



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

UNIDAD DE POSGRADO

**IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA LIMPIEZA DE
HABITACIONES DE UN HOTEL 5 ESTRELLAS, LIMA, PERÚ,
2022**

PRESENTADA POR

MYRNA LORENA VELASQUEZ TOLENTINO

ASESORA

SELENA SARELA VIZCARRA TASSO

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

LIMA – PERÚ

2022



CC BY-NC-ND

Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

UNIDAD DE POSGRADO

**IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA LIMPIEZA DE
HABITACIONES DE UN HOTEL 5 ESTRELLAS, LIMA, PERÚ, 2022**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

PRESENTADA POR:

MYRNA LORENA VELASQUEZ TOLENTINO

ASESORA:

MAG. SELENA SARELA VIZCARRA TASSO

LIMA, PERÚ

2022

DEDICATORIA

Para mis padres y padrinos.
quienes pusieron su esfuerzo
en mi educación y formación personal.

AGRADECIMIENTOS

A mi hermana Katty
por su constante asesoría
en la realización de esta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	xi
Descripción de la situación problemática.....	xi
Formulación del problema.....	xiii
Objetivos de la investigación.....	xiv
Importancia de la investigación	xiv
Viabilidad de la investigación.....	xv
Limitaciones del estudio	xv
Metodología.....	xvi
Estructura de la Tesis	xvi
CAPÍTULO I.....	16
MARCO TEÓRICO.....	16
1.1 Antecedentes de la investigación.....	16
1.2 Bases teóricas	19
1.3 Definiciones de términos básicos	29
CAPÍTULO II.....	30
METODOLOGÍA	30
2.1 Diseño metodológico.....	30
2.2 Procedimiento de muestreo	31
2.3 Técnicas de recolección de la información	32
2.4 Técnicas de procesamiento de la información	34
2.5 Aspectos éticos.....	34
CAPITULO III.....	35

RESULTADOS	35
CAPITLO IV	49
ANALISIS Y DISCUSIÓN	49
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	54
FUENTES DE INFORMACIÓN	55
ANEXOS	59
INDICADORES	67
CRITERIOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Aplicación de las TIC en Hoteles	21
Tabla 2: Distribución de informantes de housekeeping	31
Tabla3: Categorías y subcategorías de estudio	33
Tabla 4: Usos de la aplicación Hotsos en housekeeping en el hotel de estudio.....	36
Tabla 5: Resumen de inspecciones a habitaciones realizadas en 2022.....	37
Tabla 6: Resumen de evaluaciones a camareros 2022.....	38
Tabla 7: Temas por categorías y subcategorías.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Inspecciones de enero a marzo 2022.....	39
Figura 2: Inspecciones de abril a junio 2022.....	40
Figura 3: <i>Inspection performance</i> 2022	41
Figura 4: Factores claves de evaluación de Medallia 2022	42

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo conocer los impactos de la implementación de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones en la limpieza de las habitaciones de un hotel 5 estrellas en Lima Perú en el 2022 bajo el nuevo contexto de la COVID-19; contexto que motiva a encontrar y aplicar nuevas herramientas para manejar la operación del área de limpieza de forma eficiente bajo los nuevos estándares, además de garantizar un adecuado proceso de desinfección, sin dejar de lado la productividad y asegurar la satisfacción del cliente.

La metodología aplicada fue un estudio cualitativo con enfoque fenomenológico con la técnica de recolección de datos a través de entrevistas estructuradas, la observación y revisión documentaria.

La conclusión de la investigación confirma que la aplicación de tecnologías de la información y comunicaciones como herramienta para la limpieza de habitaciones, tiene un impacto positivo en la productividad de la limpieza de habitaciones, en los procesos de control de calidad y repercute en el aumento de la satisfacción de los huéspedes.

Palabras claves: TIC, housekeeping, limpieza de habitaciones, control de calidad de las habitaciones, satisfacción de los huéspedes.

ABSTRACT

The objective of this research is to know the impacts of the implementation of new information and communication technologies in the cleaning of the rooms of a 5-star hotel in Lima Peru in 2022 under the new context of COVID-19; context that motivates to find and apply new tools to manage the operation of the cleaning area efficiently under the new standards, in addition to guaranteeing an adequate disinfection process, without neglecting productivity and ensuring customer satisfaction.

The applied methodology was a qualitative with a phenomenological approach with the data collection technique through structured interviews, observation and documentary review.

The conclusion of the research confirms that the application of information and communications technologies as a tool for room cleaning has a positive impact on room cleaning productivity, quality control processes and guest satisfaction.

Key words: ICT, Housekeeping, room cleanliness, quality control of guest rooms, guest satisfaction.

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
Reporte_ TESIS - Myrna Velásquez Tolentino. 2.docx	MYRNA LORENA VELASQUEZ TOLENTINO

RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
15804 Words	84624 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
87 Pages	5.5MB

FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Mar 15, 2023 4:59 PM GMT-5	Mar 15, 2023 5:01 PM GMT-5

● 11% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 10% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



INTRODUCCIÓN

Descripción de la situación problemática

El ingreso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) en la hotelería, ha significado un cambio en el estándar de servicio de los últimos años. Este cambio ha dado como resultado clientes más demandantes, en búsqueda de respuestas rápidas a sus requerimientos y procesos eficientes. (Rodrigues, 2016)

Metler (2016), refuerza esto al afirmar que los hoteles modernos buscan formas alternativas de brindar un servicio de alta calidad, pero con altos niveles de innovación tecnológica y para esto, el mercado ha creado diferentes opciones como robots, accesos a llaves electrónicas, cuartos tecnológicos, aplicaciones móviles, entre otras nuevas tecnologías que permiten al cliente tener el control en sus manos.

El sector hotelero internacional está compuesto por hoteles independientes y por diversos grupos o cadenas hoteleras. Según el análisis de Statista (2019) con respecto al año precedente, las cadenas hoteleras más grande del mundo fueron Marriot International, Hilton Worldwide, Intercontinental, Wyndham y Shanghai Jin Jiang International. Estas marcas destacaron también por su mayor inversión en innovación y tecnología.

Por el lado del segmento de lujo del sector hotelero limeño, se encuentra conformado por 22 hoteles de 5 estrellas ubicados en su mayoría en los distritos de Miraflores y San Isidro, cuya capacidad instalada es de 3947 habitaciones y 6375 camas

según datos del “El directorio Nacional de prestadores de servicios turísticos clasificados” del Ministerio de comercio exterior y turismo. (MINCETUR, 2021)

La mayoría de estos hoteles limeños de 5 estrellas pertenecen a las cadenas hoteleras más importantes del mundo (propias o franquiciadas), las cuales cuentan con altos niveles de innovación en tecnología, permitiendo a la administración del hotel, mejorar la experiencia de los clientes y ayuda a los colaboradores a trabajar de manera más eficiente logrando los objetivos organizaciones. (Bellary, 2010)

Otro beneficio a mencionar es la automatización de los procesos. Un representante de esto es el *software* Hotsos el cual es un sistema integral automatizado de servicio y operación dedicado a la industria hotelera con aplicaciones para el departamento de housekeeping, mantenimiento, requerimiento de huéspedes y procesos de control. Esta herramienta se integra con el PMS (*Property Management System*) además de brindar reportes acertados sobre la operación y productividad de las áreas involucradas. (Amadeus, 2018)

Tras una búsqueda exhaustiva, se evidenció los escasos estudios sobre el impacto de las TIC en la limpieza de habitaciones del departamento de housekeeping y se desconoce si estos impactos son positivos o negativos. Por otro lado, el nuevo panorama de la pandemia COVID-19, motiva a encontrar y aplicar nuevas herramientas que permitan manejar la operación de forma eficiente bajo los nuevos estándares del contexto actual, también exige garantizar un adecuado proceso de limpieza y desinfección; todo esto, sin dejar de lado la satisfacción del cliente y un alto nivel de productividad para la empresa.

Por las razones anteriormente mencionadas, este estudio se centrará en los impactos de las TIC en la limpieza de habitaciones en un hotel 5 estrellas en Lima, Perú

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el impacto de la implementación de tecnologías de información y comunicaciones en la limpieza de habitaciones de un hotel de 5 estrellas en Lima, Perú 2022?

Problemas específicos

¿Cuál es el impacto de las TIC en la productividad del personal de la limpieza de habitaciones?

¿Cuál es el impacto de las TIC en los procesos de control de la limpieza de habitaciones?

¿Cuál es el impacto de las TIC en la satisfacción del cliente en relación a la limpieza de habitaciones?

Objetivos de la investigación

Objetivo Principal

Analizar el impacto de la implementación de tecnologías de información y comunicaciones en la limpieza de habitaciones de un hotel 5 estrellas en Lima, Perú 2022.

Objetivos específicos

Analizar el impacto de las TIC en la productividad del personal de la limpieza de habitaciones.

Analizar el impacto de las TIC sobre los procesos de control de la limpieza de habitaciones.

Analizar el impacto de las TIC en la satisfacción del cliente en relación a la limpieza de habitaciones.

Importancia de la investigación

El presente trabajo de investigación es relevante para el sector hotelero por su valor teórico, el cual deja un precedente sobre un tema que ha sido poco estudiado en el Perú.

Por otro lado, los resultados de la investigación permitirán ampliar los conocimientos sobre la aplicación específica de las TIC en la limpieza de habitaciones del departamento de housekeeping de un hotel de 5 estrellas, analizando su impacto sobre la satisfacción del cliente, la productividad y la mejora en los procesos de control.

Finalmente, tiene implicancia práctica ya que el contexto de la pandemia de la COVID-19 genera nuevas exigencias y retos al sector hotelero en cuanto a la mejora de los procesos de limpieza y desinfección.

Los resultados de este estudio permitirían corroborar las ventajas de la aplicación de las TIC y brindaría al hotel que las aplique, una ventaja importante sobre la competencia, la cual es altamente agresiva en el contexto actual.

Viabilidad de la investigación

Esta investigación es viable de realizar debido a que se cuenta con los accesos a los reportes de las herramientas tecnológicas, de información y de comunicación implementadas en la unidad de análisis, además de contar con las facilidades necesarias por ser el centro de labores del investigador. Por otra parte, se tiene acceso a la información de forma virtual de la biblioteca de la Universidad San Martín de Porres. Finalmente, el investigador cuenta con los recursos materiales y financieros para esta investigación.

Limitaciones del estudio

La limitación más significativa fueron los escasos trabajos de investigación científica en Lima enfocados en las nuevas tecnologías aplicadas y muchos menos especializadas en el departamento de housekeeping.

Además, se tuvo restricciones al acceso de información de los departamentos de housekeeping de otros hoteles ya que el investigador era considerado parte de la competencia al trabajar en el hotel del caso de estudio.

Metodología

La presente investigación es de tipo estructurada, de enfoque cualitativo con un alcance exploratorio y descriptivo. El diseño es fenomenológico y a la vez, se contempla un diseño observacional.

La estrategia de la investigación contempla entrevistas a los colaboradores del área de housekeeping; la observación de los procesos de limpieza y supervisión, así como la revisión documentaria de reportes relacionados al tema de investigación, los mismos que provendrán de la aplicación Hotsos.

Estructura de la Tesis

Los capítulos que componen esta tesis son los siguientes:

En el capítulo 1, “Marco teórico” se analiza los antecedentes nacionales e internacionales de estudios previos y similares a la presente investigación, así como los conceptos desde diferentes perspectivas de otros autores, por otro lado, se presenta los estudios relacionados a la importancia de las TIC en el sector hotelero, sus diversas aplicaciones en las operaciones de un hotel de alta gama y el hecho de como esto impacta en la percepción del cliente. Finalmente, se evalúa su impacto en la productividad la limpieza de las habitaciones y procesos de control.

En el capítulo 2, “Metodología” se presenta la investigación de tipo cualitativa con alcance exploratorio y descriptivo, de diseño fenomenológico, donde se aplica las entrevistas, observación y revisión documentaria en una muestra por conveniencia de 17

trabajadores del área de housekeeping de un hotel 5 estrellas. La finalidad de este capítulo es analizar las variables propuestas en la presente investigación.

En el capítulo 3, “Resultados” se analiza los datos obtenidos de la metodología aplicada y se enfoca las conclusiones en categorías y variables de estudio de la investigación. Los resultados son presentados desde la observación, revisión documentaria y la entrevista aplicada.

En el capítulo 4, “Análisis y Discusión”, se compara los resultados obtenidos con los de los antecedentes, para evaluar las semejanzas o diferencias.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones para continuar y ampliar el alcance de aplicación de la presente investigaciones a futuros estudios, así como las fuentes de información y los anexos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes nacionales

Los estudios más relevantes y similares al enfoque de la presente investigación son los de López y Altamirano (2019) y Corimanya (2018). Los autores analizan el impacto de las tecnologías de información y comunicación en la gestión de los servicios hoteleros en Loreto y Arequipa respectivamente. Ambos coinciden en que las TIC tienen un impacto significativo y positivo en el desarrollo hotelero de sus localidades.

Por el lado de López y Altamirano (2019) en su tesis titulada “Impacto de las tecnologías de información y comunicación en la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018”, tuvo como objetivo conocer el impacto de las TIC en el sector hotelero de la zona, aplicó la metodología cuantitativa no experimental y el análisis de los cuestionarios aplicados en 19 trabajadores de 2 hoteles, los resultados confirmaban su hipótesis sobre el impacto positivo de las TIC para los hoteles en Yurimaguas, Loreto.

La metodología aplicada en la tesis de dichos autores sirve como referente para la investigación en curso, pero en lugar de aplicar cuestionarios, se proyecta realizar entrevistas semiestructuradas con el objetivo de obtener respuestas que den cabida a más información.

