



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS TURÍSTICOS

“RELACIÓN DEL E-COMMERCE CON LAS RESERVAS EN
LOS HOTELES DE 5 ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE
TRUJILLO”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autoras:

Ana Cecilia Leiva Romero

Jackeline Rodríguez Chuquipiondo

Asesor:

Mg. Mónica Zegarra Alva

Trujillo – Perú

2016

APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **Ana Cecilia Leiva Romero y Jackeline Rodríguez Chuquipiondo**, denominada:

**“RELACIÓN DEL E-COMMERCE CON LAS RESERVAS EN LOS HOTELES DE
5 ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE TRUJILLO”**

Mg. Mónica Zegarra Alva

ASESORA

Mg. Mercy Angulo

JURADO

PRESIDENTE

Mg. Jamy Hurtado

JURADO

Lic. Marín Henderson

JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS</u>	viii
<u>RESUMEN</u>	viii
<u>ABSTRACT</u>	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	100
Realidad Problemática	10
Formulación del Problema.....	12
Justificación.....	12
Limitaciones.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	134
Antecedentes.....	14
Bases Teóricas.....	15
Definiciones.....	37
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	38
Operacionalización de variables.....	38
Diseño de investigación.....	39
Unidad de estudio.....	39
Población.....	39
Muestra.....	39

Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	40
Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.....	40
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	41
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	45
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1	Ventajas	del	Comercio
Electrónico.....	28	
Tabla 2	Tipos	de	Comercio
Electrónico.....	29	
Gráfico 1	Reservas E-commerce 2015 Hotel Casa Andina	41	
Gráfico 2	Reservas E-commerce de Enero a Junio 2016 Hotel Casa Andina.....	42	
Gráfico 3	Reservas E-commerce 2015 Hotel Costa del Sol	43	
Gráfico 4	Reservas E-commerce de Enero a Junio 2016 Hotel Costa del Sol.....	44	

RESUMEN

Actualmente el tema de turismo se encuentra cada día en mayor crecimiento y la hotelería que es uno de los sectores de los cuales forma parte no es ajeno a este desarrollo, ya que es el generador de más ingresos en el rubro y cada año se viene modernizando, y los huéspedes conforme pasa el tiempo se vuelven más exigentes, por lo cual necesitan que estos tengan todos los requisitos que ellos necesitan para ser más placentera su estadía.

En este mundo tecnológico el internet permite el uso del comercio electrónico y en la hotelería no es la excepción donde permite a los potenciales visitantes tener conocimiento del tipo de turismo que se puede realizar, hospedajes, restaurantes, lugares de entretenimiento, alquileres, etc., es por eso que esta nueva tendencia es aprovechada en su máxima expresión por los hoteles al generar mucho más ganancias y oportunidades de ser reconocidos a los ojos del mundo, por la fácil utilización de este medio y el estar siempre al alcance de todos en cualquier hora del día, por lo cual es importante que el medio que ellos utilicen para realizar su reserva sea el más claro y exacto, y de estos existen infinidad para el gusto y la necesidad de cada uno.

Es por ello que la presente tesis de investigación pretende identificar la relación del e-commerce con las reservas en los hoteles de 5 estrellas en la ciudad de Trujillo, para la cual, se consideró como unidad de análisis las reservas provenientes por e-commerce (comercio electrónico) de los hoteles que tenemos con esos requisitos que son Casa Andina y Costa del Sol.

En donde se comprueba que si hay relación entre las reservas y el e-commerce, ya que trae mejoras en los hoteles de 5 estrellas de la ciudad de Trujillo como son los comentarios para desarrollarse y tener mayor ocupabilidad.

ABSTRACT

Currently the subject of tourism is every day more growth and hospitality that is one of the sectors which part is no stranger to this development, as it is generating more revenue in the industry and each year has been revamping and guests as time passes become more demanding, so they need that they have all the requirements they need to be more pleasant your stay.

