



Vol 4, Nº 11 (diciembre/december 2011)

## **LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN HOTELERA Y LOS BENEFICIOS DE SU IMPLEMENTACIÓN**

*(El caso de estudio de los hoteles de la Zona Conurbada Veracruz - Boca del  
Río. MEXICO)*

**Arturo García-Santillán**

[agarcias@ucc.mx](mailto:agarcias@ucc.mx)

**María Cristina Soto Ibáñez**

[mcristinasoto@gmail.com](mailto:mcristinasoto@gmail.com)

**Nereyda González Ortiz**

[nereyda84@yahoo.com.mx](mailto:nereyda84@yahoo.com.mx)

Centro de Investigación Económico-Administrativo  
Universidad Cristóbal Colón  
Campus Calasanz

**LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN HOTELERA Y LOS  
BENEFICIOS DE SU IMPLEMENTACIÓN**  
(El caso de estudio de los hoteles de la Zona Conurbada Veracruz - Boca del Río.  
MEXICO)

**RESUMEN**

El objetivo de esta investigación es verificar si la aplicación de Sistemas Informáticos de Gestión Hoteleros trae como consecuencia beneficios en los hoteles, especialmente un aumento de la ventaja competitiva, reducción de costos, mayor rentabilidad, mejor calidad de servicio, entre otros. El estudio se realizó en el entorno concreto de los hoteles de la zona conurbada Veracruz – Boca del Río. Los resultados sugieren que efectivamente los SIGH han favorecido, con la generación de información suficiente y oportuna, el proceso de toma de decisiones en este sector.

**Palabras clave:** Sector Hotelero, Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera, Rentabilidad.

**Clasificación JEL:** L83, L86

**Abstract**

The aim of study was to verify if the implementation of Property Management System has positive benefits as a result to the hotels, specially an increase competitiveness advantages, cost reduction, increased profitability, improved quality of service, among other. The study was carried out in Hotel sector in metropolitan area at Veracruz-Boca del Río. The results suggest that the Property Management System (PMS) have contributed to generation information to make decision process in this sector.

**Key words:** Hotel Sector, property management systems, Equity

**JEL classification:** L83, L86

## **1.- Introducción**

Este estudio aborda el tema de los Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera, también conocidos como Software de Gestión Hotelera (SIGH)<sup>1</sup> o Property Management System (PMS)<sup>2</sup>, y los beneficios que pudieran tener con su implementación en la unidad objeto de estudio que son en este caso los hoteles de la zona conurbada Veracruz – Boca del Río.

Considerando los aportes de O' Brien (1999), citado por Cortés (2004) el papel que tienen las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)<sup>3</sup> y los Sistemas de información (SI)<sup>4</sup> dentro de las organizaciones es, que son un elemento de éxito de cualquier negocio. A lo largo de la investigación se estarán discutiendo los aportes de Guevara et al. (2000), Cortes et al. (2004), Gil y Meroño (2006), González y Gil (2006), Calderón et al. (2009), entre otros.

## **2.- El problema y su realidad Teórica-empírica.**

A lo largo de este apartado se analiza y discute sobre estudios que se han realizado en relación a las TIC y su papel preponderante en el desarrollo del sector Hotelero. Al ser este sector generador de servicios, es de suma importancia eficientar sus procesos a fin de alcanzar una mejora significativa en la calidad del servicio que otorga a sus huéspedes.

Es por ello que los SIGH demandan una mayor especialización en sus operaciones. Cabe recordar que el primer ordenador que se utilizó en los hoteles fue en 1963 por el hotel Milton de Nueva York, y el primer SIGH fue implementado por el hotel Sheraton en 1970 (Martínez et. al., 2006) y a partir de los años 80's incrementa el uso de esta tecnología, llegando a convertirse en una parte primordial para la gestión de los hoteles. Este trabajo ha sido el punto de partida para otras investigaciones que han servido de base para nuevas investigaciones de economistas de pensamiento neoschumpeteriano, cuyas prioridades se centran en el estudio en las cuestiones del conocimiento y en el impacto que generan los

---

<sup>1</sup> En lo sucesivo se mencionará a los Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera como SIGH.

<sup>2</sup> En lo sucesivo se mencionará a los Property Managment System como PMS.

<sup>3</sup> En lo sucesivo se mencionará a la Tecnología de Información y Tecnología como TIC.

<sup>4</sup> En lo sucesivo se mencionará a los Sistemas de Información como SI.

procesos tecnológicos, o los impactos que se esperan que provoquen. Recordando que Joseph A. Schumpeter es el padre de la vinculación entre la tecnología y la economía (Berumen et al., 2005).

Con esto, se crea una condición necesaria para el crecimiento económico: la utilización de activos intangibles y de capital intelectual en el proceso de creación y difusión de conocimiento e innovación.

Mayores argumentos como los que señala García y Sancho (2008) al decir que las innovaciones y descubrimientos creados por la alta tecnología de la Información y la Comunicación han sido la causa de las grandiosas transformaciones que ha experimentado el sector hotelero en los últimos 30 años, y que dichos factores son una realidad económica de gran potencial y que han sido la causa de transformaciones profundas en las estructuras económicas y sociales de todos los sectores de la actividad humana.

Existen diferentes factores que propician una mejor adaptación tecnológica de las organizaciones y que dan como resultado mayor rentabilidad y productividad de las mismas como son: existencia de una marca representativa, liderazgo de los directivos, posibilidad de reinversión etc.

Con respecto a las TIC y el sector turístico, Buhalis cita textualmente:

*“The tourism system is inevitably influenced by the new business environment created by the diffusion of ICTs. Information technology is one of the external environment elements for tourism, travel and hospitality, although in recent years technological developments have supported tourism innovation and vice versa. ICTs have become an imperative partner, increasingly offering the interface between consumers and suppliers globally.”* Buhalis (2003)

Es decir que el turismo está significativamente influenciado por el nuevo entorno comercial creado a partir de la difusión de las TIC, mismas que se han convertido en uno de los elementos del entorno del turismo, viajes y la hospitalidad, aunque en los últimos años los avances tecnológicos han apoyado con su innovación al turismo, también el turismo ha favorecido esta innovación, al demandar aspectos específicos que la tecnología debe satisfacer. Concluye diciendo que las TIC se han convertido en un socio indispensable, ofreciendo cada vez más la interfaz entre consumidores y proveedores a nivel mundial.

Por otra parte Figueroa y Talón (2006) señalan que es comúnmente aceptado el hecho de que el turismo es una industria compleja en información, que necesita de tecnologías específicas que permitan su recolección, almacenamiento e interpretación, y que el uso de dichas tecnologías llegan a generar efectos tales como el mejoramiento de la calidad, creación del valor para el cliente y sobre todo un incremento en la productividad.

Por su parte González y Gil (2006) refieren que los hoteles deben conocer de qué forma están siendo utilizadas las TIC por su cercana competencia, por sus clientes y sus proveedores, de igual forma es importante que conozcan, qué valor les están dando estos actores de referencia, a la tecnología que está aplicando el sector hotelero. En sus investigaciones hacen referencia a Martín (1999) al mencionar que el impacto de las TI en la calidad de servicio de los hoteles se ubicaría en la prestación de mejores servicios e innovación de otros, en la optimización de procesos que ayuden a la gestión hotelera y en la disminución de costos.

Caro et al., (1990) comenta que dentro de los hoteles como en cualquier empresa, se han utilizado los sistemas de información (SI) de forma generalizada, en la industria hotelera el 90% de los hoteles posee un SI para su gestión. Al respecto Guevara et al., (2000) señala que se puede comprobar que dependiendo de la categoría del hotel, será el nivel de informatización de las diferentes áreas que integren los sistemas informáticos, ya que es lógico que los hoteles de mayor categoría puedan tener una mayor inversión de TIC.

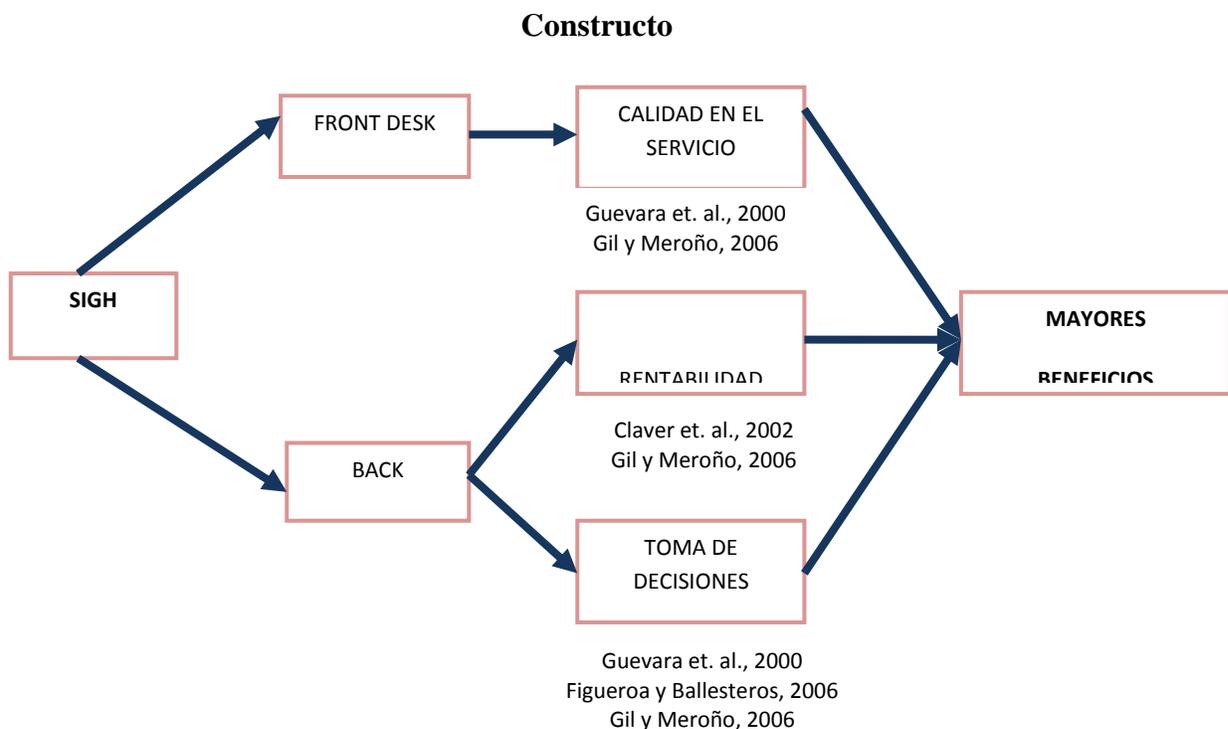
También se han encontrado estudios de García (2002) donde hace referencia a que un buen sistema de gestión ayuda a los hoteles a controlar sus operaciones internas. Otros estudios como son los de Inkpen (1994) citados por Caro et al., (1999), Baker, et al., (1994), citado por Guevara et al., (2000) y los de Figueroa y Talón (2006) refieren que los PMS o Softwares de Gestión Hotelera tienen como objetivo la automatización de ciertos procesos creados para la prestación de los servicios hoteleros, los cuales se dividen en dos tipos: Gestión de Back Office, representado por los contratos con las agencias de viajes, reservaciones de los hoteles, gestión de RRHH, comercial, contable, financiera, etc., y la gestión de Front Office, representado por la recepción, conmutador, facturación, ama de llaves, etc.

