

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO
SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

**“LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA
ADMINISTRACIÓN EN LOS HOTELES DE 4
ESTRELLAS EN EL ACAPULCO TRADICIONAL”**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN CIENCIAS EN ALTA DIRECCIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS**

PRESENTA:

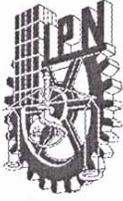
LIC. MIGUEL ÁNGEL DE ALBA MARTÍNEZ

DIRECTOR DE TESIS:

DR. RICARDO TEJEIDA PADILLA.

MÉXICO, D.F. 2007





INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL SECRETARIA DE INVESTIGACION Y POSGRADO

ACTA DE REVISION DE TESIS

En la Ciudad de México D.F. siendo las 13:15 horas del día 06 del mes de Julio del 2007 se reunieron los miembros de la Comisión Revisora de Tesis designada por el Colegio de Profesores de Estudios de Posgrado e Investigación de LA E.S.T. para examinar la tesis de grado titulada:

**“LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN
EN LOS HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS EN EL ACAPULCO TRADICIONAL”**

Presentada por el alumno:

DE ALBA

Apellido paterno

MARTINEZ

materno

MIGUEL ANGEL

nombre(s)

Con registro:

A	0	5	0	5	2	9
---	---	---	---	---	---	---

aspirante al grado de:

MAESTRO EN CIENCIAS EN ALTA DIRECCIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

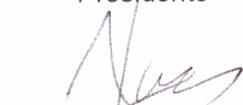
Después de intercambiar opiniones los miembros de la Comisión manifestaron **SU APROBACION DE LA TESIS**, en virtud de que satisface los requisitos señalados por las disposiciones reglamentarias vigentes.

LA COMISION REVISORA

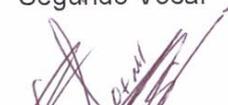
Director de tesis


DR. RICARDO TEJEIDA PADILLA

Presidente


DR. NAPOLEÓN CONDE GAXIOLA

Segundo Vocal


M. en H. D. NOEMÍ SANDOVAL GONZÁLEZ

Secretario


M. en A. MARÍA DEL ROCÍO VEGA BUDAR

Tercer Vocal


DR. JAIME REYNALDO SANTOS REYES

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO


M. en C. SUSANA PILAR SUSANA BURGUENO



S.E.P.
Instituto Politécnico Nacional,
Escuela Superior de Turismo,
Sección de Estudios de Posgrado
e Investigación



**INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL
SECRETARIA DE INVESTIGACION Y
INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL
SECRETARIA DE INVESTIGACION Y POSGRADO**

CARTA CESION DE DERECHOS

En la Ciudad de México, Distrito Federal, el día 06 del mes Julio de del año 2007, el que suscribe Miguel Ángel De Alba Martínez, alumno del Programa de Maestría en Ciencias con especialidad en Alta Administración de Empresas Turísticas, con número de registro A 050529, adscrito a la Sección de Estudios de Posgrado e Investigación de la EST, manifiesta que es autor intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección del Dr. Ricardo Tejeida Padilla y cede los derechos del trabajo intitulado: **“LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN EN LOS HOTELES DE 4 ESTRELLAS EN EL ACAPULCO TRADICIONAL”** al Instituto Politécnico Nacional para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, gráficas o datos del trabajo sin el permiso expreso del autor y/o director del trabajo. Este puede ser obtenido escribiendo a la siguiente dirección: dealba317@yahoo.com Si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.

Lic. Miguel Ángel De Alba Martínez

ÍNDICE

Agradecimientos	I
Resumen	II
Abstract	III
Índice de Tablas	IV
Índice Graficas	V
Índice de Siglas y Abreviaturas	IX

1. CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1	Introducción.....	1
1.2	Contexto.....	3
1.3	Problemática.....	5
1.4	Justificación.....	7
1.5	Objetivos.....	8
1.5.1	Objetivo Particular.....	8
1.5.2	Objetivos específicos.....	8
1.6	Limitaciones Temporales y Espaciales.....	9
1.7	Marco Metodológico.....	9
1.7.1	Paradigma de Sistemas.....	10
1.7.2	Tipo de Investigación.....	10
1.7.3	Matriz Congruencia.....	11

2. CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1	Turismo.....	13
2.2	Empresas Turísticas.....	16
2.3	Hotelería.....	17
2.4	Sistemas.....	22
2.5	Sistemas de Información.....	29
2.6	Sistemas de Información para la administración.....	31
2.7	La Empresa Turística y los Sistemas de Información.....	36
2.8	SI comerciales para la administración Hotelera.....	37
2.9	Calidad en el servicio y satisfacción al cliente.....	40

3. CAPÍTULO III MARCO METODOLOGICO

3.1	Metodología para el diagnostico.....	43
3.2	Análisis del uso de las TIC's.....	47
3.3	Diagnostico de la situación actual por departamento y Hotel.....	48
3.3.1	Hotel Alba Suites.....	49
3.3.2	Hotel Aristos Majestic.....	59
3.3.3	Hotel Parador Acapulco.....	67
3.3.4	Hotel Villas la Marina Hollyday Inn.....	67
3.3.5	Hotel Aca bay &Suites Club.....	67
3.3.6	Hotel Castillo Real Acapulco.....	75
3.3.7	Hotel La Jolla/ La Joya.....	75
3.3.8	Hotel Las Hamacas.....	75
3.3.9	Hotel Maris.....	82
3.3.10	Hotel El Mirador Plaza las Glorias.....	82
3.4	Graficas.....	90
3.4.1	Cliente interno.....	91
3.4.2	Cliente Externo.....	101

4. CAPÍTULO IV PROPUESTAS

4.1	Análisis de Resultados.....	115
4.1.1	Cambios deseados y factibles.....	117
	Conclusiones.....	120
	Recomendaciones y trabajos futuros.....	124
	Referencias bibliográficas.....	125
	Glosario.....	128
	Anexo 1.....	130
	Anexo 2.....	134
	Anexo 3.....	138
	Anexo 4.....	139
	Anexo 4.....	140



AGRADECIMIENTOS

A Dios:

Por darme salud, y mandarme todo tipo de pruebas así como por todas las bendiciones sobre mi familia y amigos.

A mi Mamá y Abuelita:

Por todo los consejos, las platicas, los regaños que han hecho de mi lo que soy y no dejare de serlo, gracias a las dos las quiero mucho.

Al Dr. Ricardo Tejeida:

Simplemente por la transmisión de conocimientos, por empezar como mi Maestro, seguir como mi Director de Tesis y terminar como mi amigo Gracias por todo.

A mis Revisores.

Por tomarse el tiempo leer, revisar y corregir los errores que tuvo esta investigación y más que nada por el apoyo que encontré en cada uno de ustedes gracias a las Maestras Noemí y Rocío así como a los Doctores Jaime y Napoleón

A mi Familia:

A todos y cada uno de los integrantes de las familias Ortega De Alba, Santoyo Martínez, Zúñiga Guzmán por estar a mi lado y apoyarme gracias Tíos Tías Primas , Primos y mi Sobrina.

A mis Amigos:

Por el apoyo incondicional, los consejos, regaños y sobretodo por creer en mí: Alejandro Silva, Armando González, Cedrik Estrada, Diana Elizabeth Alpizar, Eusebio Castillo, Fabián Esquivel, Iván Velázquez., Iván Villar, Miguel Ángel Toledano, Toño Vargas.

A mi Alma Mater El Instituto Leonardo Bravo:

Por ser parte fundamental de mi formación por los conocimientos obtenidos y por todas y cada una de las experiencias que viví dentro de sus aulas.

Al IPN Y La Sección de Estudios de Posgrado e Investigación de la Escuela Superior de Turismo:

Por aceptarme y dejarme ser parte del IPN porque soy **Politécnico por Convicción y no por Circunstancia**. Gracias a todos y cada uno de los maestros que me transmitieron sus vivencias y conocimientos

Resumen

El turismo en México es una fuente preponderante de recursos económicos. La diversidad en sus centros turísticos y la calidez de su gente es lo que atrae cada vez más a los turistas nacionales y extranjeros. Por su parte, el Puerto de Acapulco ha contribuido notablemente para que el país se consolide como destino turístico desde los años 50 dicho lugar ha sido un detonante del turismo en nuestro país. El presente trabajo de investigación analiza el uso de los Sistemas de Información para la administración en los servicios turísticos, específicamente en los Hoteles de cuatro estrellas ubicados en el Acapulco Tradicional. Se analizan conceptos y teorías entorno a las empresas turísticas, hotelería y a los sistemas de información dicho análisis genera el marco teórico y de referencia de la investigación. Utilizando una metodología sistémica y con el diseño y aplicación de un instrumento de investigación, se realizó el análisis de la situación actual que guardan los hoteles objeto de estudio. Se encontró que el uso de los Sistemas de Información, en algunos departamentos de los hoteles en estudio, es nulo o inadecuado repercutiendo esto en el servicio que recibe el huésped. Finalmente se analizan los resultados encontrados y se generan propuestas que pondrían ser un cambio factible para ayudar a resolver la problemática encontrada.