In this technological world the internet allows the use of electronic commerce and the hotel industry is no exception which allows potential visitors aware of the type of tourism that can be done, lodgings, restaurants, entertainment, rentals, etc., is why this new trend is exploited at its best for the hotels to generate more profits and opportunities to be recognized in the eyes of the world, the easy use of this medium and always be available to everyone at any time day, so it is important that the means they use to make your reservation is the most clear and accurate, and there are plenty of these to the taste and need of each.

That is why this thesis research aims to identify the relationship of e-commerce with reservations at 5 star hotels in the city of Trujillo, for which, it was considered as the unit of analysis reserves from e-commerce (e-commerce) trade in hotels that have those requirements that are Casa Andina and Costa del Sol.

Where it is found that if there is relationship between stocks and e-commerce because it brings improvements in 5-star hotels of the city of Trujillo as are the comments for improvements and greater employability

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS:

- Ascanio, A. (2012). *Marketing Turístico*. México. 12, Editorial Trillas.
- Diario Gestión (2016). *Arequipa es la provincia con mayor alcance en comercio electrónico*. Recuperado de <http://gestion.pe/empresas/arequipa-provincia-mayor-alcance-comercio-electronico-2118237>
- Diario Gestión (2016). *El social commerce: qué es y por qué nos debe importar*. Recuperado de <http://gestion.pe/opinion/social-commerce-que-y-que-nos-importar-2167640>
- Diario Gestión (2016). *Ocho tendencias del e-commerce que moverán el mundo en el 2016*. Recuperado de: <http://gestion.pe/tecnologia/ocho-tendencias-commerce-moveran-mundo-2016-2153106>
- Diario Gestión (2016). *Uso de Internet en Trujillo es mayor que Lima*. Recuperado de <http://gestion.pe/tendencias/cibernautas-provincias-siguen-menos-marcas-reclaman-mas-2133215>
- Europa Press. (2015). *Hotelbeds Group apuesta por la innovación turística*. Recuperado de <http://www.europapress.es/turismo/hoteles/noticia-hotelbeds-group-apuesta-innovacion-turistica-20150511191632.html>
- Fernández Sotoca, M. (2011). *Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento*. España: Málaga. IC Editorial
- Laudon, K. & Cuercio C. (2014). *E-commerce. Negocios, tecnología, sociedad*. 9.^a ed. México. Pearson Educación.
- McGraw-Hill Interamericana de España S.L. (s.f). *Las nuevas tecnologías en el sector turístico*. Recuperado de https://www.mhe.es/universidad/economia/8448148878/archivos/general_colaboracion2.pdf
- Publicación Vértice S.L. (2008). *Gestión Hotelera*. (2016). Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=5LsaXJHzJOQC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=fals.
- Reynolds, J. (s.f). *El libro completo de E-commerce*. México. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.
- Roque Tapia, J. (2014-2015). *Estrategias del e-commerce como medio de negociación comercial de los servicios en hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno, 2014 -2015*. (Tesis de Licenciatura).
- Rosales, J.(s.f.). ¿Qué es el e-commerce hotelero? En blog. Green Mar TuriGuía Online. Recuperado de <http://demirancho.jimdo.com/greenmar-turigu%C3%ADa/opini%C3%B3n-recomendaciones-semanales/que-es-el-ecommerce-hotelero/>

- Schereinden, G. (2013). *Comercio Electrónico*. (2° Ed.). México. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Turismo.org. (s.f.). *Orbitz*. Recuperado de <http://turismo.org/orbitz/>
- Villanueva Cabrera, J. (2014). *Características de un canal E-commerce aplicado en el sector de hospedaje de un hotel de 5 estrellas en la ciudad de Trujillo, 2014*. (Tesis de Licenciatura). Escuela de Posgrado. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Wikipedia. (2015). *Expedia*. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Expedia>
- Wikipedia. (2016). *Despegar.com*. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Despegar.com>