/blog/centralizacion-de-datos-en-el-sector-hotelero/>
- Tejada, G., Cruz, J., Uribe, Y., & Rios, J. (2019). *Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas*. universidad de zulia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864011/html/>
- Thompson, V. (1965). La innovación: una revisión teórica desde la perspectiva de marketing. (U. C. Bolivia, Ed.) Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941231004.pdf>

- Tribe, J. (2020). *The Economics of Recreation, Leisure and Tourism*. doi:<https://doi.org/10.4324/9780429278259>
- Urry, J. (1990). *The tourist gaze: leisure and travel in contemporary societies*. doi:<https://doi.org/10.1080/11745398.2018.1462662>
- Valbuena, A. (2009). *Innovación tecnológica en las organizaciones de desarrollo de software del municipio Maracaibo*. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/784/78431770003.pdf>
- Vera Pico, J., Suarez Mella, R., Tamayo, C., & Jiménez Valero, B. (2020). La innovación del sector hotelero en el Ecuador. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/857275217/La-innovacion-del-sector-hotelero-en-el-Ecuador>
- Vide, O. (16 de Febrero de 2023). Estrategia orientada al cliente: ¿Qué es y cuáles son sus beneficios? Obtenido de <https://www.incentro.com/es-ES/blog/que-es-y-cuales-son-los-beneficios-de-crear-una-estrategia-orientada-al-cliente>
- Weaver, D. (2006). *loading*. doi:<https://doi.org/10.4324/9780080474526>

ANEXOS

a. Marco institucional

El Hotel Pascualino tiene un periodo largo de funcionamiento de más 20 años fue creada por la iniciativa del Señor Pascual y su esposa la Señora Tomasa que al ver la necesidad de las personas en pernoctar en la ciudad del Cusco, decidieron abrir un hotel contando con el primer ambiente de adelante, años después se construyó el segundo ambiente, donde implementaron en el 1er piso su salón de convenciones y en el 6to piso su salón para talleres, el hotel tiene como clientes a nacionales y extranjeros, a lo largo de todo este tiempo el dueño adquirió contactos con otras empresas con las cuales tiene convenios, la empresa está constituida en su residencia ya que brindan el servicio de convenciones ya sean del estado o privado

El Hotel Pascualino es un hotel de 2 estrellas ubicado en el distrito de Wanchaq, en la ciudad del Cusco, ubicada en la Avenida Huayruopata 1808, distrito de Wanchaq, Cuzco, cuenta con aproximadamente 40 habitaciones (simples, matrimoniales, dobles, triples y cuádruples), además de 12 apart-hotel de 1 y 2 dormitorios ideal para grupos o familias. Ofrece alojamiento sencillo y cómodo, con habitaciones privadas, conexión Wi-Fi gratuita y un centro de convenciones y sala multiuso, ideal para eventos corporativos o sociales.

Su ubicación estratégica permite fácil acceso al transporte, restaurantes y atracciones turísticas, siendo una opción ideal para viajeros que buscan economía y funcionalidad durante su visita a la ciudad imperial.

b. Matriz de Consistencia

Tabla 2 *Matriz de consistencia*

Problema	Objetivos	Dimensiones	Metodología
¿Cómo es la Innovación Tecnológica en el Hotel Pascualino, Cusco, 2024?	Describir como es la innovación tecnológica en el Hotel Pascualino, Cusco	Gestión de la tecnología y la innovación	Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Tipo: Aplicado Diseño: No experimental
PE1 ¿Como es la gestión de la tecnología y la innovación en el Hotel Pascualino, Cusco 2024?	OE1 Describir como es la gestión de la tecnología y la innovación que se realiza el Hotel Pascualino.	Automatización y digitalización de procesos	Población: 8 colaboradores Muestra: 8 colaboradores
PE2 ¿Como es la automatización y digitalización de procesos dentro del Hotel Pascualino, Cusco, 2024?	OE2 Describir como es la automatización y digitalización de procesos dentro del Hotel Pascualino, Cusco, 2024.	Domótica y eficiencia energética	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Instrumento estadístico: SPSS 26
PE3 ¿Cómo es la domótica y eficiencia energética en el Hotel Pascualino, Cusco, 2024?	OE3 Describir como es la domótica y eficiencia energética en el Hotel Pascualino, Cusco, 2024.	Tecnología orientada al cliente	
PE4 ¿Cómo es la tecnología orientada al cliente en el Hotel Pascualino, Cusco, 2024?	OE4 Describir como es la tecnología orientada al cliente en el Hotel Pascualino, Cusco, 2024.		