Corimanya (2018) por su lado, estudia en su tesis titulada “Uso de las TIC en las empresas hoteleras de categoría tres estrellas de la ciudad de Arequipa, a julio del 2018.” Su objetivo era analizar el uso de las TIC en los 31 hoteles de tres estrellas en Arequipa. El enfoque metodológico fue descriptivo y su diseño fue no experimental. La técnica de recolección empleada fue la de encuestas, cuyo análisis de resultados informó sobre el alto uso de las TIC en hoteles de 3 estrellas en Arequipa. Esta tesis se vincula con la visión inicial de la presente investigación, donde se buscaba conocer el nivel de uso de las TIC en una determinada zona, sin embargo, Arequipa tiene menor capacidad hotelera que Lima y la comparación todavía es lejana.

Ambos antecedentes locales, coinciden con las formas metodológicas del presente trabajo de investigación y reafirman los aspectos positivos de la implementación de las TIC en hoteles, aunque en diferentes categorías y ubicaciones.

A pesar de que ambas tesis están limitadas a zonas con poca actividad hotelera, es factible su réplica en otras provincias y son precedentes de un tema poco estudiado en la actualidad.

Por otra parte, la experiencia del investigador en este tema apoya la necesidad de estudios de mayor profundidad en el impacto de las TIC en el departamento de housekeeping aplicado en un área con mayor actividad hotelera como lo es Lima y su parte financiera, es decir, San Isidro.

Antecedentes internacionales

Banerjee (2021) en su artículo científico titulada “*Prospects and challenges of technology for the hospitality industry*” realiza un estudio cualitativo basado en la metodología de revisión documentaria donde concluye que es momento que la industria hotelera se adapte a los cambios tecnológicos para mantener su posición competitiva en el mercado y satisfaga las necesidades cambiantes del mercado. Este estudio se puede vincular al presente trabajo de investigación en su etapa exploratoria acerca de los beneficios de su aplicación en determinado hotel, sin embargo, solo sienta las bases para posteriores trabajos de investigación.

Sadhale (2021) en su artículo científico titulado “*The Changing Role of Housekeeping Department in Hotels Post COVID-19 Pandemic*” abarca un estudio mixto con el objetivo de analizar los cambios en este departamento bajo el contexto post COVID-19, enfocado en el método de recolección de datos primarios a través de 70 encuestas a huéspedes y la recolección de datos secundarios a través de artículos relacionados al tema, concluye que los huéspedes tienen expectativas de procedimientos de sanidad que los hoteles deben cumplir sin dejar de lado el cuidado y el contacto humano.

Este artículo se tomó en consideración como antecedente ya que presenta un contexto similar al del presente trabajo de investigación, donde considera los cambios que ha sufrido el departamento de housekeeping post pandemia.

Finalmente, Yu (2021) en su tesis de maestría titulado “*Analysis of the impact of ICT utilization on employee and customer*” realiza un estudio cuantitativo, basado en el método de recolección de datos a través de 272 encuestas virtuales donde concluye que

el uso de las TIC es percibido de forma satisfactoria por los empleados e influenciaba de manera positiva hacia la satisfacción de los clientes.

El enfoque de la recolección de datos aplicado en esta tesis, se vincula al presente trabajo de investigación por su interés en conocer el punto de vista de usuarios finales, enfoque se será replicado al momento de realizar las encuestas semiestructuradas, donde se podrá evaluar el impacto en su nivel de uso.

1.2 Bases teóricas

1.2.1. La importancia de las Tecnologías de Información y comunicación en la hotelería

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación, en adelante TIC, se pueden definir como los recursos de una empresa que ayuda a mejorar los procesos relacionados a la obtención de información y toma de decisiones. (Alberca & Parte, 2010).

Las TIC han tenido un rápido crecimiento y acogida en el sector turístico, contexto que los hoteleros han sabido adoptar esperando mejoras en la operación y la calidad. (Sahadev & Islam, 2005)

Otras definiciones encontradas por diversos autores la definen como parte del soporte organizacional (López & Altamirano, 2019), y se ha puesto en evidencia el importante rol de las TIC en la mejora de la gestión y de la atención al cliente (Corbalán & Cerdán, 2006). Así también, Sirirak et al., (2011) coincide al afirmar que la adopción de las TIC tiene una relación positiva con el desempeño de un hotel.

Así mismo, Martínez (2013) afirma que existe una relación directa entre TIC y dos componentes importantes como son la productividad y la satisfacción de los clientes.

Finalmente, se puede inferir que la mayoría de los autores consultados coinciden en que la implementación de las TIC genera beneficios positivos en la gestión de las empresas además de reflejarse en la percepción del servicio por parte el cliente, y mejora el desempeño de las operaciones del área de estudio.

La postura de los beneficios de la implementación de las TIC es conocido por los autores y sin mayores diferencias entre sí; sin embargo, su aplicación específica en un departamento interno del hotel requiere un mayor estudio e investigación práctica.

1.2.2. Usos y aplicaciones de las TIC en la hotelería

Existen factores que determinan la inclinación de las empresas hacia la adopción de nuevas tecnologías, como lo señala Sahadev y Islam (2005) donde se estudia los factores que favorecen a que los hoteles adopten las TIC, a través de un caso aplicado en Tailandia. Estos factores influyentes son: el perfil de visitantes que reciben de países con alta conexión a internet, el tamaño de su mercado, el nivel de competencia existente con los otros hoteles de la localidad, el tamaño de la operación, así como el grado de lujo del hotel y su edad o tiempo de operación.

Los usos más frecuentes de las TIC en la hotelería ha sido como aplicaciones en *Revenue Management*, análisis financieros, sistemas de interface entre el *back office* y *front office* además de las redes que involucran los POS, sistemas de ingreso a la habitación y gestión de la energía. (Coussement & Teague, 2013)

Sin embargo, las TIC tienen múltiples aplicaciones además de las mencionada y a continuación, se muestra un cuadro de las diferentes aplicaciones de TIC en los hoteles.

Tabla 1

Aplicación de las TIC en hoteles

Front Office applications	Back-office application
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reservation system.</i> • <i>Check-in/ Check-out.</i> • <i>Room Status and Housekeeping management.</i> • <i>In-house guest information functions.</i> • <i>Guest accounting modules.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Personnel.</i> • <i>Purchasing module.</i> • <i>Accounting modules.</i> • <i>Inventory module.</i> • <i>Sales and catering.</i> • <i>Generating financial reports and updating statistics.</i>
Restaurant and banquet management systems	Guest-related interface applications
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Merm management system.</i> • <i>Sales analysis.</i> • <i>Beverage control system.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Call accounting system.</i> • <i>Electronic locking system.</i> • <i>Energy management systems.</i> • <i>Guest-operated devices (in-room entertainment)</i> • <i>Auxiliary guest services (voice mail)</i>

Nota: Tomado de *Information technology applications and competitive advantage in hotel companies.*

(Bilgihan et al., 2011, p. 142)

Es importante agregar que las TIC juegan un papel crítico en la administración estratégica del hotel y su implementación junto con su desarrollo debe ser cuidadosamente evaluado con anticipación. Otro factor a evaluar es la coherencia entre la estrategia de la empresa y la decisión de la tecnología de información, los tipos de aplicaciones de dichas tecnologías (es decir, a qué área irán destinados), los beneficios esperados, estado financiero de la compañía y el estilo de dirección de la empresa la

cual es determinante para liderar todo el proyecto. Finalmente, Bilgihan et al. (2011) sugiere que los proyectos TIC necesitan integrarse con otros proyectos o sistemas para asegurar que sean fácil de maniobrar, confiables, seguros, flexibles, fácil de mantener, precisos y medibles.

El estudio realizado en los hoteles de la Zona Conurbada Veracruz- Boca del Río en México por García-Santillán et al. (2011) sostiene que la aplicación de los sistemas integrados de gestión hotelera (SIGH), les brindaba una ventaja competitiva, reducción de costos, mejor rentabilidad, mejor calidad de servicio, entre otros. Para ellos, los SIGH representan la automatización que permite optimizar los tiempos de cada proceso dentro de un hotel, realizando las funciones básicas de *front desk*, reportes, comprobantes, ver estados de habitaciones, entre otros.

El uso de un PMS ofrece aplicaciones que ayudan a mejorar el desempeño general del hotel (Ham et al., 2005); y según Oracle, el PMS más usado en hoteles de 5 estrellas es Opera, el cual tiene múltiples aplicaciones para el *front office* las cuales incluyen plataforma de reservas, *check-in/check-out*, administración de estados de habitaciones para housekeeping, información de huéspedes *in-house*, cuentas de huéspedes, entre otras. (Oracle, 2020)

Sin embargo, Opera solo cuenta con una pequeña parte dedicada a housekeeping, que no abarca todas las particularidades de este departamento.

1.2.3 Cadenas hoteleras con implementación de nuevas tecnologías

Varias cadenas o grupo hoteleros se han sumado a la inversión en tecnología como *Hyatt Hotels Corporation*, quienes cuentan con un portafolio de 20 marcas, 1150 hoteles ubicados en 72 países. Sus aplicaciones tecnológicas son varias, empezando por el sistema de reserva centralizado Reserve, el cual permite administrar las reservas de sus 1150 hoteles y tiene interface con Opera (el PMS central de la mayoría de sus hoteles), además cuenta con un programa centralizado de reportes y ventas de grupos llamado Envision. Hotsos es otra aplicación adquirida por la cadena para optimizar la operación de housekeeping, mantenimiento y su sistema de atención de requerimientos de huéspedes o internos, permitiendo dejar atrás el papel e ingresar a la era digital usando celulares o *tablets* para el trabajo diario. World of Hyatt es una app creada para los miembros de su programa de fidelización en el que pueden hacer *check-in*, *check-out*, elegir su habitación o pedir toallas extras además de acceder a su habitación usando su celular en lugar de una llave. (Hyatt, 2020)

Accor también es otro grupo hotelero que ha desarrollado una aplicación llamada AccorHotels el cual permite hacer reservas directas a sus clientes en cualquiera de sus propiedades, la plataforma TRAS (*The AccorHotels Reservations System*) permite centralizar todas las reservas y distribuirlas a la base de datos de sus hoteles a través de una interface, *Virtual Concierge* app permite organizar planes o salidas a sus clientes además de brindar información del hotel y finalmente el *online check-in*. (Badrinath, 2015)

Se evidencia que los grupos hoteleros más grandes del mundo tienen altos niveles de innovación en tecnología. Esto lo confirma Gil-Corbalán (2015) en su estudio

enfocado en los factores que influyen o representan una barrera en la innovación, tiene entre sus conclusiones la relación positiva entre la innovación y la pertenencia a un grupo hotelero.

1.2.4 Calidad en el servicio hotelero

En el contexto actual, para la hotelería es vital adquirir y mantener la lealtad de los clientes, y solo es posible con la mejora de la calidad de los servicios prestados. Esto se materializa al tener acceso a la opinión de los clientes y para esto existen diversas herramientas.

Medallia es una plataforma de *software* de gestión de comentarios de clientes que permite mejorar la experiencia del cliente (Medallia, 2020). Las encuestas son enviadas al *check-out* del huésped al mail de la base de datos del PMS junto con otras preguntas relacionadas a su experiencia general y estos datos se pueden visualizar, analizar o utilizar en la toma de decisiones.

Este tipo de plataformas ha aparecido con el crecimiento de los TIC y tiene aplicaciones para el sector hotelero donde permite aprovechar la fuente de información de los clientes para mejorar su calidad de servicio, reputación, experiencias y reconocimiento de la marca. (Nicholas & Lee, 2017)

Para el hotel del caso y su departamento de housekeeping, la marca matriz evalúa a través de Medallia, el desempeño del área y su nivel de calidad enfocándose en 2 puntos sumamente importantes: “*Cleanliness of room & bathroom*” (limpieza de habitaciones y baños) y “*Working order*” (funcionamiento de la habitación). Los puntajes

mínimos aceptables para “*Cleanliness of room & bathroom*” es de 98% en respuestas afirmativas, mientras que 90% para “*working order*”.

Adicionalmente, el estudio realizado por Fouad et al. (2016) recalcan la importancia del departamento de housekeeping en garantizar la satisfacción del cliente, el estudio se enfocó en la tangibilidad (asociada a la limpieza y reposición de *amenities* y accesorios de estándar), confiabilidad (relacionado con la revisión de limpieza y orden de la habitación) y garantía (asociado al trabajo eficiente del personal de limpieza) como los aspectos que mayor influenciaban en la percepción de calidad del área y en general del hotel.

La importancia de la limpieza es alta, ya que, su ausencia, puede dañar la satisfacción general del cliente (Sturman, 2006); mientras que por otro lado la percepción de calidad tienen más peso cuando es compartida pública y digitalmente a través de plataformas como Tripadvisor. (Mellinas, 2015)

1.2.5 Productividad en la limpieza de habitaciones del departamento de housekeeping.

Existen varios estudios sobre la relación entre la implementación de las TIC y la productividad en la gestión de un hotel (Martínez, 2013; Sirirak et. al, 2011; Alberca y Parte, 2010; Ham et. al, 2005; Bilgihan et al.,2002) los cuales han tenido metodologías y ubicaciones de estudio diferentes pero resultados similares en cuanto al aumento de desempeño en la gestión gracias a la adopción de las TIC en sus procesos.

Sirirak et. al, (2011) también afirman que lo que realmente contribuye con el logro de un mejor desempeño en productividad operativa y satisfacción del cliente es la integración y la disponibilidad de los componentes TIC, así como su intensidad de uso. Coincide con este punto de vista, Martínez (2013) al afirmar que las TIC juegan un rol importante en el aumento de la competitividad, la mejora de la productividad y la mejora en la percepción de los clientes.