Para finalizar es importante destacar las siguientes palabras textuales de Gil y Meroño (2006):

*“Un gran número de estudios empíricos destacan la influencia de las tecnologías de la información utilizadas en los hoteles en el incremento de la calidad del servicio, de la satisfacción del cliente, los ingresos, el proceso decisional, etc. y su implicación en el alcance de ventaja competitiva (Gil y Berriel, 1999; Sancho y Maset, 2002; Mora, Lanquar et al, 1999; Najera Sánchez, 2001; Siguaw et al., 2000).”*

### 3.- Planteamiento del problema

Con lo descrito anteriormente, se replantea la pregunta de la siguiente manera:  
*¿Cuáles son los beneficios de implementar Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera en los hoteles de la zona conurbada Veracruz – Boca del Río?*



Una Hipótesis preliminar es:

**Hi:** *La implementación de los Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera genera beneficios en los hoteles de la zona conurbada Veracruz – Boca del Río como son: mayor rentabilidad, información para la toma de decisiones y mejor calidad en el servicio.*

## 6.- Fundamentos Teóricos

### Las TIC y los SIGH

Las conclusiones de Guevara et al. (2000) hacen referencia a que aprovechar las nuevas tecnologías va a poner en marcha nuevas formas de comercialización del producto turístico, por su parte García y Sancho (2008) refieren que la implantación de las nuevas tecnologías en las empresas turísticas ocasiona un esfuerzo importante para ellas, ya que la innovación representa un elevado desembolso económico para las empresas, que debe ser considerado como una inversión. García y Sancho citan a Sundbo (2007) al afirmar que la mejora del producto, al ver aumentada su calidad, logra una mejora competitiva.

También es cierto que para Buhails (1998) y Minghetti (2003), citados por Martínez et. al (2006), las tecnologías de Información son una fuente de ventajas competitivas, que ayudan al mejoramiento de los procesos internos del hotel y esto a su vez, ayuda al mejoramiento del servicio ofrecido al huésped.

Algunos de los beneficios obtenidos por el uso de las tecnologías de información se detallan en la figura 1:

**Figura 1:** Beneficios del uso de las Tecnologías de Información



Fuente: Tomado de Martínez et. al., (2006)

Al respecto, estudios de Beldona y Cobanoglu (2007) citados por Moreno y Martínez (2009) afirman que la innovación tecnológica es un factor elemental en la mercadotecnia de los hoteles, ya que a través de ella es posible estar un paso adelante de los servicios ofertados por sus competidores. Dentro de un hotel, la tecnología que se puede aplicar se encuentra en dos niveles diferentes: en los servicios de las habitaciones y por otra parte en operativas y de gestión.

Para la parte operativa y de gestión de los hoteles, es necesario contar con un Sistema de información, el cual es uno de los elementos de mayor complejidad con los que actualmente trabaja el ser humano, ya que maneja un gran número de variables para su operación. Para entender de primera instancia de lo que se trata, se presenta la definición que da Gil (2007) utilizada por Calderon et. al. (2009), quien define a los sistemas de información como:

*“Conjunto integrado de procesos, principalmente formales, desarrollados en un entorno usuario-ordenador, que operando sobre un conjunto de datos estructurados (base de datos) de una organización, recopilan, procesan y distribuyen selectivamente la información necesaria para, la operatividad habitual de la organización y las actividades propias de la dirección de la misma” (Calderón et. al., 2009).*

Calderón et. al. (2009) hace referencia que existen varias diferencias entre los diferentes tipos de Sistemas de Información en las organizaciones, pero que todos tienen una semejanza en su objetivo de proporcionar datos seleccionados y evitar información inútil para la toma de decisiones. Dentro de sus estudios hace mención a la autora Ponjuán Dante Gloria, quien refiere que el significado de los SI es: captar lo que está sucediendo, transmitirlo, compararlo con lo que debe suceder, decidir lo que se va a hacer, convertir esa decisión en información y transmitirla a los órganos ejecutores.

En base a lo anterior Figueroa (2006) señala que los Sistemas de Información de Gestión Hotelera son:

*“...programas informáticos o software que facilitan la gestión diaria de los alojamientos turísticos (hoteles, apartamentos, etc.). El objetivo de un PMS es la automatización de ciertos procesos desarrollados para la prestación de servicios hoteleros, que podemos dividir en dos tipos: (1) Gestión de “back –office”: reservas de los clientes, contratos con agencias de intermediación, gestión comercial, de RRHH, financiera, contable, etc.; (2) Gestión “front-office”: recepción, conexiones telefónicas, facturación, supervisión nocturna, gobernanta, etc. (Figueroa, 2006)*

Considerando los aportes de Martínez et al (2006) los SIGH deben proporcionar soluciones a todas las necesidades de información de los principales procesos que se llevan a cabo en los hoteles.

### **La calidad de servicio en la hotelería**

En la actualidad el servicio es el principal factor competitivo en los negocios. Por tal motivo es importante destacar la definición de calidad que tiene una de las principales cadenas hoteleras mundiales, Ritz-Carlton (1999), quién la define de la siguiente manera:

*“Es un sistema eficiente para atraer, satisfacer, exceder y retener a todos nuestros clientes internos y externos. Calidad es hacer las cosas a medida de nuestros clientes.” (Ritz – Carlton, 1999. Citado por Santomá, 2004)*

Al respecto Santomá (2004) considera que esta definición podría considerarse incompleta ya que olvida algunos aspectos relacionados con la calidad pero que no están estrictamente ligados a las necesidades de los clientes; como son la sostenibilidad y la ecología que son indicadores de calidad y que en muchos casos no vienen determinados por las medidas de los clientes. En base a la información anterior podría entenderse que el eje fundamental de la calidad en la industria hotelera (y en los servicios en general) es el cliente.

Es importante destacar el modelo creado por González y Gil (2006) que representa los vínculos teóricamente estratégicos entre calidad de servicio y el uso de sistemas y TI en establecimientos hoteleros.

**Figura 2:** Modelo teórico de los vínculos entre calidad de servicio y uso de sistemas y TI en establecimientos hoteleros.



Fuente: Tomado de González y Gil (2006).

En este modelo se identifica el valor estratégico que poseen los sistemas y tecnologías de información en la calidad del servicio proporcionado por los hoteles, recordando que la calidad es un elemento de mayor transcendencia en este tipo de empresa.

Con base en lo anterior se puede desprender la siguiente hipótesis:

*H<sub>1</sub>: La implementación de un Sistema Informático de Gestión Hotelera mejora la calidad del servicio que se les presta a los huéspedes de los hoteles independientes de 4 y 5 estrellas de la zona conurbada Veracruz – Boca del Río.*

## Toma de Decisiones

Morillo (2003) afirma que en todas las empresas se toman decisiones de tipo tácticas y estratégicas, algunas rutinarias como la adquisición de materia prima, y otras menos frecuentes y más trascendentales e importantes como la ampliación de un hotel.

Aportes de Ramírez (2001) refiere que para realizar una buena toma de decisiones hay que considerar la existencia de ciertos factores internos y externos. A saber Piccoli (2006) citado en Figueroa (2006) señala que es muy costoso producir la información decir, que al ser la información costosa de producir, pero que tiene un bajo costo su reproducción

y distribución y sobre todo que no desaparece al ser utilizada, son algunas de las razones por la que la información se puede convertir en una ventaja competitiva.

Soto (2005) citado por Peña (2005) asegura textualmente que:

*“La tecnología puede incrementar considerablemente la creatividad, eficiencia y productividad de los negocios. Les permite a las empresas competir efectivamente en la economía digital de un mundo global con la capacidad de tomar decisiones con rapidez y flexibilidad.”. (Soto, 2005).*

Para que lo expuesto anteriormente sea logrado, se han creado sistemas que tienen como función principal la integración de la información de las diferentes áreas de la organización y en algunos casos también se incluye información de proveedores y clientes. Esto representa una evidencia de que tanto la tecnología como la información tienen un papel cada vez más estratégico en la administración de operaciones, mejorar la eficiencia y en la obtención de ventajas competitivas en aquellos mercados que tienen un continuo cambio (Mazza, 2004, citado por Peña, 2005).

Existen diferentes fases en la toma de decisiones, como son: el reconocimiento de la existencia de una necesidad o problema, el análisis del problema, la propuesta de soluciones alternas al problema, la selección de la mejor alternativa y la ejecución de la alternativa seleccionada. Con estos estudios analizados, se puede desprender una segunda hipótesis:

***H<sub>2</sub>:** La implementación de un Sistema Informático de Gestión Hotelera facilita la generación de información necesaria para la toma de decisiones de los hoteles independientes de 4 y 5 estrellas de la zona conurbada Veracruz – Boca del Río.*

## **Rentabilidad**

Para Talón et. al. (2008) las medidas utilizadas para medir la rentabilidad de los hoteles son: la ocupación, el precio promedio y el ingreso que se obtienen por la venta de habitaciones, mejor conocido como RevPar<sup>5</sup> (ingreso por habitación disponible o Revenue Per Available Room).

---

<sup>5</sup> En lo sucesivo se mencionará al ingreso por habitación disponible o Revenue Per Available Room como RevPar.

