

UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL SUR



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN Y GESTIÓN**

**“ESTRUCTURA Y DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN HOTELERA
PARA BRINDAR SERVICIOS INTEGRALES A SURFISTAS Y
BACKPACKERS, HOSTAL PERÚ, PACASMAYO, 2015”**

**Tesis para optar por el Título Profesional de:
Ingeniero de Sistemas de Información y Gestión**

CASTAÑEDA MORALES, OSCAR ALEJANDRO

**LIMA – PERÚ
2015**

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Resumen	iv
Abstract	v
CAPITULO I	1
Introducción	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACION	3
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.2 Formulación de la Pregunta de Investigación	4
1.3. Justificación	5
1.4 Delimitación y Alcance	5
1.5 Viabilidad del Problema	5
1.6 Objetivos	6
1.7 Antecedentes y Marco Teórico	6
1.8. Hipótesis	22
CAPÍTULO II	23
2. MATERIAL Y MÉTODOS	23
2.1 MATERIAL	23
2.2 MÉTODOS	24
2.3 Población y Muestra	25
2.4 Técnicas de recolección de datos	27
2.5. Técnicas de procesamiento de información de los datos	29
CAPITULO III	30
RESULTADOS	30
DISCUSIÓN	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
GLOSARIO	57
ANEXOS	59
Anexo 1: ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DE LA DEMANDA	59
Anexo 2. ENCUESTA.	61
	vi

Anexo 3 PRUEBA DE VALIDEZ PARA LA ENCUESTA POR EL MÉTODO DE V DE AIKEN.	65
Anexo 4. MATRIZ DE MARKETING	66
Anexo 5. MATRIZ FODA CRUZADA, VISIÓN, MISIÓN Y VALORES.	67
Anexo 6. CUADRO FINANCIERO	69
Anexo 7. CUADRO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	80
Anexo 8. Análisis Estadístico con el Statagraphics, de los datos financieros.	82
Anexo 9. Página web del Hostal Perú	90

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura N° 01 Plan estratégico para la instalación del Sistema de Información	17
Figura N° 02 Pictograma de funcionalidades del sistema de gestión	21
Figura N° 03 Croquis del primer piso del Hostal Perú	31
Figura N° 04 Croquis del segundo piso del Hostal Perú	32
Figura N° 05 Estructura organizacional del Hostal Perú	36
Figura N° 06 Gráfica de secuencia de proyección de gastos	45
Figura N° 07 Gráfica de secuencia de proyección de ingresos	46
Figura N° 08 Formato de la encuesta para surfers y backpackers	63
Figura N° 09 Formato en inglés de la encuesta para surfers y backpackers	64

INDICE DE CUADROS Y TABLAS

	Página
Tabla N° 01	18
Tabla N° 02	22
Tabla N° 03	24
Tabla N° 04	29
Tabla N° 05	32
Tabla N° 06	34
Tabla N° 07	35
Tabla N° 08	36
Tabla N° 09	38
Tabla N° 10	39
Tabla N° 11	40
Tabla N° 12	40
Tabla N° 13	41
Tabla N° 14	42
Tabla N° 15	42
Tabla N° 16	43
Tabla N° 17	44
Tabla N° 18	45
Tabla N° 19	45
Tabla N° 20	46
Tabla N° 21	47
Tabla N° 22	48
Tabla N° 23	69
Tabla N° 24	70
Tabla N° 25	71
Tabla N° 26	72
Tabla N° 27	73
Tabla N° 28	74
Tabla N° 29	75
Tabla N° 30	76
Tabla N° 31	77
Tabla N° 32	78

ÍNDICE DE ANEXOS

		Página	
Anexo	01	Análisis de la oferta y demanda	59
Anexo	02	Encuesta para surfers y backpackers	61
Anexo	03	Prueba de validez para la encuesta por el método de V de Aiken	65
Anexo	04	Matriz de Marketing	66
Anexo	05	Matriz FODA Cruzada, Visión, Misión y Valores	67
Anexo	06	Cuadro financiero	69
Anexo	07	Cuadro de responsabilidad social	80
Anexo	08	Análisis estadístico con el Statagraphics de datos financieros	82
Anexo	09	Página web del Hostal Perú	90