Pasando al plano de la hotelería y siendo más específicos, en la limpieza de habitaciones del departamento de housekeeping, la medición del nivel de productividad cobra mayor relevancia y hay varios estudios al respecto; como el que proponen Mehrez et al. (2000), sobre la medición de la productividad en esta área, a través del análisis de tiempos estándares y desplazamientos requeridos para la limpieza de habitaciones con fórmulas matemáticas, las cuales le permitieron establecer un balance entre el tiempo necesario de limpieza y el número de trabajadores necesarios para la tarea.

Otro estudio centrado en la medición del desempeño de housekeeping es el de Sturman (2006) quien planteó un procedimiento de medición matemático con los datos recopilados del monitoreo del uso de los productos químicos usados por camareras en un determinado tiempo con el objetivo de determinar la consistencia y estándar de su uso para limpiar y desinfectar habitaciones correctamente.

Por otro lado Jones y Siag (2009), también estudian la productividad en el departamento de housekeeping, con un análisis más específico y factible de realizar. Su medida de la productividad se basa en el cálculo de número total de cuartos limpiados

por trabajador en una hora, esto es posible dividiendo el número total de horas trabajadas por las camareras entre el número total de habitaciones vendidas.

Estudios más recientes como el de Rosemberg y Li (2018) y Mayaswari et al. (2020) analizan los criterios de salud ocupacional y de calidad de vida respectivamente con el objetivo de relacionarlos de forma directamente proporcional a la productividad del personal de limpieza de habitaciones; cuyas funciones presentan un alto nivel de carga laboral.

Se puede inferir, que los autores coinciden que productividad es un tema relevante en la hotelería y su evaluación es necesaria para conocer el desempeño y para tener una visión objetiva de la gestión del departamento de housekeeping.

1.2.6 Procesos de control de la limpieza de habitaciones del departamento de housekeeping

El hotel es una gran unidad compuesta por varios departamentos, los cuales funcionan en sinergia con el objetivo de brindar una estadía agradable a sus clientes. Uno de estos departamentos es el de housekeeping, departamento encargado de la limpieza de las áreas públicas, habitaciones y lavandería del hotel. (Bhatnagar & Dheeraj, 2019)

Un proceso de control importante en este departamento, es el de la inspección de habitaciones; proceso que es realizado por los supervisores previo al ingreso del huésped a la habitación.

Otro proceso relevante es el de cambio de estado de la habitación y el estudio de Sirirak et al. (2011) afirman que las TIC repercuten de forma positiva ya que permite hacer más eficiente la operación del departamento de housekeeping al permitir manejar mayor volumen de habitaciones con la misma cantidad de trabajadores.

La operación de housekeeping está enfocada en la limpieza, la cual es importante porque determina la primera impresión que se lleva el cliente del hotel, de las habitaciones, de la limpieza de las áreas y demuestra todos los esfuerzos puestos para que el cliente esté satisfecho. Así mismo, la limpieza está considerada dentro de los aspectos principales que los clientes buscan encontrar al momento de elegir un lugar, por no decir el más relevante. (Nicholas & Lee, 2017)

Finalmente, los procesos de control son necesarios para el cumplimiento de la limpieza y desinfección, los cuales garantizan una buena percepción por parte del cliente, especialmente bajo el actual contexto de la pandemia COVI-19. Sin métodos de control adecuados para la operación de esta área se pone en juego la reputación del hotel, la posible pérdida de negocio futuro, así como la propia salud de los clientes.

1.3 Definiciones de términos básicos

1.3.1 Calidad: La norma (ISO 9000:2005), plantea que es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos sin inconformidades.

1.3.2 CRM: Software de Gestión de las Relaciones con Clientes, (*Customer Relationship Management*) es un sistema que permite administrar las bases de datos de los clientes (Mozombite & Navarro 2015, pp. 19-20)

1.3.4 Control de calidad: Es el proceso de comprobación del cumplimiento de los estándares establecidos por la empresa tanto en producto como el de protocolos. (Figueiras, 2022)

1.3.5 Limpieza: Proceso de remoción de tierra, materia orgánica superficial a través de la acción mecánica y con detergentes o productos enzimáticos. (Cruz, 2020)

1.3.6 Desinfección: proceso de remoción química de microorganismos patógenos de objetos inertes. (Cruz, 2020)

1.3.7 PMS: *Property Management System* o sistema de gestión hotelera (SIGH), es el nombre que recibe el ordenador central que dirige las principales funciones del proceso de información del hotel (De Miguel, 2000, como se citó en Corbalán y Cerdán, 2006, p.4)

1.3.8 Productividad: Término comúnmente utilizado como medida de la eficacia y la eficiencia de la utilización de recursos para lograr el objetivo de la organización (Simpao, 2018, p. 2)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Diseño metodológico

La presente investigación es de tipo estructurada, ya que esto implica un grado de planificación y organización anticipada en lugar de ir desarrollándolos durante la misma investigación. (Maxwell, 2020)

El enfoque es cualitativo con un alcance exploratorio y descriptivo. El estudio cualitativo es un proceso donde se examinan los hechos, estudios previos y ayuda a comprender fenómenos desde la perspectiva de los protagonistas (Hernandez-Sampieri, 2018).

El diseño es fenomenológico ya que apunta a comprender las experiencias comunes por parte de un mismo grupo de personas, en este caso el equipo departamental de housekeeping. (Salgado, 2007) y a la vez, se contempla un diseño observacional, la misma que se utiliza para describir situaciones, conductas y eventos. (Hernandez-Sampieri, 2018)

La estrategia de la investigación contempla entrevistas a los colaboradores del área; la observación de los procesos de limpieza y la revisión documentaria de reportes relacionados a tema de investigación, los mismos que provendrán de la aplicación Hotsos. La técnica del procesamiento de la información obtenida será a través del agrupamiento en categorías, subcategorías y temas con una codificación selectiva.

2.2 Procedimiento de muestreo

La selección de la muestra será intencional y por conveniencia, es decir la elección es adrede con el propósito de dar respuestas a las preguntas de investigación (Maxwell, 2020).

La población de estudio será el total del personal vigente del departamento de housekeeping de un hotel 5 estrellas conformado por auxiliares de housekeeping y una supervisora. El criterio de selección será de personal con experiencia en limpieza de habitaciones y el uso de alguna herramienta digital, para este caso, la totalidad del personal conformado por 17 personas, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 2

Distribución de informantes de housekeeping

Nombres y apellidos de los participantes
1. Auxiliar de hk 1
2. Auxiliar de hk 2
3. Auxiliar de hk 3
4. Auxiliar de hk 4
5. Auxiliar de hk 5
6. Auxiliar de hk 6
7. Auxiliar de hk 7
8. Auxiliar de hk 8
9. Auxiliar de hk 9
10. Auxiliar de hk 10
11. Auxiliar de hk 11
12. Auxiliar de hk 12
13. Supervisora
14. Auxiliar de hk 13
15. Auxiliar de hk 14
16. Auxiliar de hk 15
17. Auxiliar de hk 16

Nota: Elaboración propia

La observación será libre, abierta y permanente a los siguientes procesos:

- 1) Uso diario de la aplicación Hotsos en el departamento de housekeeping.
- 2) Proceso de control de calidad en la inspección de habitaciones.
- 3) Proceso de evaluación de los huéspedes sobre la limpieza de las habitaciones.

Con respecto a la revisión documental, se utilizarán reportes de Hotsos, la aplicación utilizada por el departamento de housekeeping. Para fines prácticos, se revisarán 3 reportes de Hotsos relacionados directamente con los objetivos de la presente investigación.

Los reportes de Hotsos relacionados a la limpieza y control de calidad son:

- *Quality assurance by inspector*: Este reporte muestra el número de evaluaciones al personal realizadas por un supervisor en un rango de tiempo definido.
- *Inspection performance*: Este reporte muestra el resultado de la evaluación del trabajo por cada persona, permitiendo realizar un ranking.
- *Inspection of guest rooms*: Este reporte muestra la cantidad total de cuartos revisados por cada supervisor.

Por otro lado, también se analizarán los resultados de Medallia, aplicación que permite conocer la opinión de los huéspedes.

2.3 Técnicas de recolección de la información

Las técnicas a utilizar son tres: las entrevistas a los colaboradores del departamento de housekeeping, la observación de los procesos relacionados a la limpieza de habitaciones y la revisión documental (o de reportes) relacionados al tema de investigación.

Las entrevistas serán semi estructuradas y con respuestas abiertas. Las preguntas fueron validadas por un experto y las preguntas se agruparon en las siguientes categorías y subcategorías:

Tabla 3

Categorías y subcategorías de estudio

Categorías	Subcategorías
Tecnologías de la información y comunicación (TIC)	Identificación de las Tic utilizadas (ITU) Frecuencia de uso de las Tic (FUT) Aplicaciones y usos de las Tic (AUT) Percepción de Uso de las Tic (PUT)
Limpieza de habitaciones	Impacto Tics en productividad (IPT) Impacto Tics en procesos de control (IPCT) Impacto Tics en satisfacción del cliente (ISCT)

La observación se utiliza para describir situaciones, conductas y eventos, mientras que la entrevista se emplea para comprender mejor la posición de los actores. (Maxwell, 2020). Dicha observación se enfocará en los procesos de utilización diaria de la aplicación por los usuarios con una ficha de observación.

La revisión documental o de reportes provendrán de la aplicación Hotsos. Esta herramienta lo usa el departamento de housekeeping. El criterio de selección de dichos

reportes será aquellos que brinden información con respecto a las variables de la presente investigación.

2.4 Técnicas de procesamiento de la información

Las técnicas utilizadas para el proceso de información fueron la triangulación de resultados, así como la clasificación por categorías, subcategorías y su respectiva codificación. Ambos procesos analizan los resultados de las técnicas utilizadas, las cuales fueron la observación, la entrevista semi estructuradas y de la revisión documentaria.

2.5 Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se considerarán en la presente investigación serán los de seguir el respeto a la autoría de los autores a través de la correcta cita y referencias bibliográficas, así como la respectiva autorización por parte de la empresa donde se realizará el trabajo de campo.

Adicionalmente, se puede alinear con el artículo 2 y 3 del código de ética de turismo ya que la tecnología aporta tanto como el desarrollo de las comunidades turísticas, así como ser una alternativa de ahorro de papel, y con esto, al medio ambiente. Finalmente, este trabajo de investigación se encuentra alineado con el noveno Objetivo del Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, el cual trata sobre industria, innovación e infraestructura. Bajo este objetivo, se alinean los avances en tecnologías de la información y comunicación.

CAPITULO III

RESULTADOS

El hotel del caso de estudio tiene la categoría 5 estrellas, cuenta con 254 habitaciones, y está ubicado en San Isidro, el centro financiero de Lima. Su enfoque de mercado es el corporativo, tiene 4 años de operación y es el hotel líder en su categoría. El departamento de análisis elegida es el de housekeeping el cual está compuesto por 1 Ama de llaves, 1 supervisora y 16 personal operativo que realiza funciones múltiples y rotativos. El departamento tiene 3 sub áreas: limpieza de habitaciones, áreas públicas del hotel y lavandería. El sub área elegido para esta investigación es el de la limpieza de habitaciones.

3.1 Resultados de la observación

Se muestra a continuación el resumen de lo observado en el periodo de enero a junio de 2022, en los temas relacionados al uso de la aplicación en el proceso de limpieza, proceso de control de calidad y proceso de evaluación.

3.1.1 Usos de la aplicación en el proceso de limpieza

La aplicación es utilizada para asignar el reporte de las camareras, modificar estados de habitaciones, controlar el progreso de la limpieza, realizar evaluaciones, enviar y atender requerimientos de los clientes y comunicarse internamente a través de la plataforma de mensajería.

La asignación consiste en crear los reportes de las camareras al iniciar el día. El reporte incluye información como: nombre del camarero, total de cuartos por limpiar en el día, total de salidas, total de ocupadas, información sobre los clientes, número de las habitaciones y la categoría VIP.

El personal no utiliza sus celulares personales, éstos se quedan en custodia en seguridad. El hotel tiene unos equipos celulares que solo tienen instalada la aplicación Hotsos. El equipo es entregado junto con la llave maestra en la oficina de centro de control de seguridad. La entrega y devolución se registra en un cuaderno de control. Los camareros inician sesión en la aplicación, permitiéndoles ver el reporte o *Board*, y a su vez, ver la lista de tareas y atenderlas en orden de prioridad. Permite iniciar la atención y cerrarla para calcular el tiempo promedio de atención a los requerimientos.

La asignación del reporte de los camareros y el cambio de estado de habitaciones puede ser modificada en tiempo real y tiene interfaz con Opera (el PMS central del hotel).

Tabla 4

Usos de la aplicación Hotsos en housekeeping en el hotel de estudio

Actividad	Ama de llaves	Supervisora	Auxiliar de hk
Asignación de cuartos por limpiar.	X	X	
Ver el estado de habitaciones.	X	X	X
Ver información del huésped y de su estadía.	X	X	X
Ver instrucciones especiales la habitación.	X	X	X
Enviar ordenes de servicio de limpieza.	X	X	X
Enviar ordenes de mantenimiento.	X	X	X
Cambiar el estado de habitación a limpio	X	X	X
Cambiar el estado de limpio a inspeccionado	X	X	
Evaluar la limpieza de la habitación	X	X	
Tomar ordenes de servicio o requerimiento de huéspedes.	X	X	X
Comunicación vía mensajería	X	X	X

Nota: Elaboración propia

3.1.2 Proceso de control de calidad

Este proceso es realizado por la Ama de llaves y la supervisora, consiste en revisar la limpieza y cumplimiento de estándares de cada habitación, para cambiar el estado de limpia a inspeccionada (IP) y esté lista para la venta.

A través de la aplicación Hotsos, tanto la supervisora como la Ama de llaves, pueden cambiar los estados de las habitaciones de vacante limpia a inspeccionado, después de haber revisado la limpieza y cumplimiento de los estándares de cada tipo de habitación. Al cambiar el estado de la habitación a inspeccionado, ésta se modifica en tiempo real en Opera, permitiendo poner disponible la habitación a la venta.