Cabe mencionar que SECTUR<sup>6</sup> define a la ocupación promedio como la proporción de cuartos ofertados, que se encuentran ocupados, y como toda proporción su rango se encuentra de 0 a 1, para su obtención es necesario aplicar la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de Ocupación} = \frac{\text{Habitaciones ocupadas}}{\text{Habitaciones Disponibles}}$$

También define al precio promedio o tarifa promedio como el promedio de todas las tarifas por noche, cobradas en un hotel, su fórmula es la siguiente:

$$\text{Tarifa promedio} = \frac{\text{Ingresos netos}}{\text{No. De Habitaciones Ocupadas}}$$

Tal y como lo señalan Giráldez y Martín (2004) es importante señalar que el RevPar es un indicador de la rentabilidad obtenida exclusivamente por la venta de habitaciones y que para llegar a obtenerlo no se puede tomar como referencia los ingresos totales del hotel ya que dentro de esta cifra entran conceptos diferentes a la reservación del hotel, como serían lavandería, a y b, entre otros. La fórmula para la obtención del RevPar quedaría de la siguiente manera:

$$\text{RevPar} = \frac{\text{Ingresos por Alojamiento}}{\text{No. De Habitaciones totales disponibles}}$$

ó

$$\text{RevPar} = \text{Tarifa Promedio X Porcentaje de Ocupación}$$

---

<sup>6</sup> Secretaría de Turismo en México

Al respecto Pérez (2007) comenta que el RevPar es un indicador que se ha vuelto famoso en México en los últimos años, considerándolo un indicador de competitividad, el cual resume la información tanto de la demanda como de la oferta dentro de la industria hotelera.

Una última hipótesis que se desprende de la argumentación teórica es:

*H<sub>3</sub>: La implementación de un Sistema Informático de Gestión Hotelera aumenta la rentabilidad, reflejada a través del porcentaje de ocupación, tarifa promedio y el RevPar, de los hoteles independientes de 4 y 5 estrellas de la zona conurbada Veracruz – Boca del Río.*

### **Referente Metodológico del estudio**

La presente investigación toma como referencia la investigación de Gil y Meroño (2006) quienes realizaron un estudio llamado “Efectos del empleo de las tecnologías de la información en hoteles” cuyo objetivo general es analizar, desde una perspectiva cualitativa, la influencia que el empleo de tecnologías de la información (TI) tiene en el desempeño de los establecimientos hoteleros. La muestra de estudio abarca hoteles de diferentes características como son la categoría o número de estrellas, ubicación, tipo de clientela, si pertenece o no a una cadena, entre otras.

La hipótesis principal refiere a: que el uso de los SIGH, como herramienta de análisis de la demanda, influye positivamente en el desempeño de la empresa. Dicho desempeño se puede presentar de la siguiente manera: satisfacción del cliente, ingresos y toma de decisiones; también tiene como hipótesis si la relación entre el uso del PMS como herramienta de análisis de la demanda y las variables de desempeño se encuentra moderada por la pertenencia del hotel a una cadena.

En el estudio se siguen las etapas del estudio de casos múltiples de Yin (1994), cuyos pasos son el desarrollo de la teoría y de las hipótesis, la definición de la unidad y el nivel de análisis, la selección de los casos y el diseño del protocolo para la recolección de la información, compilación y codificación de la información de los casos individuales, y para finalizar se desarrollan los análisis y conclusiones.

En la etapa de selección de casos, según esta metodología, se utiliza la técnica de la replicación. Los resultados basados en la evidencia de la réplica teórica muestra que un nivel bajo de empleo del PMS contribuye poco en la satisfacción del cliente y en el proceso de toma de decisiones pero también es rechazada la proposición referente a que un empleo medio o medio bajo del PMS contribuye a un nivel alto de ingresos a pesar de la no pertenencia de esos hoteles a una cadena.

La conclusión final que se obtuvo indica que los SIGH influyen positivamente en el desempeño de las empresas hoteleras. También se confirma la existencia de una relación positiva entre el empleo de tecnologías de la información por los hoteles y las variables de desempeño de la empresa, condicionada por la pertenencia de dichos establecimientos a una cadena hotelera.

También se consideran las investigaciones de Claver et. al. (2000) “Consecuencias de la Presencia de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Rentabilidad, Calidad y Recursos Humanos de los Hoteles de la Provincia de Alicante”

En dicho estudio la población objetivo son los hoteles de 3 a 5 estrellas ubicados en la provincia de Alicante; considerando que los hoteles dentro de estas categorías legales son los más dinámicos, innovadores y los que tienen una mayor amplitud de características y posibilidades para invertir en NTIC y SI.

El tamaño muestral de la investigación fue de 112 establecimientos a los que se les aplicó un cuestionario relleno mediante entrevista personal a su director correspondiente.

Para comprobar el cumplimiento de las hipótesis, se analizó en qué medida se relacionan las variables grado de informatización y de utilización de NTIC/SI con las variables de RR.HH., calidad y rentabilidad. El grado de informatización y de utilización de las NTIC son variables de tipo escalar y para determinar su relación con el resto de variables, se empleó los coeficientes de correlación de Pearson, y rho de Spearman o el test de Kruskal-Wallis.

Las conclusiones que se obtuvieron se pueden resumir: En cuanto a las variables de gestión de personal, se observa que sólo existe una relación significativa positiva entre la

utilización de NTIC/SI con el grado de formación de los empleados del hotel. Sin embargo, no se pudo afirmar estadísticamente que se dé una reducción del número de trabajadores en los hoteles con un mayor grado de utilización de NTIC/SI. De igual forma, los datos obtenidos muestran la existencia significativa de una relación positiva entre el número de certificados de calidad y el grado de informatización y de utilización de NTIC/SI por el hotel.

En contra parte, a la hora de estudiar la existencia de diferencias de rentabilidad en función al grado de utilización de NTIC/SI se encontró diferencias significativas del 10%.

Otra investigación de referencia es la de “Tecnologías de la Información y Comunicación, Innovación y Actividad Turística: Hacia La Empresa en Red” de Vilaseca (2007) la cual analizó la relación entre la estrategia, la organización, las prácticas empresariales y los resultados con los usos de las tecnologías de la información y la comunicación en la empresa catalana, a partir de una encuesta a una muestra representativa.

La conclusión más significativa para el caso de estudio de la presente investigación hace referencia a que las actividades turísticas con usos de TIC avanzados presentan unos registros de productividad del trabajo mucho más elevados. Como resultado de la introducción y uso de las TIC y su influencia positiva en la mejora del proceso innovador, en el cambio de estrategias competitivas y en la mayor flexibilidad en la empresa se deriva también una mejora apreciable de la productividad del factor trabajo y en definitiva de la competitividad de la empresa.

También es cierto que existen estudios de Gil y Berriel (2009) realizados sobre el sector hotelero de Gran Canaria, referidos al nivel de implantación y difusión del binomio TI/SI, donde se han descubierto problemas en la gestión de la información. Algunos problemas destacados son: el uso de la TI/SI se limita a agilizar procesos repetitivos del negocio, afectando básicamente a todas aquellas actividades de nivel operativo de decisión; falta de integración de las aplicaciones que sustentan el SI; se evidencia la necesidad de disponer de información relevante para tomar decisiones claves respecto al mercado; a la hora de establecer TI/SI para apoyar la gestión de las actividades, el énfasis se coloca en la TI (en los medios) y no en la gestión y explotación efectiva de la información.

## **7. Diseño metodológico**

El estudio no es experimental, ya que no se manipuló deliberadamente ninguna variable independiente por tal efecto tampoco hubo modificación en las variables dependientes; estas solo fueron analizadas y estudiadas tal y como se presentaron. Por su temporalidad el estudio es transversal, ya que los datos se obtuvieron en un solo momento del estudio, además y considerando el propósito del estudio, este es de tipo descriptivo, ya que tiene como finalidad identificar los posibles beneficios que existen sobre la calidad de servicio, rentabilidad y toma de decisiones, al implementar un sistema informático de gestión hotelera en los hoteles independientes de la Zona conurbada Veracruz-Boca del Río.

La población, muestra y limitantes son: Hoteles independientes de 4 y 5 estrellas y Business Class, mismos que según el padrón consultado ascienden a 32 hoteles independientes de la zona conurbada Veracruz – Boca del Río. Por lo anterior se llevó a cabo un censo a la totalidad de hoteles. Como criterio de exclusión se estableció que aquellos hoteles que al momento de la aplicación del instrumento, no contarán con la instalación de un Sistema Informático de Gestión Hotelera, no se considerarían parte del estudio. El instrumento utilizado se anexa al final del documento y fueron diseñados a partir de las referencias tomadas de: Yin (1994), Claver et. al (2000), Gil y Meroño (2006) Vilaseca (2007), Gil y Berriel (2009).

## **8. Análisis y discusión de los Datos**

Con la finalidad de interpretar los datos obtenidos a través de los diferentes instrumentos aplicados, se diseñó una base de datos utilizando el programa Statistica versión 12.0 Los hoteles encuestados finalmente se reducen a 28 casos, por no haber cubierto 4 de ellos, el criterio de contar con la instalación de un Sistema Informático de Gestión Hotelera.

### **Principales hallazgos:**

En cuanto a las funciones que el SIGH realiza en el Front Office, se observa lo siguiente:

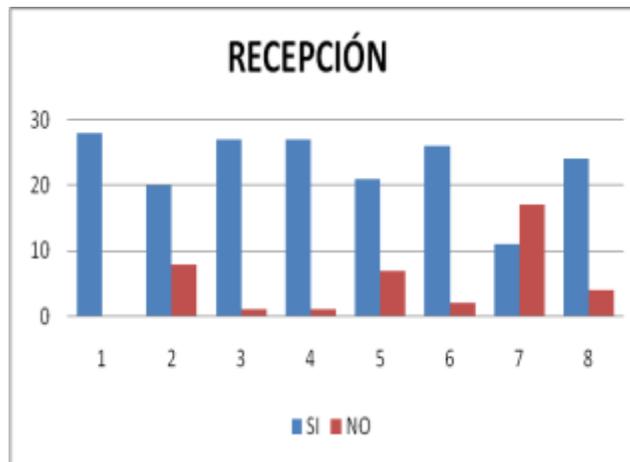
**Tabla 1:** Resultados sobre el SIGH dentro del departamento de Recepción

Pregunta	Encuestas		Frecuencias		
	SI	NO	SI	NO	S
1	28	0	1	0	1
2	20	8	0.71	0.29	1
3	27	1	0.96	0.04	1
4	27	1	0.96	0.04	1
5	21	7	0.75	0.25	1
6	16	2	0.93	0.07	1
7	11	17	0.39	0.61	1
8	24	4	0.86	0.14	1

**Fuente:** Elaboración propia.

De su representación gráfica, obtenemos lo siguiente:

**Gráfica 1:** Indicadores de Recepción



**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** En esta parte se puede observar que más del 75% de los hoteles encuestados, cuentan con un SIGH que realiza todas las funciones básicas de recepción como son la elaboración de las listas, de reportes, de facturas, entre otras, a excepción de la función de conectar o desconectar la línea telefónica directamente desde el sistema, ya que en su mayoría el conmutador de los hoteles es independiente del SIGH.