c. Matriz de operacionalización

Tabla 3 *Matriz de operacionalización*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Innovación tecnológica	El libro de Marcelo López Trujillo (2021) propone un modelo de turismo sostenible e inclusivo que utiliza la gestión del conocimiento y tecnologías digitales para transformar el sector turístico, fomentando territorios inteligentes que impulsen un desarrollo económico, social y ambiental equilibrado.	La innovación tecnológica propone que se debe gestionar la tecnología y la innovación, la automatización y digitalización de procesos, la Domótica y eficiencia energética y la Tecnología orientada al cliente	Gestión de la tecnología y la innovación	Costos I+D Ganancia I+D Centralización tecnológica Producción intelectual
			Automatización y digitalización de procesos	Gestión digital hotelera Check-in/out automático Acceso digital/contactless
			Domótica y eficiencia energética	Control inteligente de habitaciones Sensores presencia energía Economizadores energía
			Tecnología orientada al cliente	Apps móviles huéspedes IA personalizada Chatbots / Asistentes virtuales

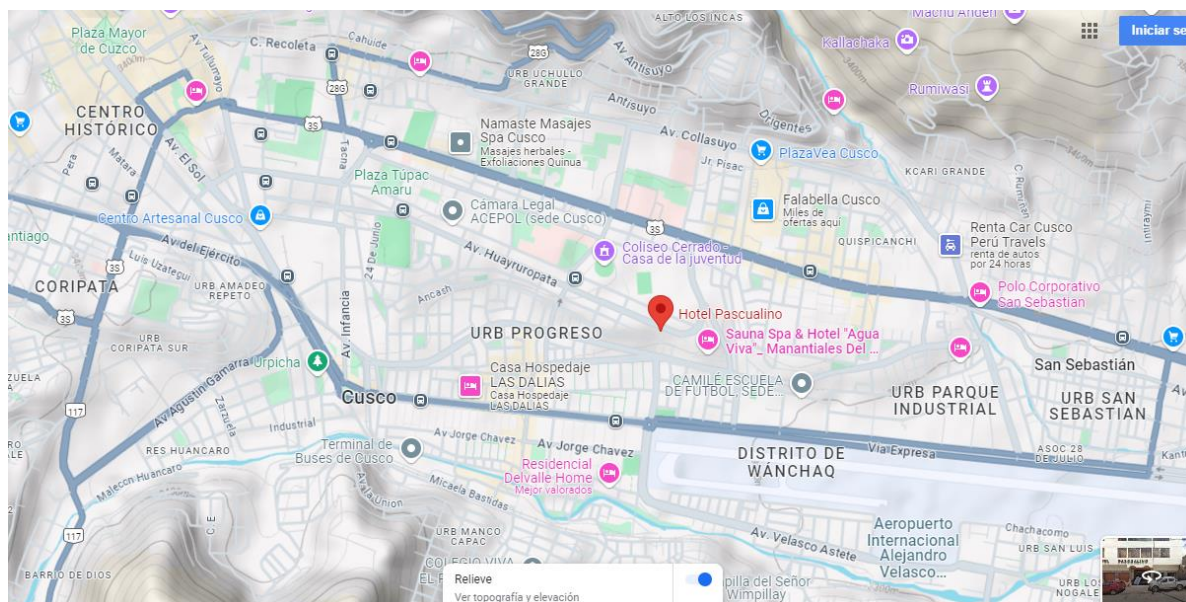
d. Panel fotográfico

Figura 2 Ubicación del Hotel Pascualino



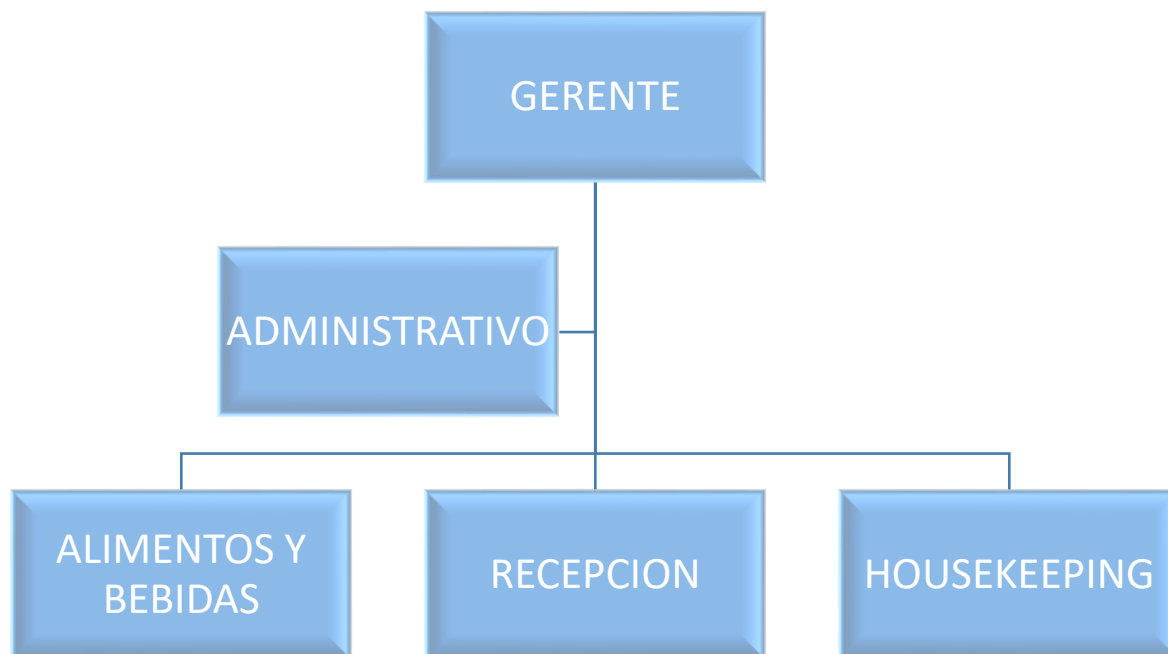
Fuente: Google Maps

Figura 3 Ubicación del Hotel Pascualino



Fuente: Google Map

Figura 4 Organigrama



Fuente: Creación propia

Servicios que ofrece: brinda servicio de alojamiento y servicio de convenciones

Habitaciones: Simples, Matrimoniales, Triples, Cuádruples

Figura 5 *Habitación matrimonial, cama redonda*



En la figura 5 se observa una habitación matrimonial, con cama redonda que cuenta con baño privado y todos los servicios necesarios.

Figura 6 *Habitación matrimonial*



En la figura 6 se observa una habitación matrimonial la cual está en óptimas condiciones y tiene todos los servicios necesarios.

Figura 7 *Salón de convenciones*



En la figura 7 se observa su salón multiuso que está en el 6to piso donde se hacen cursos, capacitaciones entre otros.