El proceso de inspección de limpieza y estándares de las habitaciones es realizado principalmente por la supervisora de housekeeping y la Ama de llaves del hotel, sin embargo, también existen 2 camareros capacitados para realizar esta función en ausencia de las encargadas. También los gerentes de turno o MOD (*Manager on duty*) A continuación, se presenta el cuadro resumen con las inspecciones realizadas en el 2022.

Tabla 5

Resumen inspecciones a habitaciones realizadas en 2022

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Ama llaves	440	632	628	626	360	479
Supervisora				245	793	692
Camarero inspector	193	132	466	398	84	2
Camarera inspectora					82	32

Nota: Adaptado del reporte *Inspection of guest rooms* de Hotsos

3.1.3 Proceso de evaluación del proceso de limpieza a los camareros

Este proceso es realizado por el Ama de llaves y la supervisora, el cual consiste en evaluar la limpieza y cumplimiento de estándares de cada habitación limpiada por determinada persona, asignándole una calificación de 0 a 100%.

A través de la aplicación Hotsos, se puede crear una evaluación por tipo de habitación y hacia el camarero/a que limpió la habitación. Esta evaluación predeterminada, evalúa 100 pasos y cada criterio vale un punto. Cada criterio no cumplido, resta un punto.

Este proceso se realiza al menos en una habitación vacante y limpiado por cada camarero del total de su reporte, permitiendo a su vez ranquear quién tiene un mayor puntaje de cumplimiento a través del reporte llamado “*Inspection Performance*”.

A continuación, se presenta el cuadro resumen de las evaluaciones del 2022

Tabla 6

Resumen de evaluaciones a camareros 2022

Nombre	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Auxiliar de hk 1	7	98%	10	97%	3	97%	11	98%	17	97%	12	97%
Auxiliar de hk 2	1	97%	11	97%			6	98%	19	98%	22	98%
Auxiliar de hk 3	6	98%	11	97%	12	98%			21	97%	22	97%
Auxiliar de hk 4	3	97%	12	97%	15	98%	1	96%	10	97%		
Auxiliar de hk 5							7	98%	3	98%	32	98%
Auxiliar de hk 6					4	98%	1	99%	1	98%	11	98%
Auxiliar de hk 7	5	96%	12	98%	9	98%	13	97%	6	98%		
Auxiliar de hk 8	2	95%	3	97%	8	97%			10	97%	28	97%
Auxiliar de hk 9	4	98%	8	98%			7	97%			1	98%
Auxiliar de hk 10			7	97%	2	98%	9	97%	11	97%	24	97%
Auxiliar de hk 11					2	94%	17	96%	21	97%	26	98%
Auxiliar de hk 12							1	97%	1	97%	7	97%
Auxiliar de hk 13			6	97%	9	97%	8	98%	3	97%	5	98%
Auxiliar de hk 13	3	97%					9	97%	18	97%		
Auxiliar de hk 14					17	96%	8	97%	6	97%		
Auxiliar de hk 15					12	94%	8	96%	11	97%	47	95%
Auxiliar de hk 16											30	96%
Total	31		80		93		106		158		267	

Nota: De *Inspection Performance* reporte Hotsos. Elaboración propia

Se evidencia un incremento en el número de evaluaciones desde enero (31 evaluaciones) a Junio (267 evaluaciones). Los espacios en blanco indican falta de evaluación por diversos factores como estar de vacaciones, realizar otra función como lavandería o áreas públicas, o si aún no habían sido contratados.

Los promedios de cumplimiento en los criterios de evaluación son altos, por encima del 95% de cumplimiento de limpieza y de estándares.

3.2 Resultados de la revisión documentaria

En esta parte, se revisa los reportes del sistema Hotsos relacionados a la limpieza de habitaciones y el control de calidad desde enero a junio del 2022.

El reporte correspondiente al control de cantidades de habitaciones revisadas, cuyo estado de vacante limpia fue cambiado a inspeccionado es *Inspected rooms log report* de Hotsos.

Figura 1

Inspecciones de enero a marzo 2022

Date From: 01/01/2022 12:00 AM Date To: 03/31/2022 12:00 AM From Room: To Room Inspector: ALL Sort by : Number of Inspections				
Inspector Name	Departament	No. Of Inspected Rooms	No. of Orders Created	No. of Inspection Performed
Myrna Velasquez Tolentino	Housekeeping	96	1498	96
Jose Carrillo	Front Office	1	37	1
Ignacio Mendoza	Front Office	1	5	1
Total Inspections: 98 Averages: 32.67				

| Execution Time: 27/06/22 09:48 PM | Page 1 of 1

Nota: Tomado de *Inspected Rooms Log Report* de Hotsos.

Figura 2

Inspecciones de abril a junio 2022

Date From: 04/01/2022 12:00 AM Date To: 06/28/2022 12:00 AM From Room: To Room Inspector: ALL Sort by : Number of Inspections				
Inspector Name	Departament	No. Of Inspected Rooms	No. of Orders Created	No. of Inspection Performed
Jessica Reyes	Housekeeping	1687	585	1687
Myrna Velasquez Tolentino	Housekeeping	1445	1858	1445
Edwin Callocsa Rojas	Housekeeping	484	93	484
Ana Zegarra	Housekeeping	122	44	122
Jose Carrillo	Front Office	25	82	25
Carolina Gonzalez Prada	Front Office	2	36	2
Carmen Salazar Ayala	Housekeeping	1	31	1
Total Inspections: 3766 Averages: 538.00				

| Execution Time: 27/06/22 09:07 PM | Page 1 of 1

Nota: Tomado de *Inspected Rooms Log Report* de Hotsos.

La primera imagen muestra el total de cuartos inspeccionados por inspector. En este caso son las personas que han recibido la capacitación y que tienen los permisos para realizar esta acción en la aplicación Hotsos. El 1er trimestre solo revisaba las habitaciones el Ama de llaves y el Gerente de turno o MOD. En la segunda imagen, se puede apreciar mayo número de inspecciones, como consecuencia del ingreso de una supervisora a la planilla de housekeeping y la capacitación a otros colaboradores.

El aumento de cuartos inspeccionados está directamente relacionado al aumento de la ocupación del hotel, es decir a mayor ocupación, mayor número de cuartos por limpiar y por inspeccionar. Este documento muestra en números, los procesos de control de calidad llevados a cabo para entregar habitaciones directamente al cliente final.

Por otro lado, las evaluaciones a los camareros o camareras también forman parte del proceso de control de calidad, pero su tiene un control más interno cuyo objetivo es

garantizar el cumplimiento de los estándares de limpieza y de la marca matriz, así como garantizar una mejora continua de la limpieza de los colaboradores.

La figura 3 muestra el total de evaluaciones realizadas del 1ero de enero al 26 de junio del 2022. El reporte lleva el nombre de *Inspection Performance*.

Figura 3

Inspection Performance 2022

Inspection Performance

Completed date from: 01/01/2022 12:00 am | Completed date to: 06/26/2022 11:59pm | Report by: inspectee

Inspectee	Total Inspections	Avg Score
Auxiliar de hk 1:	66	97
Auxiliar de hk 2:	78	95
Auxiliar de hk 3:	74	97
Auxiliar de hk 4:	60	98
Auxiliar de hk 5:	42	98
Auxiliar de hk 6:	21	97
Auxiliar de hk 7:	30	97
Auxiliar de hk 8:	36	97
Auxiliar de hk 9:	17	98
Auxiliar de hk 10:	20	98
Auxiliar de hk 11:	60	98
Auxiliar de hk 12:	53	97
Auxiliar de hk 13:	42	97
Auxiliar de hk 14:	47	96
Auxiliar de hk 15:	31	98
Auxiliar de hk 16:	45	98
GRAND TOTAL / AVG:	722	97.25

06/27/22



Nota: Tomado de *Inspection performance* de Hotsos.

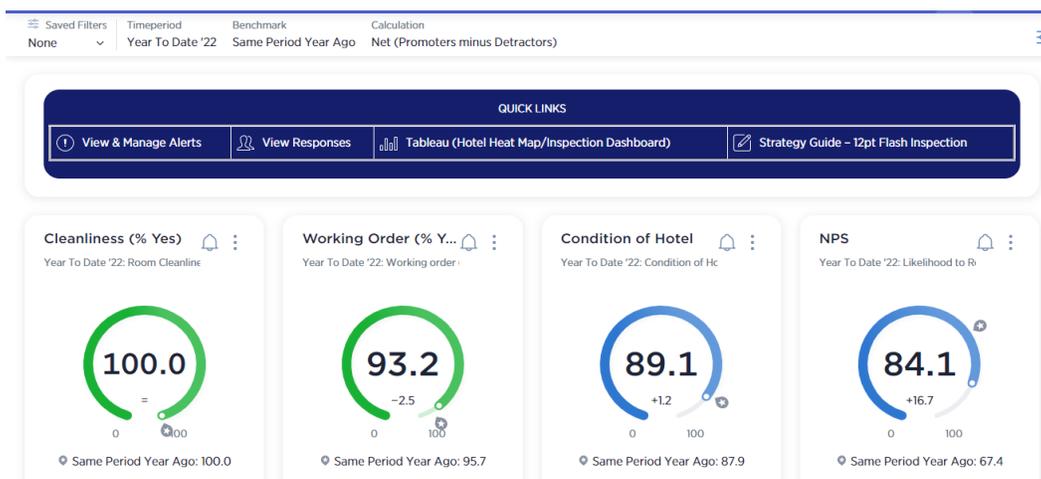
El promedio de evaluaciones internas del área es mayor a 97%, indicador que es alto por su cumplimiento en comparación con el 100% de criterios evaluados.

Finalmente, se revisó los reportes de Medallia, la aplicación que analiza de comentarios de los huéspedes. Todos los huéspedes reciben una encuesta virtual a su correo electrónico al momento de su salida, con la finalidad de conocer la experiencia de su estadía principalmente en cuatro factores claves: limpieza de la habitación (*cleanliness*), funcionamiento de la habitación (*working order*), atención al cliente (*customer service*) y el indicador neto de promotores de la marca (*NPS net promoter score*).

Los estándares de la marca matriz en limpieza, están categorizados de tres formas: verde (calificaciones mayores a 98%), amarillo (calificaciones de 93 a 97%) y rojo (calificaciones menores a 90%).

Figura 4

Factores claves de evaluación de Medallia 2022



Nota: Tomado de Medallia 2022

El hotel del caso de estudio, obtuvo una calificación de 100% en limpieza; calificación que fue brindada por todos los huéspedes que visitaron el hotel del 1 de enero al 26 de junio del 2022.

3.3 Resultados de la entrevista estructurada

El objetivo de la entrevista es conocer la percepción de los usuarios de la aplicación usada en el departamento de housekeeping del hotel, con relación a la limpieza de habitaciones.

Esto permitirá entender su aceptación además de los retos que representan para la realización de sus tareas diarias.

Las entrevistas se realizaron al total de personal operativo de housekeeping que utiliza la aplicación Hotsos conformado actualmente por 16 colaboradores bajo el título de “Auxiliar de housekeeping” y 1 supervisora. La entrevista constó de 10 preguntas abiertas, las cuales permitían que los colaboradores puedan explayarse.

Estas se llevaron a cabo de manera presencial y virtual en junio y julio del 2022.

A continuación, se presenta el proceso general de análisis de datos cualitativos con base a categorías, subcategorías y temas.

Tabla 7

Temas por categoría y subcategorías

Categorías	Subcategorías	Temas
Tecnologías de la información y comunicación (TIC)	Identificación de las Tic utilizadas (ITU)	Capacidad de identificar las TIC.
	Percepción de Uso de las Tic (PUT)	Percepción bueno, malo, regular.
	Aplicaciones y usos de las Tic (AUT)	Funciones de la aplicación.
Limpieza de habitaciones	Impacto Tics en la limpieza (ITL)	Limpieza y productividad.
	Impacto Tics en procesos de control (ITPC)	Inspección y evaluaciones.
	Impacto Tics en satisfacción del cliente (ITSC)	Percepción de los clientes.

Nota: Elaboración propia

Categoría: Tecnologías de la información y comunicación.

Subcategoría: Identificación de las TIC utilizadas (ITU)

La primera pregunta buscaba conocer el grado de familiaridad con las TIC por parte del equipo. Existen varias herramientas o aplicaciones tecnológicas y de comunicación que utiliza las diferentes áreas del hotel de estudio. En el caso de housekeeping, utiliza el PMS central del hotel Opera, que tiene interfaz con Hotsos, también utiliza HeatMap que sirve para llevar el control de las inspecciones de mantenimiento de limpieza; Medallia permite ver las evaluaciones de los clientes acerca

del estado de la habitación y de la limpieza; Hyattconnect es la plataforma integral de la marca matriz para ver información de estándares, capacitaciones en línea, entre otros, My inventory es la aplicación de solicitudes o requerimientos al almacén central.

Las respuestas variaron alguno solo pudieron identificar las que usaban diariamente y otros si podían identificar un mayor número de herramientas.

La segunda pregunta, buscaba identificar si el personal conocía el nombre de la herramienta que utilizaban diariamente y el 100% de las respuestas evidenciaron que el personal de housekeeping pudo identificar el nombre Hotsos.

Categoría: Percepción de Uso de las Tic (PUT)

Las preguntas 3, 4 y 5 buscan conocer la percepción del personal de housekeeping sobre Hotsos. Siendo la primera pregunta acerca de la opinión general de ésta, cuyas respuestas tuvieron connotación positiva.

La 2da pregunta, tenía como objetivo poder especificar los aspectos que el personal consideraba como positivos y cuales negativos. Dentro de las características positivas el personal de housekeeping identifica la información que Hotsos brinda sobre los huéspedes y su estadía, y la facilidad de su uso.