**Tabla 2:** Resultados sobre el SIGH dentro del departamento de Reservasiones.

Pregunta	Encuestas		Frecuencias		
	SI	NO	SI	NO	S
9	27	1	0.96	0.04	1
10	24	4	0.86	0.14	1
11	22	6	0.79	0.21	1
12	27	1	0.96	0.04	1

**Fuente:** Elaboración propia.

De su representación gráfica, obtenemos lo siguiente:

**Gráfica 1:** Indicadores de Reservasiones



**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** Las funciones básicas de reservasiones son realizadas por el SIGH casi en la totalidad de los hoteles. Sin embargo se puede observar que de los hoteles encuestados, hay uno que no permite crear, modificar o cancelar las reservasiones y tarifas. Un dato importante a destacar es que un 20% de los hoteles no cuenta con la función que permite que al momento de que se realice alguna reservación aparezca, en caso de existir, el historial del huésped.

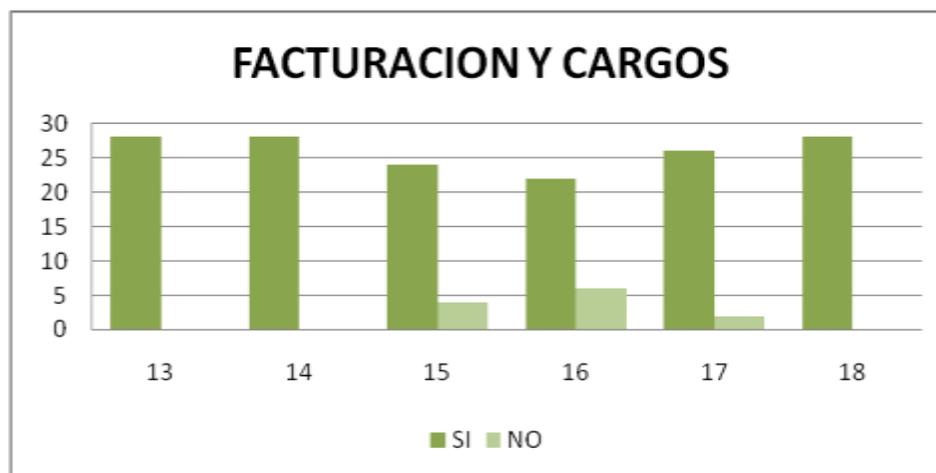
**Tabla 3:** Resultados sobre el SIGH dentro del departamento de Facturación y Cargos.

Pregunta	Encuestas		Frecuencias		
	SI	NO	SI	NO	S
13	28	0	1	0	1
14	28	0	1	0	1
15	24	4	0.86	0.14	1
16	22	6	0.79	0.21	1
17	26	2	0.93	0.07	1
18	28	0	1	0	1

**Fuente:** Elaboración propia.

De su representación gráfica, obtenemos lo siguiente:

**Gráfica 3:** Indicadores de Facturación y Cargos



**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** Alrededor del 80% de los hoteles cuentan con un sistema que les permite hacer gran parte de las funciones necesarias para la facturación de los servicios. Los datos negativos que se presentan corresponden a que un 14% de los hoteles no permite la división de cuentas en caso de ser necesario, y peor aún, un 20% de los hoteles no posee la

posibilidad de que su sistema guarde el historial del RFC en caso de existir visitas anteriores.

**Tabla 4:** Resultados sobre el SIGH dentro del departamento Restaurant y Bar.

Pregunta	Encuestas		Frecuencias		
	SI	NO	SI	NO	S
19	21	7	0.75	0.25	1
20	16	12	0.57	0.43	1
21	14	14	0.5	0.5	1
22	21	7	0.75	0.25	1
23	21	7	0.75	0.25	1
24	18	10	0.64	0.36	1

**Fuente:** Elaboración propia.

De su representación gráfica, obtenemos lo siguiente:

**Gráfica 4:** Indicadores de Restaurant y Bar



**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** En este departamento se puede apreciar que ya empiezan a ver discrepancias en los sistemas manejados por los diferentes hoteles. El 75% de los hoteles cuentan con la opción de poder realizar un arqueo de caja en cualquier momento, facturar y realizar cargos directamente a la habitación sin pasar por el departamento de recepción. Sin embargo no todos pueden observar dentro de su sistema el límite crédito con el que cuenta

el huésped. De la misma forma se puede apreciar que un alto índice de hoteles no pueden llevar un control de mesas y de ventas por meseros.

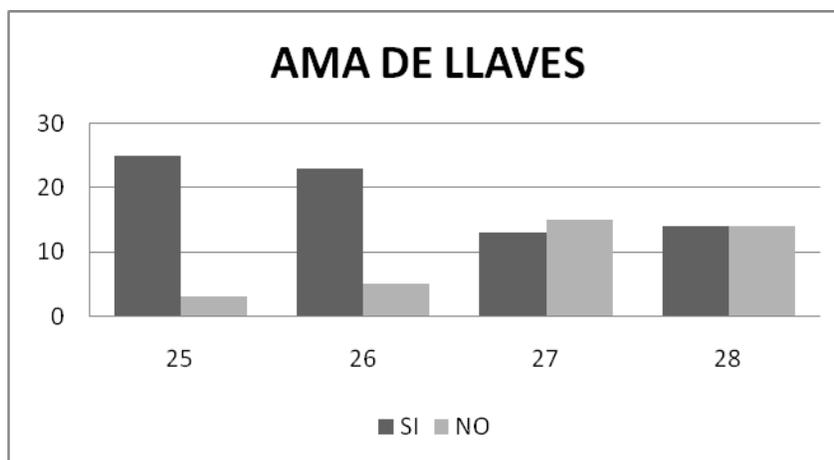
**Tabla 5:** Resultados sobre el SIGH dentro del departamento de Ama de Llaves.

Pregunta	Encuestas		Frecuencias		
	SI	NO	SI	NO	$\Sigma$
25	25	3	0.89	0.11	1
26	23	5	0.82	0.18	1
27	13	15	0.46	0.54	1
28	14	14	0.5	0.5	1

**Fuente:** Elaboración propia.

De su representación gráfica, obtenemos lo siguiente:

**Gráfica 5:** Indicadores de Ama de Llaves



**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** Sobre del departamento de Ama de Llaves se puede concluir que las funciones de bloqueo de habitaciones y conocer el status de las habitaciones son realizadas a través del SIGH, no obstante sólo el 50% de los hoteles cuentan con funciones básicas

como son las de reconocimiento de las especificaciones de los huéspedes y la elaboración de órdenes de trabajo para las camaristas.

A continuación, se interpretan los datos obtenidos acerca de las funciones del SIGH dentro del Back Office; obteniendo los siguientes resultados:

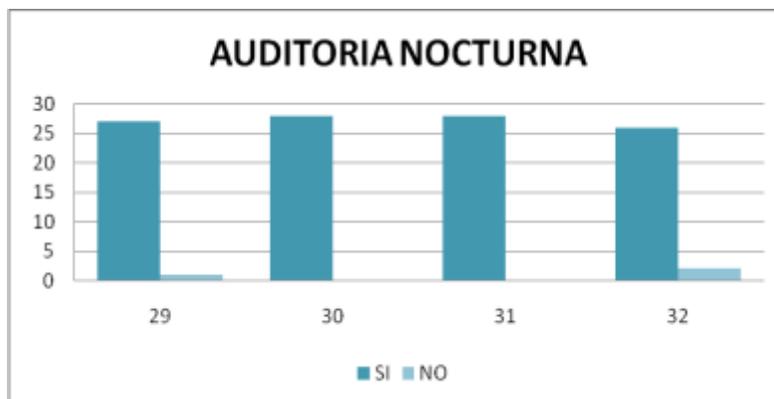
**Tabla 6:** Resultados sobre el SIGH dentro del departamento de Auditoría Nocturna

Pregunta	Encuestas		Frecuencias		
	SI	NO	SI	NO	$\Sigma$
29	27	1	0.96	0.04	1
30	28	0	1	0	1
31	28	0	1	0	1
32	26	2	0.93	0.07	1

**Fuente:** Elaboración propia.

De su representación gráfica, obtenemos lo siguiente:

**Gráfica 6:** Indicadores de Auditoría Nocturna



**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** Con respecto al departamento de auditoría, se puede observar que más del 90% de los hoteles cuenta con un sistema hotelero que les permite realizar todas las funciones básicas para llevar a cabo la auditoria nocturna.

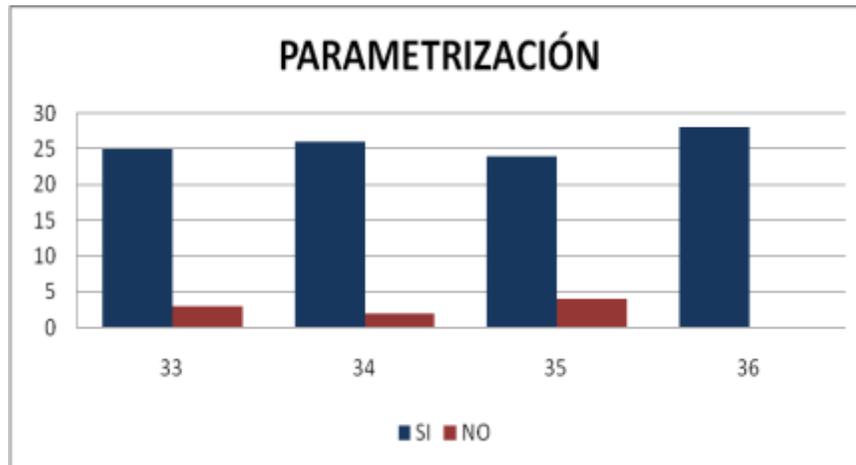
**Tabla 7:** Resultados sobre el SIGH dentro del departamento de Parametrización.