Figura 8 *Salón de eventos*



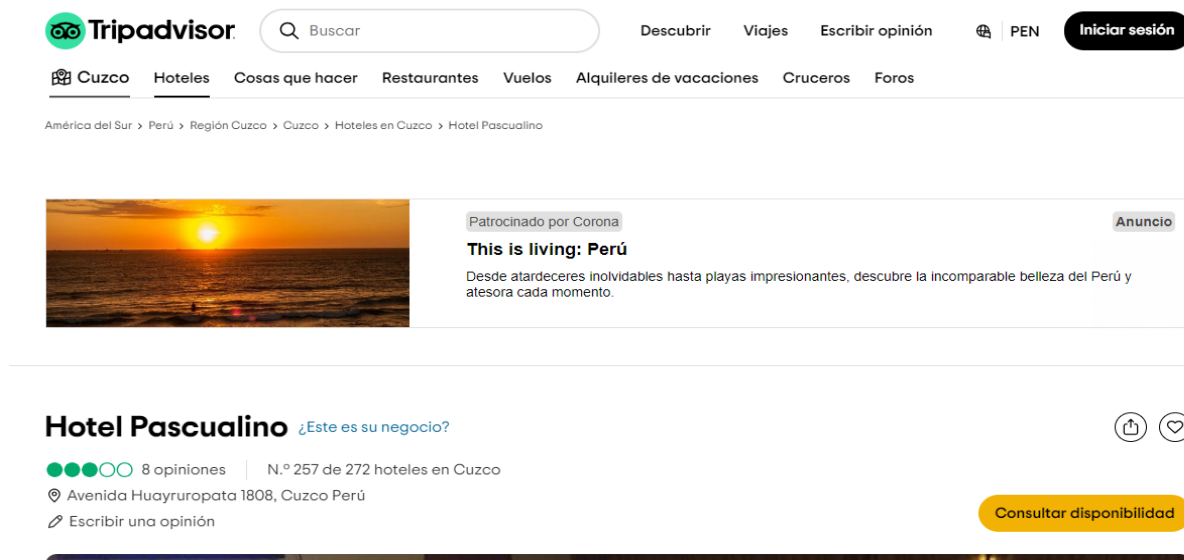
En la figura 8 se observa su salón de eventos que está en el 1er piso donde se realiza bodas, 15 años, cargos, ceremonias entre otros.

Figura 9 *Página de Facebook del Hotel Pascualino*



En la figura 9 se observa la página de Facebook de la empresa, en la cual los clientes pueden observar y realizar reservas de los servicios que deseen.

Figura 10 *Página de Tripadvisor del Hotel Pascualino*



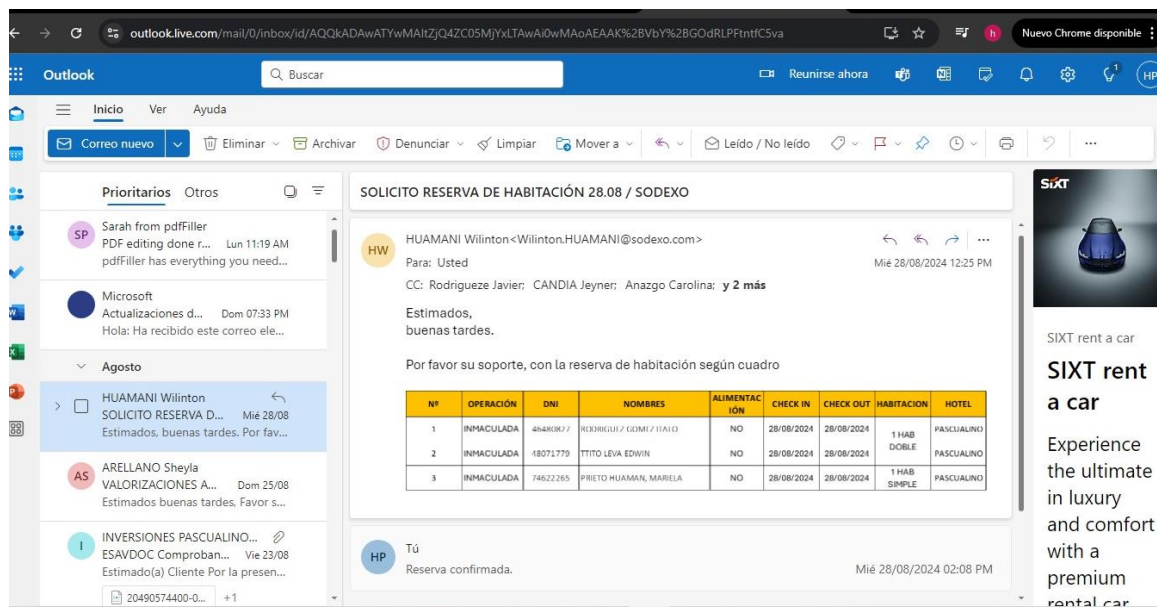
En la figura 10 se observa la página de Tripadvisor donde pueden hacer sus reservas y pueden comunicar directamente con el departamento de reservas para así poder conocer más sobre su reserva.