Abstract

The tourism in Mexico is a preponderant source of economic resources. The diversity in tourist centers and the warmth of its people are what attracts the national and foreign tourists more and more. On the other hand, the Port of Acapulco has contributed remarkably so that the country consolidates as tourist destiny since 50's this place has been a detonating of the tourism in our country. The present work of investigation, tries to find practical a solution applicable to a specific problem as the lodging in the Hotels of four stars is it the low quality in the tourist services specifically located in denominated Traditional Acapulco like the use of the Information systems, since these are an excellent battle area by the diversity of their services that have not been known to take advantage of. At the same time the lack of qualification of the employees entails to the low productivity affecting directly to the pick up of resources being that the main source of income are the guests of the Hotels and, in many occasions is not taken to them into account for the extension in the services, combined to that in most of the Hotels of four stars they do not use the information systems disabling to give a service of quality as much to the internal clients as to the external clients.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Fuente: Elaboración propia título Matriz de congruencia

Tabla 2.- Fuente: Elaboración Propia Título Componentes Principales Servicio

Tabla 3.1 Fuente: Elaboración Propia Sistemas de Información utilizados en el Hotel Alba Suites

Tabla 3.2 Fuente: Elaboración Propia Sistemas de Información utilizados en el Hotel Aristos Majestic

Tabla 3.3 Fuente: Elaboración Propia Sistemas de Información utilizados en el Hotel Aca Bay & Suites Club

Tabla 3.4 Fuente: Elaboración Propia Sistemas de Información utilizados en el Hotel Las Hamacas

Tabla 3.5 Fuente: Elaboración Propia Sistemas de Información utilizados en el Hotel Plaza las Glorias el Mirador

ÍNDICE DE GRAFICAS

HOTEL	ALBA	SUITES	
DEPARTAMNETO	NOMBRE GRAFICA	PAGINA	NUMERO DE GRAFICA
<i>Ama de llaves</i>	<i>Cumple con las expectativas el servicio</i>	50	3.1
<i>Ama de llaves</i>	<i>Renovación de blancos</i>	50	3.2
<i>Recepción</i>	<i>Tiempo de espera</i>	51	3.3
<i>Recepción</i>	<i>Atención personalizada</i>	52	3.4
<i>Recepción</i>	<i>Fue respetada su reservación</i>	53	3.5
<i>Alimentos y Bebidas</i>	<i>Tiempo de Espera</i>	54	3.6
<i>Alimentos y Bebidas</i>	<i>Recibió lo ordenado</i>	54	3.7
<i>Alimentos y Bebidas</i>	<i>Tiempo de espera por el platillo</i>	55	3.8
<i>Departamento de loza</i>	<i>Tiempo de espera</i>	56	3.9
<i>Departamento de loza</i>	<i>Estado general de los utensilios</i>	56	3.10
<i>Seguridad</i>	<i>Trato del personal de seguridad</i>	57	3.11
HOTEL	ARISTOS		
DEPARTAMNETO	NOMBRE GRAFICA		NUMERO DE GRAFICA
<i>Ama de llaves</i>	<i>Cumple con las expectativas el servicio</i>	60	3.1.1
<i>Ama de llaves</i>	<i>Renovación de blancos</i>	60	3.1.2
<i>Recepción</i>	<i>Tiempo de espera</i>	61	3.1.3

Recepción	Atención personalizada	62	3.1.4
Recepción	Fue respetada su reservación	62	3.1.5
Alimentos y Bebidas	Tiempo de Espera	63	3.1.6
Alimentos y Bebidas	Recibió lo ordenado	64	3.1.7
Alimentos y Bebidas	Tiempo de espera por el platillo	64	3.1.8
Seguridad	Trato del personal de seguridad	65	3.1.9
HOTEL	ACABAY	&SUITES CLUB	
DEPARTAMNETO	NOMBRE GRAFICA		NUMERO DE GRAFICA
Ama de llaves	Cumple con las expectativas el servicio	68	3.2.1
Ama de llaves	Renovación de blancos	69	3.2.2
Recepción	Tiempo de espera	70	3.2.3
Recepción	Atención personalizada	70	3.2.4
Recepción	Fue respetada su reservación	71	3.2.5
Alimentos y Bebidas	Tiempo de Espera	72	3.2.6
Alimentos y Bebidas	Recibió lo ordenado	72	3.2.7
Alimentos y Bebidas	Tiempo de espera por el platillo	73	3.2.8
Seguridad	Trato del personal de seguridad	74	3.2.9
HOTEL	LAS	HAMACAS	
DEPARTAMNETO	NOMBRE GRAFICA	76	NUMERO DE GRAFICA