Desde otra perspectiva, la mayoría de los entrevistados, considera que los aspectos negativos eran que la aplicación se colgaba cuando la velocidad de internet disminuía.

Se identifica el uso de una nueva palabra, “lajear” como sinónimo de lentitud.

Con respecto a la 3era pregunta, el objetivo era reportar la opinión de otros compañeros de trabajo sobre Hotsos. La percepción general reportada fue favorable, a pesar de manifestar dificultades en la velocidad y conexión a internet; se utilizaron calificadores como moderno, fácil de usar, útil, y cómodo para describir la opinión que tienen sobre la aplicación.

Finalmente, en la pregunta 6, se busca conocer si en trabajos anteriores existía una herramienta similar a Hotsos y cuál era su opinión sobre ambas. Las respuestas variaron dependiendo del grado de experiencia y edad de los entrevistados. Los que contaban con más años de experiencia en el sector, se evidenció una marcada preferencia por el actual programa. La principal diferencia versus los trabajos anteriores es el hecho de dejar de usar los reportes en papel y pasar a una forma digitalizada con actualizaciones de información en tiempo real. Con respecto a los más jóvenes, para muchos de ellos, este era su primer trabajo y no tenían punto de referencia.

Subcategoría: Aplicaciones y usos de las Tic (AUT)

Las respuestas evidencian que el personal entrevistado, está familiarizado con las diferentes funcionalidades de la aplicación, esto se demuestra por el reporte de uso de la aplicación siendo esta usada en casi todo el turno operativo.

Para la supervisora, Hotsos tiene más funciones como asignación de reporte de las camareras y cambios de estado de las habitaciones. Para el resto de personal operativo, tiene acceso a ordenes de servicio y de mantenimiento, le permite conocer información sobre los clientes y enviar mensajes entre el resto de personal operativo que usa Hotsos.

Adicionalmente se observa un alto nivel de uso de todas las funciones de Hotsos en el área, siendo esta utilizada diariamente y durante todo el turno.

Categoría: Limpieza de las habitaciones

Subcategoría: Impacto Tics en la limpieza (ITL)

Las respuestas resaltan diferentes aspectos que ayudan en la limpieza de las habitaciones, tanto para el perfil de supervisión como el de las camareras. Estas son: ver el estado de las habitaciones, la posibilidad de comunicarse con los de su área, el envío de requerimientos por mantenimiento, estándares de limpieza y presentación de la habitación, información de los clientes (nombre, hora de salida, hora de llegada, categoría VIP, requerimientos especiales, etc.)

Subcategoría: Impacto Tics en los procesos de control (ITPC)

El personal entrevistado identifica que el uso de la herramienta contribuye con el control de calidad a través de las inspecciones por parte del supervisor, proceso que consiste en revisar el estándar de la habitación y de la limpieza para determinar una calificación en base al cumplimiento, la cual puede hacerse en tiempo real y emite un reporte a la persona que limpió la habitación, informándole sobre los puntos a mejorar.

Subcategoría: Impacto Tics en la satisfacción de los clientes (ITSC)

El personal entrevistado reconoce que el uso de esta herramienta contribuye de manera positiva a la satisfacción de los clientes, a través del control de tiempo de los requerimientos de los mismos, al entregar habitaciones con los procesos de control de calidad correspondientes, al conocer las preferencias y opiniones de los huéspedes a través de Medallia, etc.

Las sugerencias de mejora están relacionadas, en su mayoría, a la velocidad y conectividad de la aplicación para que sea más rápido. Estas sugerencias coinciden con las características que los colaboradores presentaron en las respuestas a la pregunta 3.

CAPITLO IV

ANALISIS Y DISCUSIÓN

Se ha podido identificar, a través del análisis de los antecedentes y bases teóricas que existe una relación directa y positiva entre la inversión e implementación tecnológica en los hoteles de alta categoría, asociadas a una marca internacional, en la mejora general de los procesos, y, por lo tanto, en la mejora de la percepción de la calidad de los huéspedes.

Por el lado de López y Altamirano (2019) y Corimanya (2018), ambos estudiaron el impacto de las tecnologías de información y comunicación en los hoteles de Yurimaguas y Arequipa respectivamente, concluyendo que existe un impacto positivo en el desarrollo general de los hoteles de ambos lugares. Esto se confirma en el presente trabajo de investigación que los impactos de las tecnologías de información y comunicaciones, realmente significan una mejora general para la operación el hotel y para el caso de estudio, en el área de limpieza de habitaciones, tanto en los resultados de percepción de parte de los colaboradores como de los huéspedes, sin dejar de lado los altos indicadores de cumplimiento de estándares de la marca matriz, siendo un referente destacado en limpieza.

Por otro lado, Banerjee (2021) afirmaba que existen retos importantes para la industria hotelera, ya que ésta debe adaptarse a los cambios tecnológicos para asegurar una posición competitiva de liderazgo. Esta conclusión se alinea con las del presente trabajo de investigación al evidenciar que el hotel del caso de estudio es líder en su sector, tanto por sus altos estándares de limpieza como por el reconocimiento de los

clientes. Esto se debe en gran parte por la inversión en tecnologías de la información y comunicaciones como Hotsos que ha permitido al área de limpieza, tener una herramienta que mejora los procesos de control de calidad, optimizar los recursos y procesos de limpieza, así como impactar directamente en la percepción de limpieza de los huéspedes.

Adicionalmente, Sadhale (2021) enfoca su estudio en el rol cambiante del área de housekeeping tras la pandemia de la COVID-19, concluyendo que los clientes tienen mayores expectativas de limpieza y desinfección en los hoteles, sin dejar de lado el factor humano. Frente a esto, es importante destacar que el presente estudio de investigación resalta los esfuerzos del área de limpieza del hotel, a través de sus procesos de control con la aplicación Hotsos, asegurándose de cumplir los estándares de la marca matriz, así como los de su última certificación de bioseguridad GBAC STAR (*Global biorisk advisory council*).

La herramienta o aplicación que utiliza housekeeping, les ha permitido crear evaluaciones en la app con pasos que aseguran el cumplimiento de los estándares de bioseguridad y con medidas de control de calidad de alto impacto, sin descuidar el buen trato a los clientes. Esto se confirma con la calificación de 100% de cumplimiento en estándares de limpieza en Medallia en este año.

Finalmente, Yu (2021) analiza el impacto de las TIC en los clientes y colaboradores donde concluye que existe una relación positiva entre ambos.

Esto se confirma con los resultados del presente trabajo de investigación, donde las entrevistas a los colaboradores del área de housekeeping del hotel del caso de estudio, tenían una percepción positiva del uso de la herramienta que utilizaban diariamente, y, por otro lado, los clientes también perciben de forma positiva el uso de las herramientas o aplicaciones tecnológicas que la marca ofrece.

CONCLUSIONES

La presente investigación enfoca las conclusiones en base a las dos categorías relacionadas al título de la presente tesis: El de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) y su impacto en la limpieza de habitaciones.

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) son innovaciones creadas en formas de aplicaciones y herramientas que facilitan los procesos y operaciones de las empresas. Para el caso específico del hotel de estudio, la incorporación de las TIC en distintos procesos, le ha permitido tener una operación eficiente y ser el líder entre los hoteles de 5 estrellas en Lima.

Para el caso particular del área de estudio, el departamento de housekeeping utiliza la aplicación llamada Hotsos como principal herramienta para la asignación de habitaciones, cambios de estado, reporte digital para las tareas de las camareras, ordenes de servicio y mantenimiento, evaluaciones e inspecciones para el control de calidad y mejora continua.

Con respecto a la limpieza de habitaciones, el hotel de estudio tiene el reconocimiento de tener el primer lugar en calificación de limpieza en el *ranking* de la marca matriz, posición que ha defendido en su 4to año de operación. Esto evidencia que los procesos dentro del área se están llevando de manera eficiente y acorde a las expectativas de la marca.

El análisis de los reportes de limpieza Hotsos, ha permitido evidenciar que existe un alto nivel de uso de las TIC en las actividades diarias de los encargados de limpieza,

así como del personal operativo. Se evidencia también que esto ha permitido tener una mejor organización en las labores, permitiendo limpiar más habitaciones y con mejor cumplimiento de estándares de calidad, por lo tanto, mejor productividad para la limpieza de habitaciones.

Con respecto a la percepción de los clientes sobre la limpieza del hotel, esta es positiva y se evidencia a través de la posición en el ranking de hoteles de la marca en Medallia con una calificación consecutiva de 100% para el 2022. Esto ha permitido al hotel del caso de estudio, posicionarse como uno de los hoteles líderes de su categoría en su ubicación geográfica. Los factores destacables del hotel de estudio son la limpieza y la atención a los huéspedes.

El hotel de estudio ha pasado exitosamente todas las evaluaciones de cumplimiento de estándares internacionales de su marca matriz, así como tener la certificación GBAC STAR de cumplimiento de protocolos bio seguros, generando un impacto colateral positiva en la percepción de los clientes y una ventaja para el hotel frente a la competencia ya que es el primero hotel en Perú en obtener dicha certificación internacional.

Los resultados de las entrevistas al personal del área de housekeeping, revelan una percepción favorable hacia la aplicación Hotsos; el personal sabe usarlo adecuadamente, conoce sus funciones y los beneficios de la misma para sus labores diarias, permitiéndoles limpiar más habitaciones y mejorar la limpieza continuamente. En la entrevista se pudo resaltar las fallas en velocidad de la aplicación y las fallas a conexión de internet, como los principales inconvenientes que encontraban en su uso.

RECOMENDACIONES

El enfoque del presente trabajo de investigación estuvo limitado a un solo hotel de marca internacional, de una categoría de estrellas específica y en una única área operativa; sería interesante poder ampliar el espectro de hoteles, categoría y área geográfica para estudios posteriores.

Durante el proceso de revisión documentaria se evidenció incongruencias con la secuencia de marcado de la fase de inicio de limpieza y la de completar limpieza a vacante u ocupada limpia, habiendo casos en los que el tiempo de inicio y completado coincidían y esto no permitía calcular el tiempo promedio de limpieza. Se recomienda reforzar esta parte con el personal que realiza la limpieza de habitaciones para poder tener un mejor cálculo del tiempo promedio de limpieza.

Se evidenció también que existe un enfoque mayoritario en los procesos de control de limpieza de habitaciones en comparación con los controles de calidad de limpieza en áreas públicas y en lavandería, se recomienda la presencia de un supervisor por cada área para mejorar el control de calidad.

Adicionalmente, se recomienda que futuras investigaciones puedan ser realizadas por alguien que no tenga relación laboral directa con el hotel de estudio ya que esto dificulta el acceso a la información por los hoteles de la competencia.

Finalmente, sería interesante continuar este estudio y complementarse con el análisis del nivel de uso de las tecnologías de información en todas las áreas de housekeeping de todos los hoteles de Lima.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alberca, M. P., & Parte, L. (2010). *Nuevas tecnologías y productividad en las empresas hoteleras: Evidencia empírica (2000-2005)*. 3(7), 20.
- Amadeus. (2018). *HotSOS Housekeeping | Cloud-Based Housekeeping Software for Hotels*. Amadeus Hospitality. <https://www.amadeus-hospitality.com/service-optimization-software/hotsos-housekeeping/>
- Badrinath, V. (2015). Le groupe hôtelier AccorHotels face à la concurrence mondiale: Une transformation digitale réussie. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, Août 2015(3), 68. <https://doi.org/10.3917/rindu1.153.0068>
- Banerjee, C. B. (2021). Prospects and Challenges of Technology for the Hospitality Industry. *Indian Journal of Hospitality Management*, 3(2), 9.
- Bellary, V. (2010). *A Case study on the effect of information technology related interface issues on overall guest experience in Hyatt Place hotels in the U.S.* [Master, University of Nevada, Las Vegas]. https://digitalscholarship.unlv.edu/thesesdissertations/429/?utm_source=digitalscholarship.unlv.edu%2Fthesesdissertations%2F429&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages
- Bhatnagar, E., & Dheeraj, N. (2019). Impact of Housekeeping Services and Practices on Customer Satisfaction and Repeat Business. *Prabandhan: Indian Journal of Management*, 12(8), 46. <https://doi.org/10.17010/pijom/2019/v12i8/146417>
- Bilgihan, A., Okumus, F., "Khal" Nusair, K., & Joon-Wuk Kwun, D. (2011). Information technology applications and competitive advantage in hotel companies. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 2(2), 139-153. <https://doi.org/10.1108/175798811111154245>
- Bulchand-Gidumal, J., & Melián-González, S. (2015). Information Technologies (IT) in hotels: A full catalogue. *SSRN Electronic Journal*, 25. <https://doi.org/2771059>
- Corbalán, N. G., & Cerdán, A. M. (2006). *Efectos del empleo de las tecnologías de la información en hoteles*. 16.
- Corimanya, W. (2018). *Uso de las Tic en las empresas hoteleras categoría tres estrellas de la ciudad de Arequipa, a julio del 2018*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Coussement, M. A., & Teague, T. J. (2013). The new customer-facing technology: Mobile and the constantly-connected consumer. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 4(2), 177-187. <https://doi.org/10.1108/JHTT-12-2011-0035>
- Cruz, Y. (2020, abril 29). Consejo Colombiano de Seguridad. *¿Conocemos la diferencia entre limpieza y desinfección?* <https://ccs.org.co/conocemos-la-diferencia-entre-limpieza-y-desinfeccion/>
- Figueiras, S. (2022). *¿Cómo funciona un Control de Calidad?* <https://www.ceupe.mx/blog/como-funciona-un-control-de-calidad.html>