Figura 11 Página Web del Hotel Pascualino



En la figura 11 observamos el sitio web donde los clientes pueden observar la infraestructura del hotel y los servicios que brinda como son alojamiento y su sala de convenciones.

Figura 12 Correo Electrónico del Hotel Pascualino



En la figura 12 observamos el correo electrónico de la empresa donde el hotel maneja sus reservas por el cual supervisan y gestionan sus operaciones.

Figura 13 *Ficha de registro*

Entrada Turno: _____ Hora: _____
 Salida Turno: _____ Hora: _____

HOTEL Pascualino
 Cusco - Perú
 AV. HUAYRUOPATA 1808
 TELF. 244883 - FAX: 222180
 CUSCO - PERU

FICHA DE REGISTRO N° 004747

FECHA DATE: / / LLEGADA - ARRIVAL
 MEDIO DE TRANSPORTE TRANSPORTATION: _____ PROCEDENCIA COMING FROM: _____
 FECHA DATE: / / SALIDA - DEPARTURE
 MEDIO DE TRANSPORTE TRANSPORTATION: _____ DESTINO DESTINATION: _____

HABITACION (ES) ROOM (S) N°: _____ HOSPEDAJE - LODGING
 ALIMENTACION MEALS: _____ TARIFA TARIFF: _____

NOMBRE NAME: _____ EDAD AGE: _____ FECHA DE NACIMIENTO DATE OF BIRTH: _____
 DOMICILIO HOME ADDRESS: _____ NACIONALIDAD NATIONALITY: _____
 PROFESION OCCUPATION: _____ ESTADO CIVIL MARITAL STATUS: _____ N° DOC DE IDENTIDAD IDENY DOCUMENT: _____

MOTIVO DEL VIAJE: TRAVEL REASONS: TURISMO TOURISM NEGOCIOS BUSSINESS OTROS OTHERS ACOMPAÑANTES COMPANIONS FIRMA - SIGNATURE: _____

ESTE DOCUMENTO CONSTITUYE EL CONTRATO DE HOSPEDAJE REGLAMENTADO POR D.S. 006-73 IC/DS DE 29-03-73-PYC-HC
 THIS DOCUMENT CONSTITUTES THE LODGING CONTRAC WHICH IS REGULATED BY D.S. 006-73 IC/DS DE 29-03-73-

En la figura 13 observamos la ficha de ingreso de un huésped sus datos personales como la hora de entrada y la hora de salida

Figura 14 *Personal de Housekeeping*



En la figura 14 se observa la eficacia del personal de housekeeping a la hora de realizar sus actividades, y con los productos de aseo que son fundamental la limpieza de las instalaciones.

Figura 15 *Cámara de seguridad*



En la figura 15 se observa las cámaras de seguridad del hotel, mediante la cual el hotel brinda seguridad, se cuenta con las cámaras en cada piso del hotel y en todas sus instalaciones correspondientes.

Figura 16 *Apart hotel*



En la figura 16 se observa su Apart hotel, donde cuenta su con su sala, sus muebles, refrigeradora, los utensilios de menajería, donde un huésped puede quedarse más tiempo y con más comodidad.