<i>Ama de llaves</i>	<i>Cumple con las expectativas el servicio</i>	76	3.3.1
<i>Ama de llaves</i>	<i>Renovación de blancos</i>	77	3.3.2
<i>Recepción</i>	<i>Tiempo de espera</i>	78	3.3.3
<i>Recepción</i>	<i>Atención personalizada</i>	78	3.3.4
<i>Recepción</i>	<i>Fue respetada su reservación</i>	78	3.3.5
<i>Alimentos y Bebidas</i>	<i>Tiempo de Espera</i>	79	3.3.6
<i>Alimentos y Bebidas</i>	<i>Recibió lo ordenado</i>	80	3.3.7
<i>Alimentos y Bebidas</i>	<i>Tiempo de espera por el platillo</i>	80	3.3.8
<i>Seguridad</i>	<i>Trato del personal de seguridad</i>	81	3.3.9
<i>HOTEL</i>	<i>PLAZA LAS GLORIAS</i>	<i>EL MIRADOR</i>	
<i>DEPARTAMNETO</i>	<i>NOMBRE GRAFICA</i>		<i>NUMERO DE GRAFICA</i>
<i>Ama de llaves</i>	<i>Cumple con las expectativas el servicio</i>	83	3.4.1
<i>Ama de llaves</i>	<i>Renovación de blancos</i>	84	3.4.2
<i>Recepción</i>	<i>Tiempo de espera</i>	85	3.4.3
<i>Recepción</i>	<i>Atención personalizada</i>	85	3.4.4
<i>Recepción</i>	<i>Fue respetada su reservación</i>	86	3.4.5
<i>Alimentos y Bebidas</i>	<i>Tiempo de Espera</i>	87	3.4.6
<i>Alimentos y Bebidas</i>	<i>Recibió lo ordenado</i>	87	3.4.7
<i>Alimentos y</i>	<i>Tiempo de espera</i>	88	3.4.8

<i>Bebidas</i>	<i>por el platillo</i>		
<i>Seguridad</i>	<i>Trato del personal de seguridad</i>	89	3.4.9
CLIENTE		EXTERNO	
DEPARTAMNETO	NOMBRE GRAFICA		NUMERO DE GRAFICA
<i>Ama de llaves</i>	<i>Cumple con las expectativas el servicio</i>	91	3.5.1
<i>Recepción</i>	<i>Tiempo de espera</i>	92	3.5.2
<i>Recepción</i>	<i>Fue respetada su reservación</i>	93	3.5.3
<i>Mantenimiento</i>	<i>Solicitud del Servicio</i>	94	3.5.4
<i>Mantenimiento</i>	<i>Tiempo excesivo</i>	94	3.5.5
<i>Mantenimiento</i>	<i>Estado de las instalaciones</i>	95	3.5.6
<i>Alimentos y Bebidas</i>	<i>Tiempo de Espera</i>	96	3.5.7
<i>Alimentos y Bebidas</i>	<i>Recibió lo ordenado</i>	97	3.5.8
<i>Alimentos y Bebidas</i>	<i>Tiempo de espera por el platillo</i>	97	3.5.9
<i>Departamento de loza</i>	<i>Tiempo de espera</i>	98	3.5.10
<i>Departamento de loza</i>	<i>Estado general de los utensilios</i>	99	3.5.11
<i>Seguridad</i>	<i>Trato del personal de seguridad</i>	99	3.5.12
CLIENTE		INTERNO	
DEPARTAMNETO	NOMBRE GRAFICA		NUMERO DE GRAFICA
<i>Ama de llaves</i>	<i>Ocupación del Hotel</i>	101	3.6.1
<i>Ama de llaves</i>	<i>Inventario amenidades</i>	102	3.6.2