- Fouad, M. A., Hussein, S., & Attia, A. Y. (2016). Housekeeping Performance and Guest Satisfaction in Resort Hotels. *Fouad, M.A., Hussein, S., & Attia, A.Y. (2016). Housekeeping Performance and Guest Satisfaction in Resort Hotels. International Journal of Heritage, Tourism, and Hospitality, Volume 7(N°2), 250-260.*
- García-Santillán, A., Soto, M. C., & Gonzales, N. (2011). *Los sistemas informáticos de gestión hotelera y los beneficios de su implementación. 4(11), 38.*
- Gil-Corbalán, N. (2015). *Análisis de la Influencia de las Barreras en la adopción de Innovaciones en el Sector Servicios: El Caso de la Hostelería* [Doctorado]. Universidad de Murcia.
- Ham, S., Gon Kim, W., & Jeong, S. (2005). Effect of information technology on performance in upscale hotels. *International Journal of Hospitality Management, 24(2), 281-294.*
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2004.06.010>
- Hernandez-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* <http://www.ebooks7-24.com/?il=6443>
- Jones, P., & Siag, A. (2009). A re-examination of the factors that influence productivity in hotels: A study of the housekeeping function. *Tourism and Hospitality Research, 9(3), 224-234.*
<https://doi.org/10.1057/thr.2009.11>
- Lopez, M., & Altamirano, Y. (2019). *Impacto de las tecnologías de información y comunicación en la gestión de los servicios hoteleros de la ciudad de Yurimaguas, año 2018.* Universidad Nacional de la Amazonía peruana.
- Martínez, J. (2013). *Los sistemas de información en el sector hotelero: Un modelo de éxito* [Doctorado]. Universidad de Girona.
- Maxwell, J. A. (2020). *Diseño de investigación cualitativa.* Gedisa.
https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/127783?as_all=dise%C3%B1o_de_la_investigaci%C3%B3n&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as
- Mayaswari, N. M. M., Sihombing, I. H. H., & Sabudi, I. N. S. (2020). The Effect of Work-Life Balance on The Work Productivity of Housekeeping Employee: The Case of The Royal Beach Hotel, Seminyak Bali. *Proceedings of the International Conference on Business and Management Research (ICBMR 2020).* The International Conference on Business and Management Research (ICBMR 2020), Depok, West Java, Indonesia.
<https://doi.org/10.2991/aebmr.k.201222.045>
- Medallia. (2020). *About Medallia | The Customer Experience Platform.* Medallia.
<https://www.medallia.com/about-us/>
- Mehrez, A., Israeli, A. A., & Hadad, Y. (2000). A Work Measurement Application for Hotel Housekeeping Management. *Tourism Economics, 6(4), 359-370.*
<https://doi.org/10.5367/000000000101297686>
- Mellinas, J. P. (2015). *Análisis y aplicaciones de los sistemas de medición de la reputación online de los hoteles* [Doctorado, Universidad Politécnica de Cartagena].
<https://doi.org/10.31428/10317/4908>

- Metler, L. (2016). *6 Cutting-Edge Hotel Technologies That Make Your Stay Better*. US News & World Report. <https://travel.usnews.com/features/6-cutting-edge-hotel-technologies-that-make-your-stay-better/>
- Mincetur. (2021). *Directorio de Establecimientos de Hospedaje Clasificados y/o Categorizados*. Directorio Nacional de prestadores de servicios turísticos clasificados. [http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/\(S\(0m5nq2trdtvz4kxhdqjoxtc0\)\)/Reportes/WebReportes/RptListadoCoincidencias.aspx?StrTipo=2&Var=01||01|05||150100|](http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/(S(0m5nq2trdtvz4kxhdqjoxtc0))/Reportes/WebReportes/RptListadoCoincidencias.aspx?StrTipo=2&Var=01||01|05||150100|)
- Nicholas, C. K.-W., & Lee, A. S.-H. (2017). Voice of Customers: Text Analysis of Hotel Customer Reviews (Cleanliness, Overall Environment & Value for Money). *Proceedings of the 2017 International Conference on Big Data Research - ICBDR 2017*, 104-111. <https://doi.org/10.1145/3152723.3152739>
- Oracle. (2020). *Hospitality para hoteles: OPERA Cloud Services | Oracle España*. <https://www.oracle.com/es/industries/hospitality/products/opera-cloud-services.html>
- Rodrigues, A. (2016). *Las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) orientadas al turismo de negocios en los hoteles de la localidad de Bahía Blanca* [Universidad Nacional del Sur]. <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/3302>
- Rosemberg, M.-A. S., & Li, Y. (2018). Effort-Reward Imbalance and Work Productivity Among Hotel Housekeeping Employees: A Pilot Study. *Workplace Health & Safety*, 66(11), 516-521. <https://doi.org/10.1177/2165079918755803>
- Sadhale, M. (2021). The Changing Role of Housekeeping Department in Hotels Post COVID-19 Pandemic. *Eureka Publications*, 21.
- Sahadev, S., & Islam, N. (2005). Why hotels adopt ICTs: A study on the ICT adoption propensity of hotels in Thailand. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(5), 391-401. <https://doi.org/10.1108/09596110510604814>
- Salgado, A. C. (2007). Investigación cualitativa: Diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Investigación Cualitativa*, 8.
- Simpao, K. J. S. (2018). Labour Productivity Measurement and Control Standards for Hotel. *Journal of Service Science Research*, 10(1), 25-76. <http://dx.doi.org/10.1007/s12927-018-0002-1>
- Sirirak, S., Islam, N., & Ba Khang, D. (2011). Does ICT adoption enhance hotel performance? *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 2(1), 34-49. <https://doi.org/10.1108/17579881111112403>
- Sturman, M. C. (2006). A New Method for Measuring Housekeeping Performance Consistency. *The Center for Hospitality Research. Cornell University School of Hotel Administration*, 6(11), 18.
- Yu, E. H. (2021). *Analysis of the impact of ICT utilization on employee and customer* [Mater, KDI School]. <https://archives.kdischool.ac.kr/handle/11125/42938>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

	PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
GENERAL	¿Cuál es el impacto de la implementación de tecnologías de información y comunicaciones en la limpieza de habitaciones de un hotel de 5 estrellas en Lima, Perú 2022?	Analizar el impacto de la implementación de tecnologías de información y comunicaciones en la limpieza de habitaciones de un hotel 5 estrellas en Lima Perú 2022.	Cualitativa Estructurada Fenomenológico Técnicas: Observación, Revisión documentaria y entrevistas. Muestra por conveniencia: Personal de housekeeping del hotel
ESPECÍFICOS	¿Cuál es el impacto de las TIC en la productividad en la limpieza de habitaciones?	Analizar el impacto de las TIC en la productividad del personal de la limpieza de habitaciones.	
	¿Cuál es el impacto de las TIC en los procesos de control de la limpieza de habitaciones?	Analizar el impacto de las TIC sobre los procesos de control de la limpieza de habitaciones.	
	¿Cuál es el impacto de las TIC en la satisfacción del cliente en relación a la limpieza de habitaciones?	Analizar el impacto de las TIC en la satisfacción del cliente de la limpieza de habitaciones.	

Problemas		Objetivos	Categorías	Subcategorías	Temas	Metodologías
General	¿Cuál es el impacto de la implementación de tecnologías de información y comunicaciones en la limpieza de habitaciones de un hotel de 5 estrellas en Lima, Perú 2022?	Analizar el impacto de la implementación de tecnologías de información y comunicaciones en la limpieza de habitaciones de un hotel 5 estrellas en Lima Perú 2022	Tecnologías de la información	Identificar las Tic utilizadas	Identificación	Cualitativa Estructurada Fenomenológico Técnicas: Observación, Revisión documentaria y entrevistas. Muestra por conveniencia: Personal de housekeeping del hotel
				Aplicaciones	Funcionalidad	
				Percepción de Uso	Percepción	
Específicos	¿Cuál es el impacto de las TIC en la productividad en la limpieza de habitaciones?	Analizar el impacto de las TIC en la productividad del personal de la limpieza de habitaciones.	Limpieza de habitaciones	Impacto Tics en la limpieza de habitaciones	Nivel de limpieza	
	¿Cuál es el impacto de las TIC en los procesos de control de la limpieza de habitaciones?	Analizar el impacto de las TIC sobre los procesos de control de la limpieza de habitaciones.		Impacto Tics en procesos de control	Inspecciones y evaluaciones	
	¿Cuál es el impacto de las TIC en la satisfacción del cliente en relación a la limpieza de habitaciones?	Analizar el impacto de las TIC en la satisfacción del cliente de la limpieza de habitaciones.		Impacto Tics en satisfacción del cliente	Percepción de los clientes	

ANEXO 2
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

**VALIDEZ DE CONTENIDO DE
INSTRUMENTOS POR JUICIO DE
EXPERTOS**

DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Guía de entrevista semiestructurada



SOLICITO: Validación de instrumento de Investigación.

Yo, Myrna Velasquez Tolentino, Licenciada de la escuela de Administración de Turismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, ex alumna de postgrado de la Maestría de Gestión de empresas turísticas y Hoteleras de la Universidad San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "Impacto de la implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones en la limpieza de habitaciones en un hotel 5 estrellas, Lima, Perú, 2022"

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los siguientes documentos:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Guía de entrevista semiestructurada

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

.....
Myrna Velasquez Tolentino

Lima, 30 de mayo del 2022

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Tania Katherine Velasquez Tolentino
- 1.2. Grado Académico: Magister en Turismo Internacional
- 1.3. Institución donde labora: Grupo hotelero Honotel Developpement (Francia)
- 1.4. Especialidad del validador: Gestión de proyectos digitales en hotelería
- 1.5. Título de la investigación: “Impacto de la implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones en la limpieza de habitaciones en un hotel 5 estrellas, Lima, Perú, 2022”
- 1.6. Autor del Instrumento: Licenciada Myrna Velásquez Tolentino

1.7. INSTRUMENTO 1, Categoría 1: Tecnologías de la información y comunicación

1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS
CATEGORIA Tecnologías de la información y comunicación

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
1.	¿Qué herramientas o aplicaciones tecnológicas identifica en el hotel?				✓ 90%	
2.	¿Cuál de estas herramientas son utilizadas durante la limpieza de las habitaciones?				✓ 90%	
3.	¿Qué opina de esta herramienta?				✓ 90%	
4.	¿Qué le gusta y qué no le gusta de esta herramienta? Explicar			✓ 70%		
5.	¿Qué opinan sus compañeros sobre esta herramienta?			✓ 70%		
6.	Si compara el uso de las herramientas o aplicaciones tecnológicas en trabajos anteriores versus el actual, ¿Cuál calificaría mejor? y ¿por qué?				✓ 90%	
7.	¿Cómo le ayudan estas herramientas tecnológicas en la limpieza de habitaciones?				✓ 90%	
8.	¿Cómo cree que ayudan en el proceso de control de calidad de las habitaciones?				✓ 90%	
9.	En su opinión ¿Cómo impacta, el uso de esta herramienta, en la satisfacción de los clientes?				✓ 90%	
10.	¿Qué mejoras sugeriría?			✓ 75%		

Nota: La opinión de los usuarios y sus compañeros, así como las mejoras no están directamente relacionadas con la investigación, pero complementan el alcance de la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN 84%

1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

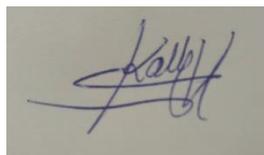
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				75%	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80%	
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					85%
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				80%	
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90%
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95%
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					95%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado. Nota: sugiero el mejoramiento en base a la nota anterior.

Lugar y fecha: Paris, 20 de junio 2022



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 70826973

Teléfono N° + 33 06 98 98 11 43

1.8. INSTRUMENTO 2 (Categoría 2): Limpieza de habitaciones

1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS
CATEGORIA**

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
1.	¿Cómo le ayudan estas herramientas tecnológicas en la limpieza de habitaciones?				✓ 90	
2.	¿Cómo cree que ayudan en el proceso de control de calidad de las habitaciones?				✓ 90	
3.	En su opinión ¿Cómo impacta, el uso de esta herramienta, en la satisfacción de los clientes?				✓ 90	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				80%	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				75%	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				75%	
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				75%	
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				80%	
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					85%
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90%
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				80%	

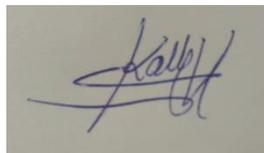
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X)El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

()El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Paris, 20 de junio 2022



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 70826973

Teléfono N° + 33 06 98 98 11 43

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Impacto de la implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones en la limpieza de habitaciones en un hotel 5 estrellas, Lima, Perú, 2022.”

Problemas		Objetivos	Categorías	Subcategorías	Temas	Metodologías
General	¿Cuál es el impacto de la implementación de tecnologías de información y comunicaciones en la limpieza de habitaciones de un hotel de 5 estrellas en Lima, Perú 2022?	Analizar el impacto de la implementación de tecnologías de información y comunicaciones en la limpieza de habitaciones de un hotel 5 estrellas en Lima Perú 2022	Tecnologías de la información	Identificar las Tic utilizadas	Identificación	Cualitativa Estructurada Fenomenológico Técnicas: Observación, Revisión documentaria y entrevistas. Muestra por conveniencia: Personal de housekeeping del hotel
				Frecuencia de uso de las Tic	Nivel uso	
				Aplicaciones	Funcionalidad	
				Percepción de Uso	Percepción	
Específicos	¿Cuál es el impacto de las TIC en la productividad en la limpieza de habitaciones?	Analizar el impacto de las TIC en la productividad del personal de la limpieza de habitaciones.	Limpieza de habitaciones	Impacto Tics en productividad	Productividad	
	¿Cuál es el impacto de las TIC en los procesos de control de la limpieza de habitaciones?	Analizar el impacto de las TIC sobre los procesos de control de la limpieza de habitaciones.		Impacto Tics en procesos de control	Procesos de control	
	¿Cuál es el impacto de las TIC en la satisfacción del cliente en relación a la limpieza de habitaciones?	Analizar el impacto de las TIC en la satisfacción del cliente de la limpieza de habitaciones.		Impacto Tics en satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3
GUIÓN DE ENTREVISTA



Guía de entrevista semi estructurada

FECHA: _____

ENTREVISTADOR: _____

ENTREVISTADO: _____

INTRODUCCION:

La investigación es acerca de la percepción del uso de las TIC y forma parte del trabajo de tesis de maestría del entrevistador.