Figura 17 *Apart hotel*



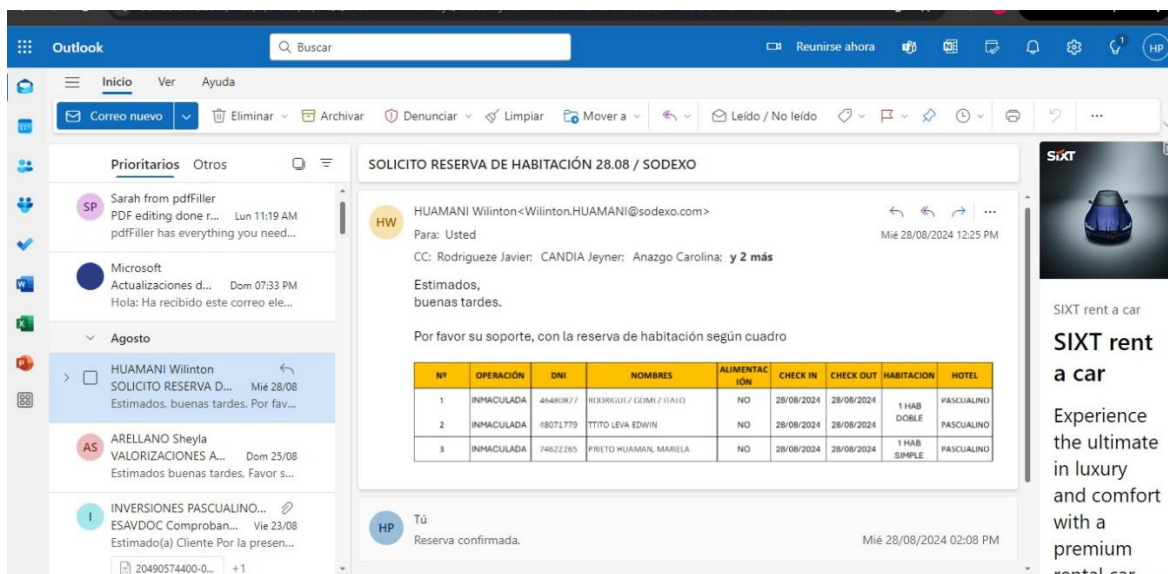
En la figura 17 se observa el Apart hotel, donde se observa una habitación y una sala amplias donde el huésped puede estar más cómodo.

Figura 18 *Apart hotel*



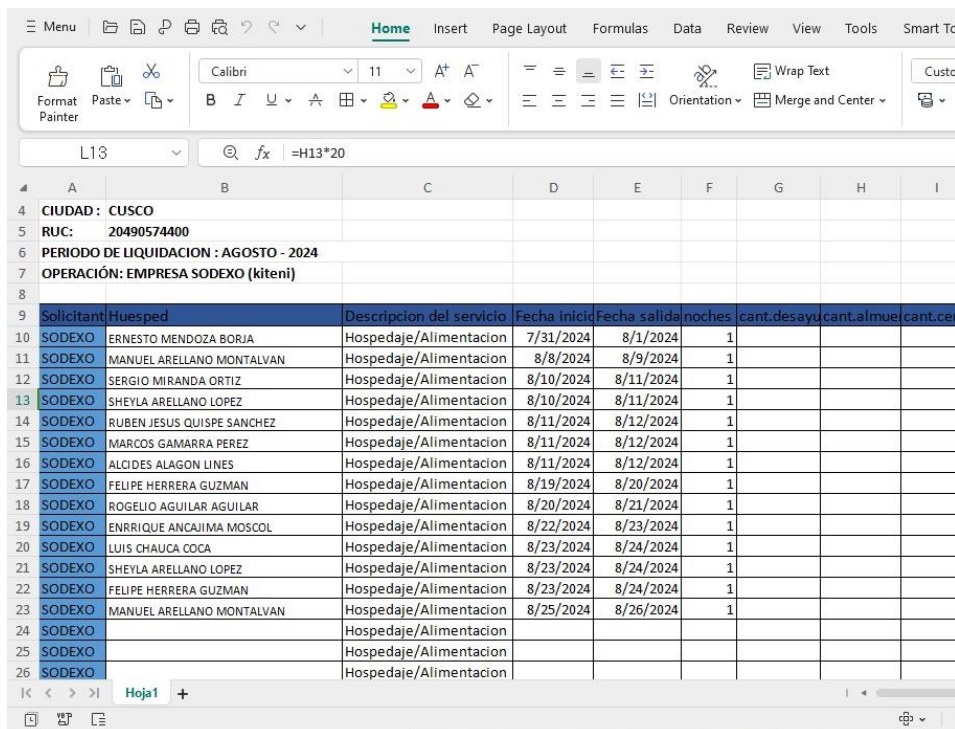
En la figura 18 se observa el Apart hotel, donde se puede ver más detallado los espacios como son la habitación, el baño y la sala.