Pregunta	Encuestas		Frecuencias		
	SI	NO	SI	NO	$\Sigma$
33	25	3	0.89	0.11	1
34	26	2	0.93	0.07	1
35	24	4	0.86	0.14	1
36	28	0	1	0	1

**Fuente:** Elaboración propia.

De su representación gráfica, obtenemos lo siguiente:

**Gráfica 7:** Indicadores de Parametrización



**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** En cuanto a la función de Parametrización se nota una tendencia positiva sobre el hecho de que la mayor parte de los hoteles pueden crear, modificar o cancelar tarifas, contratos, paquetes, tipo de habitaciones, entre otros, sólo un 10% de los hoteles encuestados no cuentan con dichas opciones.

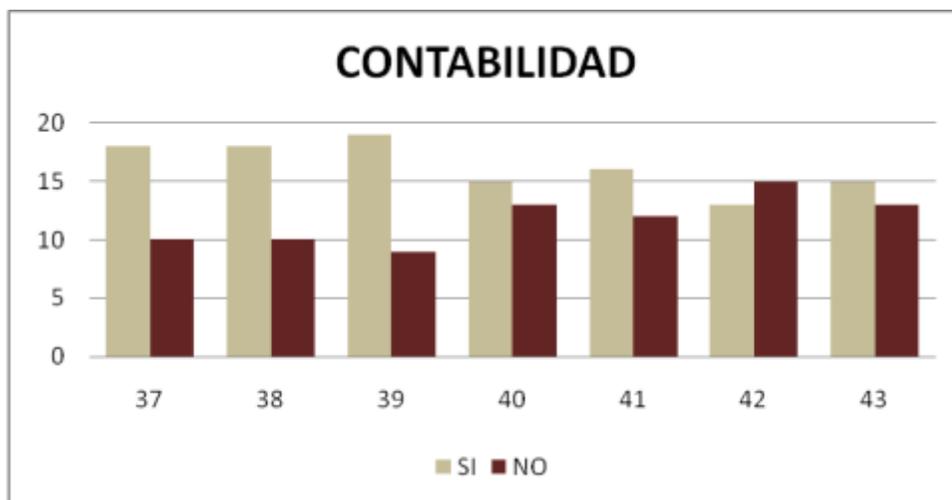
**Tabla 8:** Resultados sobre el SIGH dentro del departamento de Contabilidad.

Pregunta	Encuestas		Frecuencias		
	SI	NO	SI	NO	$\Sigma$
37	18	10	0.64	0.36	1
38	18	10	0.64	0.36	1
39	19	9	0.68	0.32	1
40	15	13	0.54	0.46	1
41	16	12	0.57	0.43	1
42	13	15	0.46	0.54	1
43	14	13	0.54	0.46	1

**Fuente:** Elaboración propia.

De su representación gráfica, obtenemos lo siguiente:

**Gráfica 8:** Indicadores de Contabilidad



**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** Se puede observar que en promedio un 58% de los hoteles poseen un sistema que permite realizar las funciones básicas del departamento de recepción. Sin embargo existe un alto índice de hoteles que carece de opciones necesarias para conocer la asignación que se le dan a los recursos, la elaboración de los estados de cuentas, así como la elaboración de las listas de proveedores.

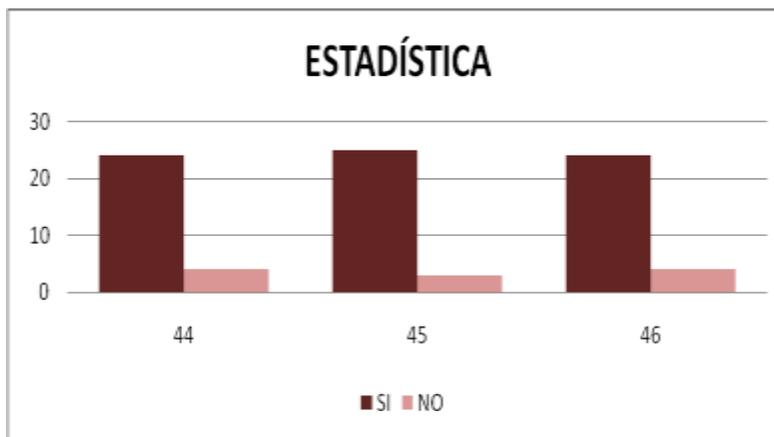
**Tabla 9:** Resultados sobre el SIGH dentro del departamento de Estadística.

Pregunta	Encuestas		Frecuencias		
	SI	NO	SI	NO	$\Sigma$
44	24	4	0.86	0.14	1
45	25	3	0.89	0.11	1
46	24	4	0.86	0.14	1

**Fuente:** Elaboración propia.

De su representación gráfica, obtenemos lo siguiente:

**Gráfica 9:** Indicadores de Estadística



**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** Más del 85% de los hoteles poseen las opciones necesarias para sacar todos los reportes estadísticos utilizados para la toma de decisiones, como son las listas de clientes, tarifas, proveedores, entre otros.

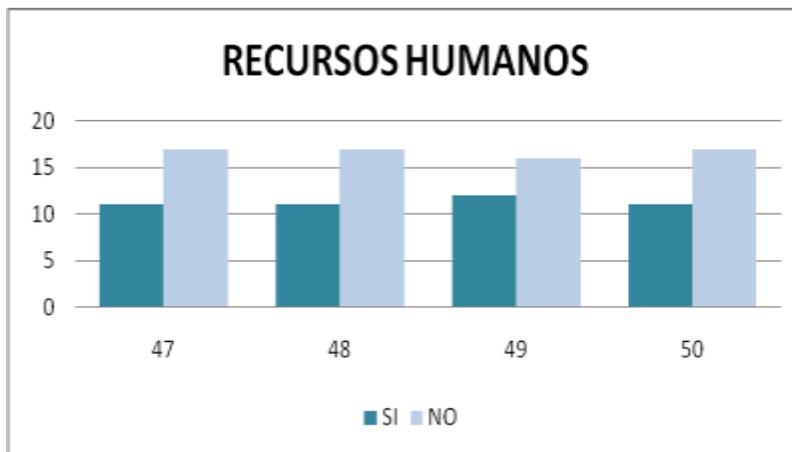
**Tabla 10:** Resultados sobre el SIGH dentro del departamento de Recursos Humanos.

Pregunta	Encuestas		Frecuencias		
	SI	NO	SI	NO	$\Sigma$
47	11	17	0.39	0.61	1
48	11	17	0.39	0.61	1
49	12	16	0.43	0.57	1
50	11	17	0.39	0.61	1

**Fuente:** Elaboración propia.

De su representación gráfica, obtenemos lo siguiente:

**Gráfica 10:** Indicadores de Recursos Humanos



**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** Recursos Humanos es el departamento que la mayoría de los hoteles mantiene sin la instalación del sistema, ya que sólo un 40% de ellos lo posee instalado.

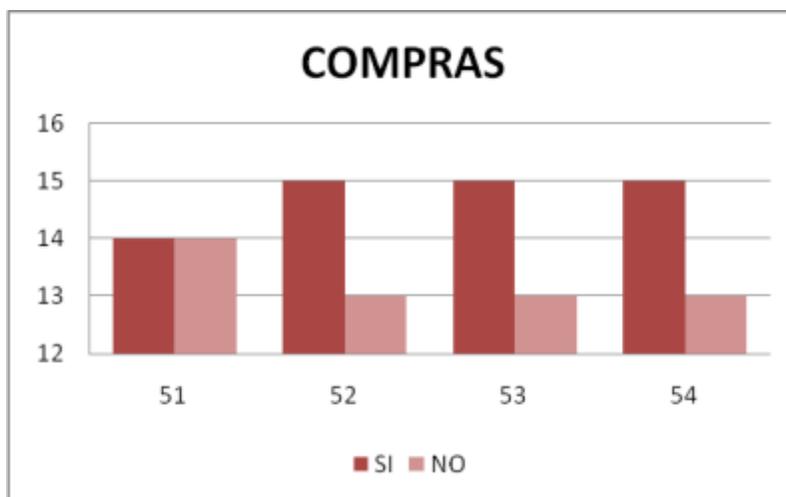
**Tabla 11:** Resultados sobre el SIGH dentro del departamento de Compras.

Pregunta	Encuestas		Frecuencias		
	SI	NO	SI	NO	$\Sigma$
51	14	14	0.5	0.5	1
52	15	13	0.54	0.46	1
53	15	13	0.54	0.46	1
54	15	13	0.54	0.46	1

**Fuente:** Elaboración propia.

De su representación gráfica, obtenemos lo siguiente:

**Gráfica 11:** Indicadores de Compras



**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla anterior solo por encima del 50% de los hoteles utilizan el sistema hotelero en departamento de Compras.

Se ha realizado una breve interpretación acerca de lo que puede o no hacer el SIGH dentro de cada hotel encuestado. A continuación se realiza la interpretación de datos sobre las preguntas que se refieren a la calidad del servicio que presta cada uno de dichos hoteles:

**Tabla 12: Resultados sobre la Calidad en el Servicio.**

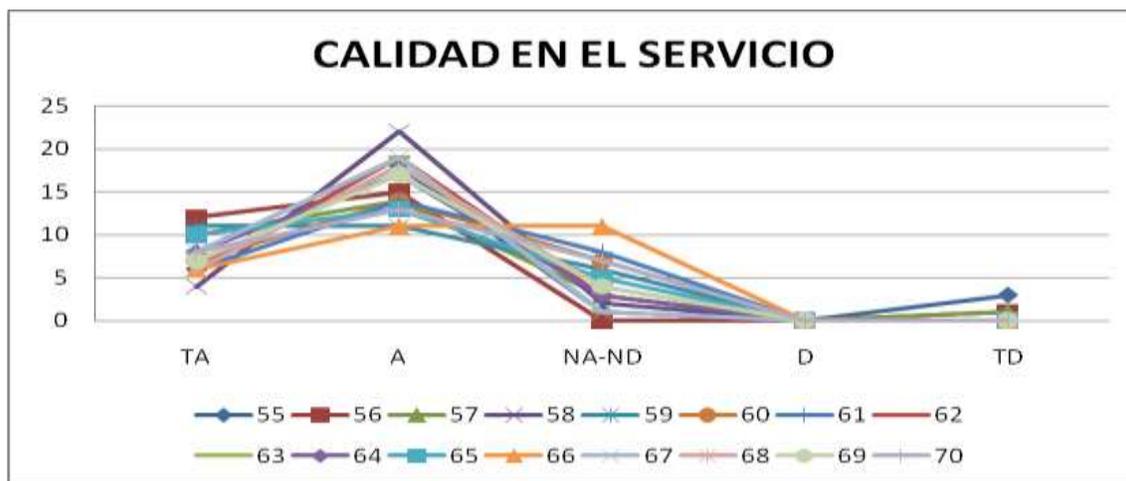
	ENCUESTAS					PORCENTAJES					Σ
	TA	A	NA-ND	D	TD	TA	A	NA-ND	D	TD	
55	6	18	1	0	3	0.21	0.64	0.04	-	0.11	1.00
56	12	15	0	0	1	0.43	0.54	-	-	0.04	1.00
57	10	14	3	0	1	0.36	0.50	0.11	-	0.04	1.00
58	4	22	2	0	0	0.14	0.79	0.07	-	-	1.00
59	11	11	6	0	0	0.39	0.39	0.21	-	-	1.00
60	7	14	7	0	0	0.25	0.50	0.25	-	-	1.00
61	6	14	8	0	0	0.21	0.50	0.29	-	-	1.00
62	6	19	3	0	0	0.21	0.68	0.11	-	-	1.00
63	8	19	1	0	0	0.29	0.68	0.04	-	-	1.00
64	8	17	3	0	0	0.29	0.61	0.11	-	-	1.00
65	10	13	5	0	0	0.36	0.46	0.18	-	-	1.00
66	6	11	11	0	0	0.21	0.39	0.39	-	-	1.00
67	8	19	1	0	0	0.29	0.68	0.04	-	-	1.00
68	6	18	4	0	0	0.21	0.64	0.14	-	-	1.00
69	7	17	4	0	0	0.25	0.61	0.14	-	-	1.00
70	8	13	7	0	0	0.29	0.46	0.25	-	-	1.00

\*TA=totalmente de acuerdo, A= de acuerdo, NA-ND= ni de acuerdo ni desacuerdo, D= en desacuerdo, TD= totalmente desacuerdo.

**Fuente:** Elaboración propia.

De su representación gráfica, obtenemos lo siguiente:

**Gráfica 12: Indicadores de Calidad en el Servicio**



\*TA=totalmente de acuerdo, A= de acuerdo, NA-ND= ni de acuerdo ni desacuerdo, D= en desacuerdo, TD= totalmente desacuerdo.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** observando las frecuencias obtenidas en cuanto a la calidad en el servicio que prestan los diferentes hoteles, se observa una tendencia clara hacia el acuerdo y posteriormente hacia el totalmente de acuerdo, lo que significa que en la mayoría de los casos consideran que prestan un servicio de calidad en los diferentes momentos de interacción con el huésped.

En cuanto a la variable Toma de Decisiones, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 13:** Resultados sobre la Toma de Decisiones.

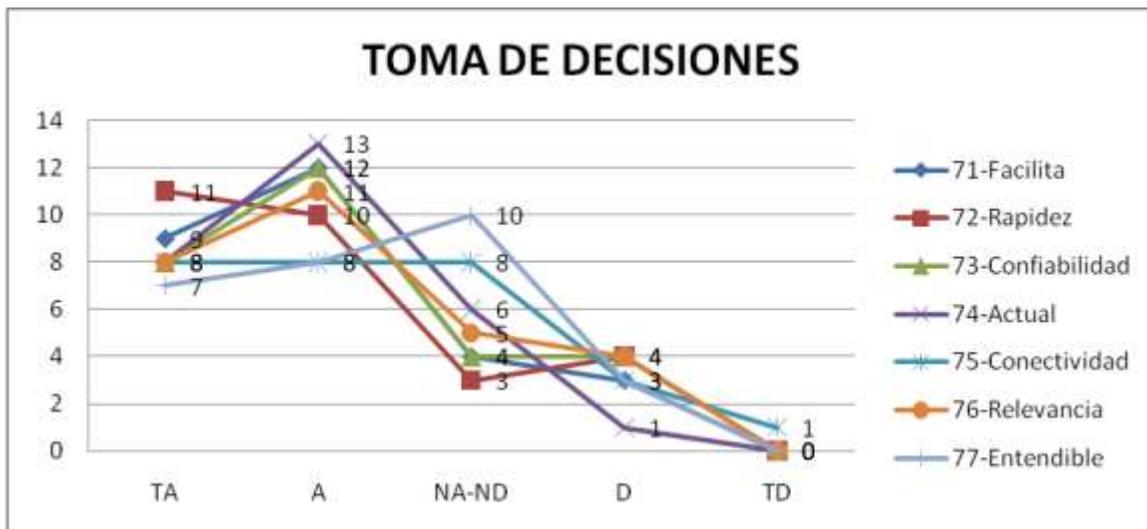
	ENCUESTAS					PORCENTAJES					
	TA	A	NA-ND	D	TD	TA	A	NA-ND	D	TD	Σ
71	9	12	4	3	0	0.32	0.43	0.14	0.11	-	1.00
72	11	10	3	4	0	0.39	0.36	0.11	0.14	-	1.00
73	8	12	4	4	0	0.29	0.43	0.14	0.14	-	1.00
74	8	13	6	1	0	0.29	0.46	0.21	0.04	-	1.00
75	8	8	8	3	1	0.29	0.29	0.29	0.11	0.04	1.00
76	8	11	5	4	0	0.29	0.39	0.18	0.14	-	1.00
77	7	8	10	3	0	0.25	0.29	0.36	0.11	-	1.00

\*TA=totalmente de acuerdo, A= de acuerdo, NA-ND= ni de acuerdo ni desacuerdo, D= en desacuerdo, TD= totalmente desacuerdo.

**Fuente:** Elaboración propia.

De su representación gráfica, obtenemos lo siguiente:

**Gráfica 13:** Indicadores de Toma de Decisiones



\*TA=totalmente de acuerdo, A= de acuerdo, NA-ND= ni de acuerdo ni desacuerdo, D= en desacuerdo, TD= totalmente desacuerdo.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** En cuanto a la toma de decisiones el 65% de los encuestados están de acuerdo en que la información presentada por el SIGH facilita la toma de decisiones y ayuda a la realización de esta con mayor rapidez. Sin embargo podemos encontrar una opinión dividida acerca de la conectividad existente en el SIGH entre todas las aéreas del hotel, dicha conectividad se puede ver reflejada en el *check list* analizado anteriormente donde se puede reconocer que aéreas de los hoteles carecen del sistema para su operación.

Es importante destacar el hecho de que existe una frecuencia equivalente al 39% que corresponde a que los encuestados no están ni en acuerdo ni en desacuerdo en que la información presentada en el SIGH puede ser entendido por cualquier ejecutivo del hotel. Otro dato relevante corresponde a que solo un 10% de los encuestados están en total desacuerdo con las cualidades que presentan los SIGH al momento de tomar decisiones.

A continuación se muestra un breve análisis de los indicadores financieros , más representativos en la hotelería, que se presentaron durante el año 2010 en los hoteles independientes de 4 y 5 estrellas de la zona conurbada Veracruz – Boca del Río.

**Tabla 14:** Indicadores Financieros primer cuatrimestre del año 2010.

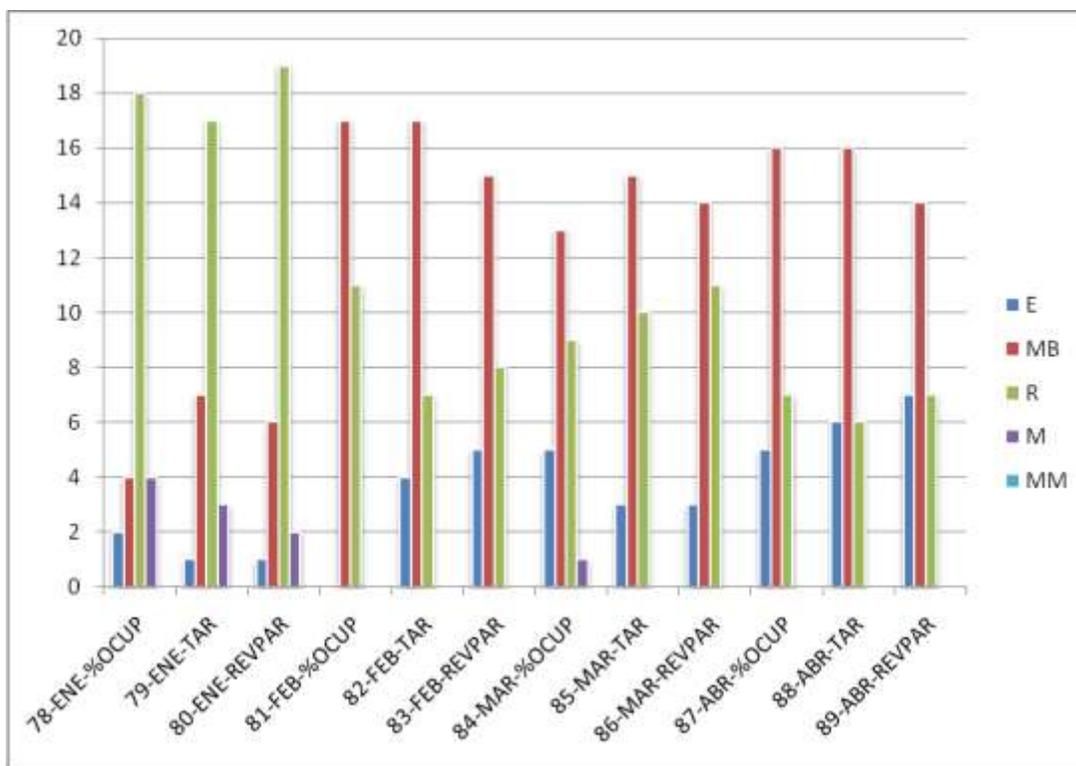
	ENCUESTAS					PORCENTAJES					
	E	MB	R	M	MM	E	MB	R	M	MM	Σ
78-ENE-%OCUP	2	4	18	4	0	0.07	0.14	0.64	0.14	-	1.00
79-ENE-TAR	1	7	17	3	0	0.04	0.25	0.61	0.11	-	1.00
80-ENE-REVPAR	1	6	19	2	0	0.04	0.21	0.68	0.07	-	1.00
81-FEB-%OCUP	0	17	11	0	0	-	0.61	0.39	-	-	1.00
82-FEB-TAR	4	17	7	0	0	0.14	0.61	0.25	-	-	1.00
83-FEB-REVPAR	5	15	8	0	0	0.18	0.54	0.29	-	-	1.00
84-MAR-%OCUP	5	13	9	1	0	0.18	0.46	0.32	0.04	-	1.00
85-MAR-TAR	3	15	10	0	0	0.11	0.54	0.36	-	-	1.00
86-MAR-REVPAR	3	14	11	0	0	0.11	0.50	0.39	-	-	1.00
87-ABR-%OCUP	5	16	7	0	0	0.18	0.57	0.25	-	-	1.00
88-ABR-TAR	6	16	6	0	0	0.21	0.57	0.21	-	-	1.00
89-ABR-REVPAR	7	14	7	0	0	0.25	0.50	0.25	-	-	1.00

\*E: excelente, MB: muy bien, R: regular, M: malo, MM: muy malo.