PREGUNTAS

1. ¿Qué herramientas o aplicaciones tecnológicas identifica en el hotel?	
2. ¿Cuál de estas herramientas son utilizadas durante la limpieza de las habitaciones?	
3. ¿Qué opina de esta herramienta?	
4. ¿Qué le gusta y qué no le gusta de esta herramienta? Explicar	
5. ¿Qué opinan sus compañeros sobre esta herramienta?	
6. Si compara el uso de las herramientas o aplicaciones tecnológicas en trabajos anteriores versus el actual, ¿Cuál calificaría mejor? y ¿por qué?	
7. ¿Cómo le ayudan estas herramientas tecnológicas en la limpieza de habitaciones?	
8. ¿Cómo cree que ayudan en el proceso de control de calidad de las habitaciones?	
9. En su opinión ¿Cómo impacta, el uso de esta herramienta, en la satisfacción de los clientes?	
10. ¿Qué mejoras sugeriría?	

ANEXO 4
GUIA DE OBSERVACIÓN



GUIA DE OBSERVACION

Usos de la aplicación Hotsos en housekeeping en el hotel de estudio

Actividad	Ama de llaves	Supervisora	Auxiliar de hk
Asignación de cuartos por limpiar.			
Ver el estado de habitaciones.			
Ver información del huésped y de su estadía.			
Ver instrucciones especiales la habitación.			
Enviar ordenes de servicio de limpieza.			
Enviar ordenes de mantenimiento.			
Cambiar el estado de habitación a limpio			
Cambiar el estado de limpio a inspeccionado			
Evaluar la limpieza de la habitación			
Tomar ordenes de servicio o requerimiento de huéspedes.			
Comunicación vía mensajería			

Indicaciones: Marcar con una X las tareas que realiza cada puesto de trabajo.

ANEXO 5
PERMISO INSTITUCIONAL

Lima, 7 de junio del 2022

A quien corresponda,

Por medio de la presente se otorga autorización a la Sra. Myrna Lorena Velasquez Tolentino, egresada de la Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad San Martín de Porres, identificada con DNI N° 46098041, para que realice su tesis de maestría titulada "Impacto de las tecnologías de información y comunicaciones en la limpieza de habitaciones de un hotel 5 estrellas, Lima Perú 2022" en el departamento de housekeeping del Hotel Hyatt Centric, con fines estrictamente académicos.

Atentamente,



Ignacio Mendoza
Gerente General



Firma del egresado
DNI: 46098041

ANEXO 6

FICHA INFORMATIVA DE HOTEL CASO DE ESTUDIO

ACCOMODATIONS

- **254 guestrooms**, including 3 King Bed Handicap, 2 Queen Beds Handicap, 15 Standard King Bed, 117 King Bed Deluxe, 100 Two Queens Beds Deluxe, 8 King Bed with balcony and 9 Junior Suites
- Complimentary high-speed wired and wireless Internet
- 55 inch LCD television
- Individually controlled air conditioning and lightning
- In-room electronic safe
- BeeKind® signature bath amenities
- Coffeemaker with complementary coffee

SERVICES & FACILITIES

- Restaurant and Bar
- 24-hour Room Service
- 24-hour Concierge
- 24-hour Business center services
- Complimentary Wi-Fi in public areas
- Multilingual staff
- Laundry/Dry cleaning
- Library

RECREATIONAL FACILITIES

- **Fitness Center** - Fully equiped featuring modern cardio machines and free weights
- **Pool** - outdoor pool in 10th floor

MEETING ROOMS

- 9 meeting rooms. Some with natural lightning
- Meeting space located on level -1
- High-speed wired and wireless Internet
- Full audio and visual services
- Professional staff support
- Parking available for attendees
- Catering

LOCATION

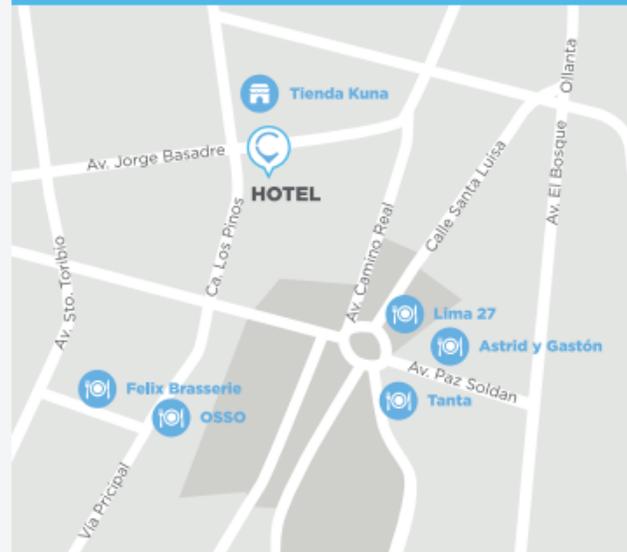
The hotel is located in the heart of San Isidro, Lima's modern business and financial district. San Isidro is also known for being a residential area, where the most beautiful and stylish houses and embassies are located. Therefore, our guests are provided with a noise free ambience, ideal for a relaxed and pleasant stay. This conveniently situated hotel is also walking distance to some of the best restaurants in town and shopping areas with exclusive and authentic stores like Dasso and Conquistadores Avenues. Hyatt Centric San Isidro's location makes it the perfect place to stay and explore Lima like a local.

POINTS OF INTEREST

- Dasso Avenue and Conquistadores Avenue
- Centro Empresarial Real
- El Olivar Park
- Huaca Huallamarca temple
- Huaca Pucllana temple

TRANSPORTATION

International Airport Jorge Chávez
14,1 km / 45 mins



ANEXO 7

HOTEL HYATT CENTRIC EN TRIPADVISOR

América del Sur > Perú > Región Lima > Lima > Hoteles en Lima

Hyatt Centric San Isidro Lima Hotel

Hyatt Centric San Isidro Lima

991 opiniones | N.º 1 de 334 hoteles en Lima

Av. Jorge Basadre s/n Esq. Calle Los Pinos s/n Dis... | (01) 611234 | Visitar el sitio web del hotel | Enviarle un correo al hotel | Opinión | Guardar | Compartir

4 personas están viendo este hotel

Check-in: dom 11/09/22 | Check-out: lun 12/09/22

Huéspedes: 1 habitación, 2 adultos, 0 niños

Booking.com S/ 763 Ver oferta

✓ Cancelación sin cargo hasta el 11/09/22
✓ Reserva ahora, paga durante la estadia

Expedia S/ 764 Ver oferta

✓ Cancelación sin cargo hasta el 10/09/22
✓ Reserva ahora, paga durante la estadia

Hoteles.com S/ 764 Ver oferta



Ver todas las fotos (401)



Viajero (328)

Comedor (82)

Videos (1)

5.0 Excelente 991 opiniones

N.º 1 de 334 hoteles en Lima

Ubicación
Limpieza
Servicio
Calidad/precio

Premio Travellers' Choice 2022 a "Lo mejor de lo mejor"

Sugiere ediciones para mejorar lo que mostramos.

[Mejorar este perfil](#)

Servicios del establecimiento

- Estacionamiento privado pagado en el predio
- Internet de alta velocidad gratuito (WiFi)
- Piscina
- Gimnasio / Sala de entrenamiento
- Desayuno gratis
- Los niños se alojan gratis
- Transporte al aeropuerto
- Centro de negocios con acceso a Internet

[Mostrar más](#)

Características de la habitación

- Cortinas blackout
- Habitaciones insonorizadas
- Aire acondicionado
- Servicio de limpieza
- Habitaciones interconectadas disponibles
- Máquina de café/té
- TV por cable/satélite
- Ducha a ras de suelo

ANEXO 8

IMAGENTES DEL HOTEL DE CASO DE ESTUDIO



ANEXO 9

TRANSCRIPCIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LAS ENTREVISTAS

Pregunta 1: ¿Qué herramientas o aplicaciones tecnológicas identifica en el hotel?

Nombres	Respuestas
Auxiliar de hk 1:	Hotsos.
Auxiliar de hk 2:	Opera, Hotsos.
Auxiliar de hk 3:	Opera.
Auxiliar de hk 4:	Hotsos, Medallia, HeatMap, Opera, My inventory.
Auxiliar de hk 5:	Hotsos, Medallia, Opera, My inventory, Simphony.
Auxiliar de hk 6:	Hotsos, Medallia, Hyatt connect y Opera.
Auxiliar de hk 7:	Hotsos, Medallia, HeatMap y Hyatt connect.
Auxiliar de hk 8:	Hotsos y Opera.
Auxiliar de hk 9:	Hotsos.
Auxiliar de hk 10:	Medallia, HeatMap, Hyatt connect, Opera, Hotsos.
Auxiliar de hk 11:	Hotsos.
Auxiliar de hk 12:	Medallia, Opera, Hotsos.
Supervisor (sup):	Hotsos, Opera, My inventory, Hyatt connect, Medallia.
Auxiliar de hk 13:	Hotsos, Medallia, Hyatt connect, Opera, My inventory.
Auxiliar de hk 14:	Hotsos, Opera, My inventory, Hyatt connect, Medallia.
Auxiliar de hk 15:	Hotsos, Medallia, Hyatt connect, Opera, My inventory.
Auxiliar de hk 16:	Hotsos, Opera, smartphones.

Pregunta 2: ¿Cuál de estas herramientas son utilizadas durante la limpieza de habitaciones?

Nombres	Respuestas
Auxiliar de hk 1:	Hotsos
Auxiliar de hk 2:	Hotsos
Auxiliar de hk 3:	Hotsos
Auxiliar de hk 4:	Hotsos
Auxiliar de hk 5:	Hotsos
Auxiliar de hk 6:	Hotsos
Auxiliar de hk 7:	Hotsos
Auxiliar de hk 8:	Hotsos
Auxiliar de hk 9:	Hotsos
Auxiliar de hk 10:	Hotsos
Auxiliar de hk 11:	Hotsos
Auxiliar de hk 12:	Hotsos
Supervisor (sup):	Hotsos
Auxiliar de hk 13:	Hotsos
Auxiliar de hk 14:	Hotsos
Auxiliar de hk 15:	Hotsos
Auxiliar de hk 16:	Hotsos

Pregunta 3: ¿Qué opina sobre esta herramienta?

Nombres	Respuestas
Auxiliar de hk 1:	Qué está bien, sin embargo, es incómodo cuando la aplicación se cae, a veces es un poco lenta.
Auxiliar de hk 2:	Que es estupendo.
Auxiliar de hk 3:	Qué está bien y que es muy importante para el día a día del trabajo.
Auxiliar de hk 4:	Que está bien, es una herramienta muy útil para nuestra área.
Auxiliar de hk 5:	Que está bien, ayuda mucho con el trabajo.
Auxiliar de hk 6:	Que es bastante útil, da la facilidad y entendimiento rápido.
Auxiliar de hk 7:	Que está bien.
Auxiliar de hk 8:	Está bien.
Auxiliar de hk 9:	Que es cómoda.
Auxiliar de hk 10:	Que es una aplicación muy buena.
Auxiliar de hk 11:	Estoy a gusto.
Auxiliar de hk 12:	Que es útil y moderno en comparación con los reportes de papel que otros hoteles usan.
Supervisor (sup):	Que es interactiva, permite tener control de la operatividad diaria.
Auxiliar de hk 13:	Que está bien y es cómoda para cumplir con mis funciones.
Auxiliar de hk 14:	Es demasiado útil.
Auxiliar de hk 15:	Que es muy útil.
Auxiliar de hk 16:	Estoy cómodo con la aplicación.

Pregunta 4: ¿Qué le gusta y qué no le gusta de esta herramienta? Explicar

Nombres	Respuestas
Auxiliar de hk 1:	Me gusta que sea bastante detallista con la información del huésped; no me gusta que sea lenta.
Auxiliar de hk 2:	Este sistema es interesante ya que hace un navegador único y diferente para hacer check in / check out.
Auxiliar de hk 3:	Me gusta las opciones que tiene al saber la información del huésped o lo que pueda requerir y lo que no me gusta es cuando se actualiza demora un poco en responder.
Auxiliar de hk 4:	Me gusta que se puede encontrar toda la información de las habitaciones, se puede enviar requerimientos, etc. Lo que no me gusta es que se lajea, se cierra la app o no carga rápido.
Auxiliar de hk 5:	Me gusta la rapidez para agilizar los requerimientos para los huéspedes y no me gusta que se cierre sesión si dejas de usarla.
Auxiliar de hk 6:	Me gusta la forma en la que está distribuida, no se debe buscar demasiado entre las opciones para ejecutar una acción, como: Cambiar el estado de una habitación, generar una orden de servicio o de mantenimiento. Lo que no me gusta es que por momentos la aplicación se cuelga y suele ser difícil realizar cualquier acción, además, se deberían generar más opciones de incidencias para las ordenes de mantenimiento.
Auxiliar de hk 7:	A veces se pone lento por el wifi.
Auxiliar de hk 8:	Nada.
Auxiliar de hk 9:	Es eficiente y fácil de utilizar.
Auxiliar de hk 10:	Me gusta porque es muy fácil de entender y lo que no me gusta es que se para lajeando.
Auxiliar de hk 11:	Me gusta la facilidad que te da para poder mandar notificaciones de algún problema en las áreas y habitaciones. No me gusta que la aplicación se cuelga a cada momento.
Auxiliar de hk 12:	Me gusta que es muy práctico y fácil de usar. No me gusta que se cierre sesión por inactividad a cada rato ya que demora ingresar 2 claves y a veces demora en actualizar los mensajes y notificaciones.
Supervisor:	Se va la señal muchas veces tengo que cerrar y abrir sesión muchas veces en turno y me genera demora en el desarrollo de mis funciones.
Auxiliar de hk 13:	Me gusta por qué es una herramienta muy fácil de manejar sin embargo en algunos espacios hay interferencia de señal y se cae el Wi-Fi y esto retrasa las rutinas de labores en las habitaciones.
Auxiliar de hk 14:	Me gusta el cómo se complementa con el trabajo, las indicaciones de cada cuarto y huésped. Por otro lado, son ocasiones, la aplicación parece no funcionar, tal como cuando se genera una orden de servicio y dejar un mensaje, al finalizar no aparece la nota y debido a eso, se tiene que repetir el proceso.
Auxiliar de hk 15:	Me gusta que es muy útil para identificar las habitaciones, requerimientos, fechas de ingreso, poder enviar requerimientos a mantenimiento, etc. Todo eso conlleva a un desempeño más eficaz y eficiente. Lo que no me gusta es que el sistema Hotsos se pone muy lento y hay que estar actualizándolo.
Auxiliar de hk 16:	Me gusta que es más práctico. Lo que Nome gusta es que a veces se lajea y se va internet.