Figura 19 Pagina de excel



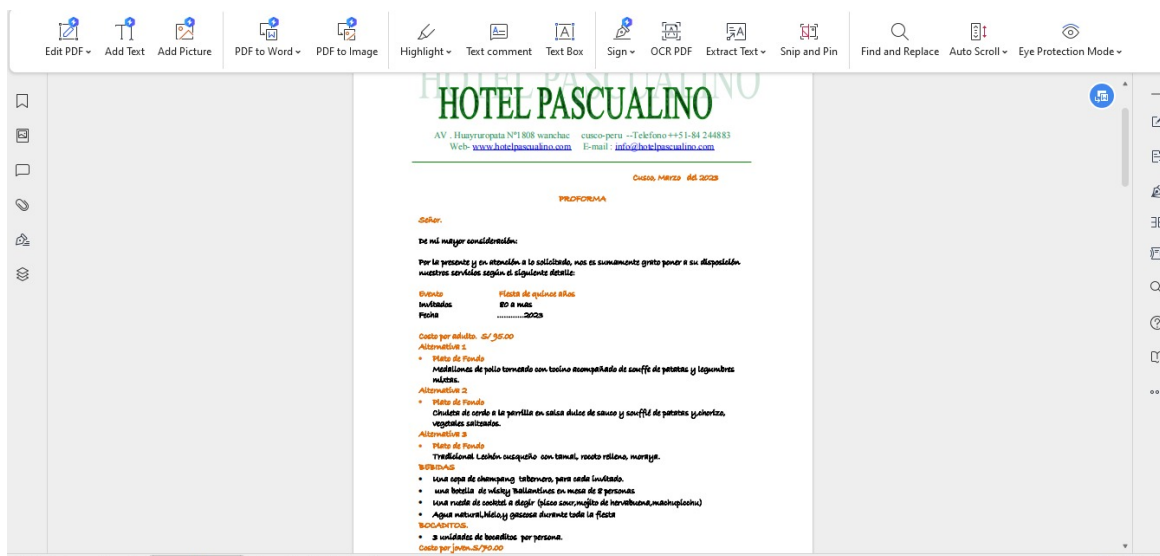
El investigador aplicando el instrumento de la investigación, muestra los sitios web que maneja la empresa para el servicio de alojamiento

Figura 20 Almacenamiento de datos del cliente



El investigador aplicando el instrumento de la investigación, muestra el Excel donde se almacena los datos del cliente.