**Fuente:** Elaboración propia.

De su representación gráfica, obtenemos lo siguiente:

**Gráfica 14:** Indicadores de Toma de Decisiones



\*E: excelente, MB: muy bien, R: regular, M: malo, MM: muy malo.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** En el mes de enero se puede observar que los indicadores financieros poseen una tendencia Regular, estos datos hace suponer un comportamiento normal ya que enero es uno de los meses más débiles en cuestión de la ocupación hotelera. Caso contrario se presenta en Febrero y Abril, meses de gran importancia para el turismo en Veracruz, ya que se presenta tanto el Carnaval como Semana Santa. Por último, Marzo es un mes estable dónde gran parte de los indicadores financieros poseen una frecuencia que va de bien a regular.

**Tabla 15:** Indicadores Financieros segundo cuatrimestre del año 2010.

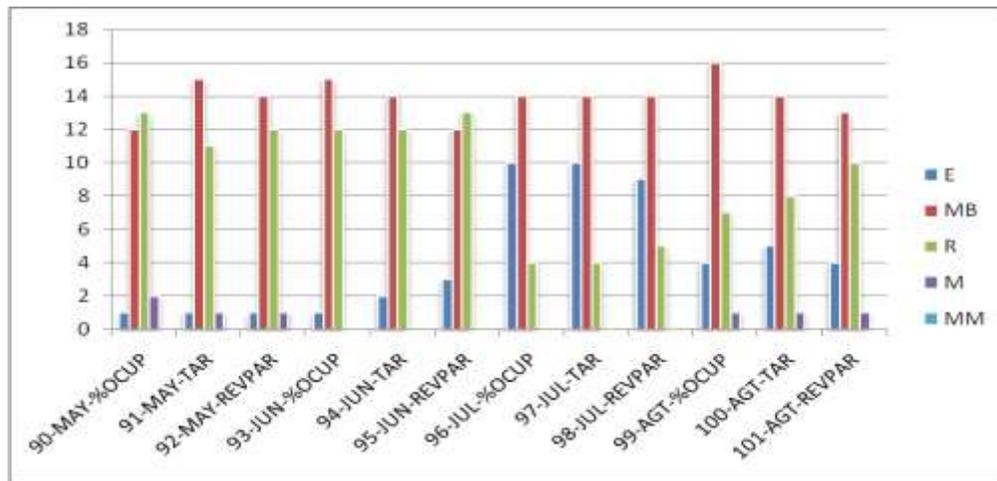
	ENCUESTAS					PORCENTAJES					
	E	MB	R	M	MM	E	MB	R	M	MM	Σ
90-MAY-%OCUP	1	12	13	2	0	0.04	0.43	0.46	0.07	-	1.00
91-MAY-TAR	1	15	11	1	0	0.04	0.54	0.39	0.04	-	1.00
92-MAY-REVPAR	1	14	12	1	0	0.04	0.50	0.43	0.04	-	1.00
93-JUN-%OCUP	1	15	12	0	0	0.04	0.54	0.43	-	-	1.00
94-JUN-TAR	2	14	12	0	0	0.07	0.50	0.43	-	-	1.00
95-JUN-REVPAR	3	12	13	0	0	0.11	0.43	0.46	-	-	1.00
96-JUL-%OCUP	10	14	4	0	0	0.36	0.50	0.14	-	-	1.00
97-JUL-TAR	10	14	4	0	0	0.36	0.50	0.14	-	-	1.00
98-JUL-REVPAR	9	14	5	0	0	0.32	0.50	0.18	-	-	1.00
99-AGT-%OCUP	4	16	7	1	0	0.14	0.57	0.25	0.04	-	1.00
100-AGT-TAR	5	14	8	1	0	0.18	0.50	0.29	0.04	-	1.00
101-AGT-REVPAR	4	13	10	1	0	0.14	0.46	0.36	0.04	-	1.00

\*E: excelente, MB: muy bien, R: regular, M: malo, MM: muy malo.

**Fuente:** Elaboración propia.

De su representación gráfica, obtenemos lo siguiente:

**Gráfica 15:** Indicadores Financieros 2°. Cuatrimestre 2010



\*E: excelente, MB: muy bien, R: regular, M: malo, MM: muy malo.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** Para los meses de mayo y junio se puede observar que casi un 50% de los hoteles mostraron una frecuencia correspondiente a Muy bien para los indicadores financieros mientras que los hoteles restantes mantuvieron indicadores regulares. Julio y Agosto, meses correspondientes a las vacaciones de verano, fueron meses muy buenos para los indicadores financieros, este suceso se le puede acreditar al hecho de que existe una mayor afluencia hacia el destino turístico de Veracruz.

**Tabla 16:** Indicadores Financieros tercer cuatrimestre del año 2010.

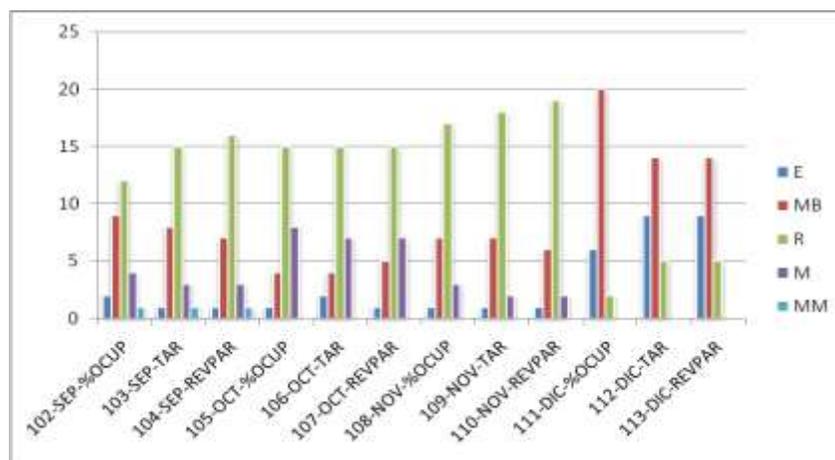
	ENCUESTAS					PORCENTAJES					
	E	MB	R	M	MM	E	MB	R	M	MM	Σ
102-SEP-%OCUP	2	9	12	4	1	0.07	0.32	0.43	0.14	0.04	1.00
103-SEP-TAR	1	8	15	3	1	0.04	0.29	0.54	0.11	0.04	1.00
104-SEP-REVPAR	1	7	16	3	1	0.04	0.25	0.57	0.11	0.04	1.00
105-OCT-%OCUP	1	4	15	8	0	0.04	0.14	0.54	0.29	-	1.00
106-OCT-TAR	2	4	15	7	0	0.07	0.14	0.54	0.25	-	1.00
107-OCT-REVPAR	1	5	15	7	0	0.04	0.18	0.54	0.25	-	1.00
108-NOV-%OCUP	1	7	17	3	0	0.04	0.25	0.61	0.11	-	1.00
109-NOV-TAR	1	7	18	2	0	0.04	0.25	0.64	0.07	-	1.00
110-NOV-REVPAR	1	6	19	2	0	0.04	0.21	0.68	0.07	-	1.00
111-DIC-%OCUP	6	20	2	0	0	0.21	0.71	0.07	-	-	1.00
112-DIC-TAR	9	14	5	0	0	0.32	0.50	0.18	-	-	1.00
113-DIC-REVPAR	9	14	5	0	0	0.32	0.50	0.18	-	-	1.00

\*E: excelente, MB: muy bien, R: regular, M: malo, MM: muy malo.

**Fuente:** Elaboración propia.

De su representación gráfica, obtenemos lo siguiente:

**Gráfica 16:** Indicadores Financieros 3er. Cuatrimestre 2010



\*E: excelente, MB: muy bien, R: regular, M: malo, MM: muy malo.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** En esta gráfica se puede observar una tendencia a indicadores financieros regulares para los meses de septiembre, octubre y noviembre, este hecho hace suponer que fue a consecuencia de las diferentes contingencias climatológicas que se presentaron en la zona conurbada Veracruz – Boca del Río. Sin embargo para el mes de Diciembre se puede observar que un 80% de los hoteles encuestados presentaron índices favorables (Bien y Muy bien) e incluso los valores de malo y muy malo, presentaron una frecuencia del 0%.

## Conclusiones

Como se pudo observar en el apartado de resultados, los Sistemas Informáticos de Gestión en lo general están presentes al menos en las tres cuartas partes de los Hoteles encuestados, lo que sugiere un buen indicador, sobre todo si se busca conocer que tan actualizados en materia informática están en el sector hotelero. Considerando que la automatización permite la optimización de los tiempos de ejecución de toda actividad dentro del hotel, ya que el SIGH realiza todas las funciones básicas de recepción, para la elaboración de las listas, de reportes, de facturas, entre otras. Aunque cabe señalar que los SIGH con los que cuentan los hoteles encuestados en este estudio, no son estandarizados en sus funciones, ya que algunos realizan funciones que otros no lo pueden hacer y viceversa.

En relación a lo anteriormente citado se conoció sobre algunos casos de hoteles (el 20%) que su sistema no les genera un historial del huésped, lo que pudiera ser un elemento a considerar, ya que el contar con información del huésped, con solo el hecho de teclear su nombre, permite ahorrar tiempo y hacer más eficiente el servicio.