Pregunta 5: ¿Qué opinan sus compañeros sobre esta herramienta?

Nombres	Respuestas
Auxiliar de hk 1:	Que es muy buena.
Auxiliar de hk 2:	Que es buena pero que es un poco lenta también.
Auxiliar de hk 3:	Aceptable.
Auxiliar de hk 4:	Que está bien porque es una herramienta del día a día.
Auxiliar de hk 5:	Que es de gran ayuda en el trabajo.
Auxiliar de hk 6:	Opinan que es de fácil uso y ayuda en las tareas diarias.
Auxiliar de hk 7:	Creo que opinan lo mismo que yo.
Auxiliar de hk 8:	Que es fácil y cómodo de usar.
Auxiliar de hk 9:	Que están cómodos.
Auxiliar de hk 10:	Que funciona bien.
Auxiliar de hk 11:	Ellos están a gusto con la herramienta.
Auxiliar de hk 12:	Que es muy práctico para nuestro trabajo y que permita ver el estado de habitaciones.
Supervisor (sup):	Opinan que, si mejorara la señal, se trabajaría mejor.
Auxiliar de hk 13:	Considero que a todos nos facilita el trabajo y mis compañeros opinan que es una herramienta muy buena para todos.
Auxiliar de hk 14:	Creo que lo mismo que yo opino.
Auxiliar de hk 15:	Casi lo mismo, que se pone muy lento es ni carga para poner iniciar o terminar la limpieza de habitación, entre otras cosas.
Auxiliar de hk 16:	Opinan que es muy fácil de utilizar y práctico para el trabajo.

Pregunta 6: Si compara el uso de herramientas o aplicaciones tecnológicas en sus trabajos anteriores versus el actual. ¿Cuál calificaría mejor? Y ¿Por qué?

Nombres	Respuestas
Auxiliar de hk 1:	Creo que el avance tecnológico es muy bueno para facilitarnos el trabajo y en mi opinión el presente es mejor Hotsos.
Auxiliar de hk 2:	Considero que la actual herramienta es una tecnología moderna y muy útil la cual nos ayuda con el avance de nuestras labores rutinarias.
Auxiliar de hk 3:	El de ahora porque permite mandar ordenes de requerimientos a mantenimiento y contacto con la jefa y supervisoras y lavandería bueno hay más comunicación directa por mensaje etc.
Auxiliar de hk 4:	Ninguna.
Auxiliar de hk 5:	Calificaría como mejor a la actual porque es algo nuevo y más sofisticado.
Auxiliar de hk 6:	El actual porque está más implementado.
Auxiliar de hk 7:	Empleamos el mejor sistema de limpieza.
Auxiliar de hk 8:	A pesar de haber trabajado en hoteles de la cadena Marriott ellos usaban el reporte impreso o a mano. Es la primera vez que uso una aplicación para este trabajo.
Auxiliar de hk 9:	La de Hotsos, ya que se puede ver cada estado de las habitaciones sin recurrir a otras áreas.
Auxiliar de hk 10:	Por la forma de entregarnos el reporte por medio de esta aplicación Hotsos. Tiene todas facilidades de Hotsos avanzar las habitaciones además de enviar requerimientos a otras áreas.
Auxiliar de hk 11:	El actual.
Auxiliar de hk 12:	Mejor ya que en mi anterior trabajo se usaba mucho papel para los requerimientos.
Supervisor (sup):	Es la primera vez que utilizo este tipo de herramientas o aplicaciones tecnológicas por lo que podría indicar que no se me ha hecho tan difícil el uso y la calificaría como muy buena.
Auxiliar de hk 13:	Hotsos. Porque te permite hacer modificaciones en el momento. Coordinar con el equipo.
Auxiliar de hk 14:	Primera vez que utilizo una herramienta como esta y va bien.
Auxiliar de hk 15:	Bueno el sistema Hotsos es muy bueno, ya que, se acomoda a poder usarlo en un Smartphone, no como en otros lugares que te dan tu programación de trabajo impresa en hojas; muy aparte de eso, ayuda a minimizar el consumo de hojas de papel a diario.
Auxiliar de hk 16:	El actual. porque es muy práctico y también es fácil comunicarme con mis compañeros.

Pregunta 7: ¿Cómo le ayudan estas herramientas tecnológicas en la limpieza de las habitaciones?

Nombres	Respuestas
Auxiliar de hk 1:	La facilidad del estado que está una habitación o que requiere el huésped o tu propio compañero.
Auxiliar de hk 2:	Nos ayuda y nos mantiene actualizado el status de las habitaciones.
Auxiliar de hk 3:	Permite saber cuándo ya puedo ingresar en habitaciones que tienen fecha que ya están efectivas y pasar al sistema que ya puede revisar y pasarlas limpias al sistema y pueda ser más rápido la entrega de habitaciones.
Auxiliar de hk 4:	Me ayudan para saber en qué idioma saludarlos y sus nombres al referirme a los VIP's, por ejemplo; y leer las observaciones por si les gusta algo en específico.
Auxiliar de hk 5:	A saber, más sobre el huésped.
Auxiliar de hk 6:	Me ayudan mucho ya que puedo saber en tiempo real cuando un huésped desea servicio de limpieza de la habitación o si requiere algo.
Auxiliar de hk 7:	Me indican cuándo tengo que limpiar, a completar requerimientos, a controlar el tiempo de demora, etc.
Auxiliar de hk 8:	Permite reforzar los puntos donde uno falla.
Auxiliar de hk 9:	A saber, cuantos días se están quedando, su nombre, nacionalidad, como también algún dato adicional que se haya agregado y tener grabado a qué hora regresar para hacer el servicio, etc.
Auxiliar de hk 10:	Ver las habitaciones ocupadas, vacantes, limpias, sucias.
Auxiliar de hk 11:	Tienes la facilidad de ver tus habitaciones efectivas y quienes son huéspedes VIP.
Auxiliar de hk 12:	Ayuda mucho con la ordenes de mantenimiento.
Supervisor (sup):	Ayudan a que las áreas correspondientes sepan con facilidad la disponibilidad de las habitaciones, a calificar la limpieza y a siempre entregar una habitación en el mejor estado posible para los huéspedes.
Auxiliar de hk 13:	Me permite ver el estado de limpieza, hora de reserva, pendientes.
Auxiliar de hk 14:	Es muy eficaz y útil en todo el proceso.
Auxiliar de hk 15:	Me ayudan al saber, por ejemplo, cuando toca cambios de sábanas, eso ayuda al cuidado del medio ambiente, así mismo, podemos ver requerimientos de los huéspedes y entre otras cosas.
Auxiliar de hk 16:	Me ayuda a ver fácil los <i>check out</i> , también puedo saber sus nombres de huésped etc.

Pregunta 8: ¿Cómo cree que ayudan en el proceso de control de calidad de las habitaciones?

Nombres	Respuestas
Auxiliar de hk 1:	En la variedad de opciones que tiene la aplicación.
Auxiliar de hk 2:	Nos ayuda en los reportes y las inspecciones que nos hace la supervisora.
Auxiliar de hk 3:	Bueno este sistema permite que todo esté en correcto estado ya sea en tv aire acondicionado etc. y limpieza ya que pasa una supervisión.
Auxiliar de hk 4:	Ayudan a evaluar el estándar de las habitaciones al momento de las inspecciones.
Auxiliar de hk 5:	Tienen la facilidad de ayudarte a saber en qué parte de las habitaciones necesitas más enfoque de limpieza.
Auxiliar de hk 6:	Ayuda mucho ya que tiene todos los procesos a tener en cuenta en la inspección de la habitación.
Auxiliar de hk 7:	Creemos que los huéspedes se sienten satisfecho por el buen ambiente y nos da buenos comentarios favorables.
Auxiliar de hk 8:	Nos evalúan constantemente.
Auxiliar de hk 9:	Tienen evaluaciones en la aplicación para revisar cuartos.
Auxiliar de hk 10:	Al pasar inspección está bastante detallado cada punto a tomar en cuenta y eso facilita la inspección y puntos a mejorar ya que el camarero a cargo lo visualiza.
Auxiliar de hk 11:	En las inspecciones todo queda registrado por Hotsos.
Auxiliar de hk 12:	Por medio de la tu calificación de inspección.
Supervisor (sup):	Ayuda mucho en las inspecciones así podemos saber las fallas más rápido.
Auxiliar de hk 13:	La eficiencia que genera al realizarse una inspección a través de la herramienta y la rapidez con la que se puede corregir los errores durante la limpieza.
Auxiliar de hk 14:	Nos ayuda en los reportes y las inspecciones que nos hace la supervisora.
Auxiliar de hk 15:	Por el circulo que indica el estado de la habitación: sucio, limpio, disponible
Auxiliar de hk 16:	Ayuda a guiarse fácilmente y revisar los cuartos.

Pregunta 9: ¿Cómo cree que impactan estas herramientas en la satisfacción de los clientes?

Nombres	Respuestas
Auxiliar de hk 1:	En la respuesta de sus requerimientos o lo que deseen.
Auxiliar de hk 2:	Considero que es satisfactorio para el cliente, porque los requerimientos de servicio que necesita el huésped, se reponen de forma inmediata por la ayuda de la herramienta.
Auxiliar de hk 3:	Porque también podemos saber sus gusto y recomendaciones para que el huésped disfrute de una estadia.
Auxiliar de hk 4:	Impactan de manera positiva ya que crea experiencias agradables mediante una habitación de hotel.
Auxiliar de hk 5:	Creo que los clientes se sienten más cómodos al saber que los servicios que damos son rápidos y eficientes.
Auxiliar de hk 6:	Creo que se les hace más fácil registrarse en el hotel, poner sus comentarios de lo que les gustó y lo que no, a valorar el hotel, etc.
Auxiliar de hk 7:	Creemos que los huéspedes se sienten satisfecho por el buen ambiente y nos da buenos comentarios favorables.
Auxiliar de hk 8:	Se sienta satisfecho como en casa.
Auxiliar de hk 9:	Al tener habitaciones limpias al detalle garantizando que el huésped se lleve una buena impresión del hotel.
Auxiliar de hk 10:	En efecto muy bien, por ejemplo, al momento de una solicitud de algún ítem suena el Hotsos y la rapidez que se lleva.
Auxiliar de hk 11:	Puedes ver el nombre del huésped sus preferencias en las indicaciones y así tener más cuidado a la hora de la limpieza.
Auxiliar de hk 12:	Impactan de manera positiva ya que el tiempo de respuesta es rápida.
Supervisor (sup):	Impactan de la mejor manera ya que al tener la función de inspeccionar el trabajo de limpieza, se logra llegar a un 100% de limpieza que es lo que el huésped espera al llegar a un hotel de tan alta categoría.
Auxiliar de hk 13:	Tener sus habitaciones listas con los requerimientos solicitados.
Auxiliar de hk 14:	Considero que es satisfactorio para el cliente, porque los requerimientos de servicio que necesita el huésped se reponen de forma inmediata por la ayuda de la herramienta.
Auxiliar de hk 15:	Mediante el nivel de calidad de la habitación que encuentra el huésped
Auxiliar de hk 16:	Para para estar más comunicados ...y se sorprenden cuando le llamas de su nombre.

Pregunta 10: ¿Qué mejoras sugeriría?

Nombres	Respuestas
Auxiliar de hk 1:	Poner más opciones a la hora de mandar un requerimiento o una orden de servicio.
Auxiliar de hk 2:	Se necesita la cobertura de señal abierta.
Auxiliar de hk 3:	Más rápido el wifi.
Auxiliar de hk 4:	Solo lentitud de la aplicación Hotsos.
Auxiliar de hk 5:	Actualizar constantemente sus herramientas.
Auxiliar de hk 6:	Surtir el minibar.
Auxiliar de hk 7:	Quizás alargar el tiempo de cierre de sesión por inactividad.
Auxiliar de hk 8:	Todo bien.
Auxiliar de hk 9:	Tener más cobertura en el internet, ya que se va la señal en algunas zonas del hotel.
Auxiliar de hk 10:	No veo mejoras.
Auxiliar de hk 11:	Que mejore la conectividad.
Auxiliar de hk 12:	Que no se cuelgue tanto.
Supervisor (sup):	Que sea más rápido.
Auxiliar de hk 13:	Ninguna.
Auxiliar de hk 14:	Se necesita la cobertura de señal abierta.
Auxiliar de hk 15:	Implementar más opciones.
Auxiliar de hk 16:	Que sea un poco más rápido y que no se cuelgue.