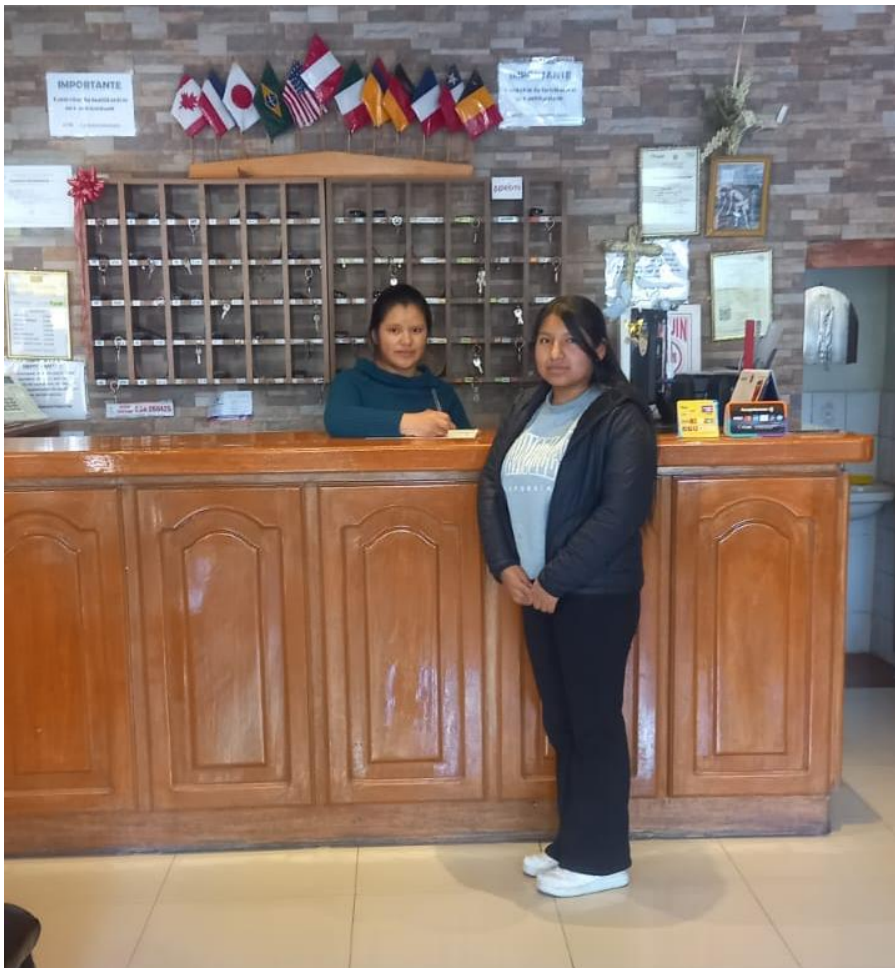
Figura 21 Proforma del salón de convenciones

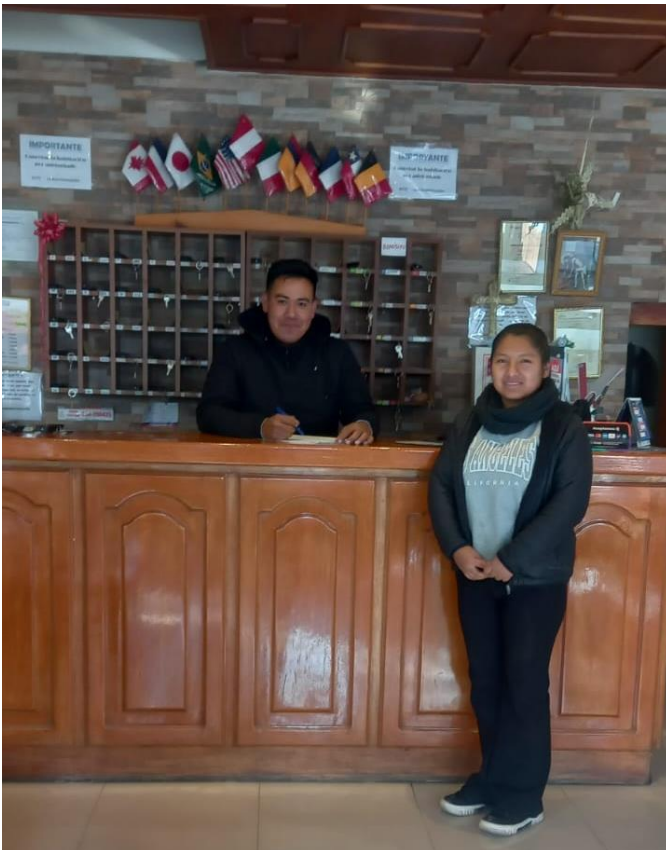


El investigador aplicando el instrumento de la investigación, muestra la proforma de su salón de convenciones del hotel

Figura 22 Investigador aplicando el instrumento







La investigadora aplicando el instrumento de la investigación, muestra que fue al lugar de la investigación a recolectar la información necesaria del Hotel Pascualino.