Otra evidencia importante que se pudo obtener del estudio, además de saber que el 80% (del 75%) de los hoteles que cuentan con un sistema, este les permite realizar las funciones para la facturación de los servicios. Del mismo modo se obtuvieron datos no muy favorables en este aspecto, ya que en el 14% de los hoteles no permite la división de cuentas en caso de requerirse y un 20% de los hoteles no posee la posibilidad de que su sistema guarde el historial del RFC en caso de existir visitas anteriores.

El 75% de los hoteles cuentan con la opción de poder realizar un arqueo de caja en cualquier momento, facturar y realizar cargos directamente a la habitación sin pasar por el departamento de recepción. Sin embargo no todos pueden observar dentro de su sistema el límite crédito con el que cuenta el huésped. De la misma forma se puede apreciar que un alto índice de hoteles no puede llevar un control de mesas y de ventas por meseros.

Respecto al departamento de Ama de Llaves, las funciones de bloqueo y estatus de habitaciones, estas se llevan por medio del SIGH, no obstante sólo el 50% de los hoteles cuentan con funciones básicas como son las de reconocimiento de las especificaciones de los huéspedes y la elaboración de órdenes de trabajo para las camaristas.

Sobre las funciones del SIGH dentro del Back Office se pudo conocer: que más del 90% de los hoteles cuenta con un sistema que les permite realizar todas las funciones básicas para llevar a cabo la auditoria nocturna. En cuanto a la función de Parametrización se observó una tendencia positiva ya que la mayor parte de los hoteles pueden crear, modificar o cancelar tarifas, contratos, paquetes, tipo de habitaciones, entre otros, sólo un 10% de los hoteles encuestados no cuentan con dichas opciones. Por otra parte el 58% de los hoteles poseen un sistema que permite realizar las funciones básicas del departamento de recepción. Sin embargo existe un alto índice de hoteles que carece de opciones necesarias para conocer la asignación que se le dan a los recursos, la elaboración de los estados de cuentas, así como la elaboración de las listas de proveedores.

Dato interesante lo constituye el porcentaje tan alto de hoteles (85%) que poseen el SIGH que les permite generar reportes estadísticos para la elaboración de: listas de clientes, tarifas, proveedores, entre otros, y que además les facilita el proceso para la toma de decisión en asuntos relacionados. Sin embargo fue notorio el porcentaje de hoteles (40%) que aún no tiene instalado el sistema de Recursos Humanos.

Por otro lado, podemos concluir que en materia de calidad de servicio y el proceso de toma de decisiones, en este ejercicio de consulta hacia los encuestados, se perciben optimistas sobre el servicio que están brindando, es decir, consideran que prestan un servicio de calidad en todos los momentos en que interactúan con el huésped (cliente), además señalan que la implementación de los SIGH les ha permitido generar mayor información, lo que les ha permitido además mejorar el proceso de toma de decisiones.

Lo anterior bien valdría la pena compararlo con la opinión de los huéspedes, en un estudio de percepción de la calidad de servicio, desde la opinión de los clientes, pero eso quedará para otra investigación, ya que el propósito del estudio, en todo momento estuvo orientado a la identificación de los posibles beneficios como incrementar la rentabilidad, mejorar la toma de decisiones y la calidad en el servicio, resultante de la implementación de los sistemas Informáticos de Gestión Hotelera

## Futuras líneas de investigación

Valdría la pena explorar más sobre la percepción del cliente en lo referente a la calidad de servicio, lo anterior como resultado de la implementación de los SIGH. Además es necesario avanzar en estudios comparativos con otros sectores económicos en donde se hayan implementado estos sistemas informáticos, para encontrar posibles diferencias significativas, pero sobre todo, para indagar más sobre las funciones que han estado utilizando a efecto de valorar las bondades de estos sistemas y con ello poder identificar el grado de utilización o subutilización de los componentes de dichos sistemas.

## Fuentes de Consulta

- Berumen**, Sergio A., Arriaza Ibarra, Karen y Bagnasco, Fabio. (2005). Información y Tecnología, y sus Posibilidades para Mejorar la Competitividad en las Empresas. *Revista-Escuela de Administración de Negocios* enero-abril núm. 053 pp. 6-23 Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/206/20605302.pdf>.
- Brida**, Juan Gabriel, Pereyra, Juan Sebastián, María, Devesa, Jesús Such y Aguirre Zapata, Sandra. (2008). La Contribución Del Turismo Al Crecimiento Económico. *Cuadernos de Turismo* núm. 22 pp. 35-46 Recuperado de <http://revistas.um.es/turismo/article/viewFile/47931/45901>.
- Calderon** Rivero, Rodelta, Pablos Solís, Giovani Alejandro y Vence Naranjo, María de la Caridad. (2009). Monografía. Sistema Información Económico-Financiero-Contable y la Auditoría a los Sistema Inventario. *Contribuciones a la Economía* Junio 2009 Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009a/rsn.htm>
- Caro**, José L., Guevara, Antonio, Aguayo, Andrés y Gálvez, Sergio. (1999). Tecnología Workflow Aplicada a los Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera. *Turitec*, 1999 Recuperado de <http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec99/pdf/si1.pdf>
- Claver** Cortés, E.; Pereira Moliner, J.; de Juana Espinosa, S. y Andreu Guerrero, R. (2004) Consecuencias de la Presencia de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Rentabilidad, Calidad y Recursos Humanos de los Hoteles de la Provincia de Alicante. *Turitec*, 2004, Doc. Actas No. 4 Recuperado de: [http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2004/docs/actas\\_turitec\\_pdf/4.pdf](http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2004/docs/actas_turitec_pdf/4.pdf)
- Figueroa** Domecq, Cristina y Talón Ballester, Pilar. (2006). La Conectividad entre las Tics para la Gestión de la Información en el Sector Hotelero Madrileño. *Turitec*, 2006 Recuperado de [http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2006/paginas/articulos/actas\\_turitec\\_pdf/L16laconectividadentrelastic.pdf](http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2006/paginas/articulos/actas_turitec_pdf/L16laconectividadentrelastic.pdf)

- García Mesanat, Gregorio.** (2002). Utilización de las Tecnologías de la Información en los Hoteles: El Caso de la Provincia de Valencia. *Turitec*, 2002 Recuperado de <http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2002/index.htm>
- Gil Corbalán, Nieves y Meroño Cerdán, Angel.** (2006). Efectos del Empleo de las Tecnologías de la Información en Hoteles. *Turitec*, 2006-19 Recuperado de [http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2006/paginas/articulos/actas\\_turitec\\_pdf/L19efectodelempleodelastic.pdf](http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2006/paginas/articulos/actas_turitec_pdf/L19efectodelempleodelastic.pdf)
- Gil Padilla, Antonia M<sup>a</sup> y Berriel Martínez, Rosario.** (1999). Aplicación de las Tecnologías Datawarehouse en el Contexto de la Empresa Turística de Alojamiento Hotelero. *Turitec*, 1999. Recuperado de: <http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec99/pdf/bd2.pdf>.
- González Aponcio, Zenona y Gil Padilla, Antonia M<sup>a</sup>.** (2006). Nuevas Opciones Estratégicas para los Establecimientos Hoteleros Creando Vínculos entre la Calidad de Servicio y la Utilización de Sistemas y Tecnologías de la Información. *Turitec*, 2006. Recuperado de: [http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2006/paginas/articulos/actas\\_turitec\\_pdf/L20nuevasopciones.pdf](http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2006/paginas/articulos/actas_turitec_pdf/L20nuevasopciones.pdf)
- Gregorio García, Amparo Sancho.** (2008). Tics, Rentabilidad y Productividad de las Empresas Hoteleras y Campings de España. *Turitec*, 2008. Recuperado de: [http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec/paginas/articulos/actas\\_turitec\\_pdf/L01\\_A18.pdf](http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec/paginas/articulos/actas_turitec_pdf/L01_A18.pdf).
- Guevara Plaza, Antonio, Aguayo Maldonado, Andrés, Caro Herrero, José Luis y Gálvez S.** (2000). Innovaciones Tecnológicas en los Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera. *Estudios Turísticos* No. 146 3-10. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2190884>
- Martínez, Joaquim, Majó, Joaquim y Casadesús, Martí.** (2006). El Uso de las Tecnologías de la Información en el Sector Hotelero. *Turitec* 2006. Recuperado de <http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2006/paginas/actas.htm>
- Miralles, Patricia.** (2008). La modernización tecnológica, nuevo desafío del sector hotelero. *Bit* No. 170 Recuperado de <http://www.coit.es/publicaciones/bit/bit170/42-45.pdf>
- Morillo Moreno, Marysela.** (2003) La Contabilidad de Costos y El Diseño de Mezcla de Productos. *Actualidad Contable Faces* No. 006 Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=25700606&iCveNum=605>
- Ortega Martínez, Enrique, Rodríguez Herráez, Beatriz y Lévy-Mangin, Jean-Pierre.** (2008). Percepción de los Servicios de Apoyo en el Sector Hotelero. Un Análisis Internacional. *Cuadernos de Turismo*, n° 21 pp. 113-134 Recuperado de <http://revistas.um.es/turismo/article/viewFile/25011/24301>
- Peña, Aura Elena.** (2005). El Sistema de Información Contable en las Pequeñas y Medianas Empresas. Un Estudio Evaluativo en el Área Metropolitana de Mérida, Venezuela.

*Actualidad Contable FACES* Año 8 N° 11 pp. 67-79 Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17352/1/articulo8.pdf>

**Rodríguez** Antón, José Miguel, Alonso Almeida, María del Mar, Rubio Andrada, Luis y Esteban Alberdi, Cristina. (2008). Conocimiento y Aprendizaje en las Grandes Cadenas Hoteleras Españolas en Iberoamérica: Internet como Herramienta de Aprendizaje Organizativo. *Cuadernos de Turismo*, n° 21, pp. 135-157 Recuperado de <http://revistas.um.es/turismo/article/viewFile/25021/24311>

**Santomà**, Ricard. (2004) Comparación en el Uso del E-mail y del Equipamiento en Tic entre Hoteles de Barcelona, París, Londres, Berlín y Roma. *Turitec 2004* Recuperado de [http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2004/docs/actas\\_turitec\\_pdf/10.pdf](http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2004/docs/actas_turitec_pdf/10.pdf)

**Vilaseca** Requena, Jordi, Torrent Sellens, Joan, Lladós Masllorens, Josep y Garay Tamajón, Lluís. (2007). Tecnologías de la Información y Comunicación, Innovación y Actividad Turística: *Cuadernos de turismo* N°. 19, págs. 217-240. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2316457>