<i>Ama de llaves</i>	<i>Frecuencia de inventario amenidades</i>	102	3.6.3
<i>Ama de llaves</i>	<i>Inventario blancos</i>	103	3.6.4
<i>Ama de llaves</i>	<i>Frecuencia inventarios blancos</i>	104	3.6.5
<i>Recepción</i>	<i>Frecuencia del registro</i>	104	3.6.6
<i>Recepción</i>	<i>Distribución de la información</i>	105	3.6.7
<i>Recepción</i>	<i>Cuando están listas las reservaciones</i>	106	3.6.8
<i>Recepción</i>	<i>Bloqueo de habitaciones</i>	106	3.6.9
<i>Recepción</i>	<i>Base de datos detallada</i>	107	3.6.10
<i>Mantenimiento</i>	<i>Vida útil</i>	108	3.6.11
<i>Mantenimiento</i>	<i>Mantenimiento preventivo</i>	108	3.6.12
<i>Mantenimiento</i>	<i>Inventario de repuestos</i>	109	3.6.13
<i>Alimentos y Bebidas</i>	<i>Control de comandas</i>	110	3.6.14
<i>Alimentos y Bebidas</i>	<i>Inventario de suministros</i>	110	3.6.15
<i>Alimentos y Bebidas</i>	<i>Control de inventarios</i>	111	3.6.16
<i>Alimentos y bebidas</i>	<i>Inventario de alimentos de temporada</i>	111	3.6.17
<i>Departamento de loza</i>	<i>Inventario de loza</i>	112	3.6.18
<i>Departamento de loza</i>	<i>Ocupación del Hotel</i>	113	3.6.19
<i>Seguridad</i>	<i>Ocupación del Hotel</i>	113	3.6.20

<i>Seguridad</i>	<i>Cantidad de huéspedes por habitación</i>	<i>114</i>	<i>3.6.21</i>
-------------------------	--	-------------------	----------------------

SIGLAS Y ABREVIATURAS

A y B.- Alimentos y Bebidas.

CRM.- Sistemas General de Relación con Clientes

EIS.- Sistemas de Información Ejecutiva

ERP.- Administración de Recursos Empresariales.

FIC.- Festival Internacional Cervantino

OE.- Objetivo Específico.

OG. Objetivo General.

OMT.- Organización mundial de turismo.

PIB.- Producto Interno Bruto.

SCM.- Suministro de la Cadena de distribución

SECTUR.- Secretaria de Turismo.

SHCP.- Secretaria de hacienda y Crédito Publico

SI.- Sistemas de Información

TB.- Temporada Baja.

TIC's.- Tecnologías de información y comunicación

1. CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Introducción

La Organización Mundial del Turismo (OMT), define al turismo como el flujo de personas que viaja de un lugar distinto a su entorno habitual por menos de doce meses pernoctando al menos una noche en el lugar visitado, y que el propósito de su viaje es otro distinto al de ejercer alguna actividad remunerada desde el lugar que visita. (OMT, 2006).

Durante las últimas décadas el turismo ha representado para México una de las fuentes económicas mas importantes, contribuyendo de manera significativa al PIB.

El turismo representa en la economía el tercer lugar en importancia solo después de la extracción del petróleo y de las remesas enviadas al país. El turismo puede convertirse en el primer generador de recursos para el país sobrepasando a las remesas y al petróleo ya que este último es un recurso natural no renovable. El turismo se puede reinventar de acuerdo a las tendencias mundiales y a la explotación sustentable de los atractivos que pueden ofrecer los distintos Estados de México.

México dispone en los principales Destinos Turísticos, de una infraestructura Hotelera y de servicios. La variedad de opciones, atractivos y servicios que se pueden encontrar, hacen del país uno de los mejores destinos turísticos del mundo.

El turismo en México, no ha contado con una visión de desarrollo integral y sustentable trayendo consecuencias negativas como la pérdida de valores culturales, el impacto ambiental negativo en las áreas naturales, sobrepoblación, mala distribución de los ingresos y todo esto se ha visto reflejado en el servicio que las empresas turísticas brindan y cuyo objetivo principal es ser prestadores de

servicios de alta calidad; tal es el caso de los Hoteles que ofrecen sus servicios en el Puerto de Acapulco.

Acapulco ha significado un importante detonante en el ámbito turístico en las últimas 5 décadas, ello, por un sin número de atractivos naturales que lo ubicó como destino turístico de playa masivo y que consagró a México como un país potencialmente turístico.

Aún con los problemas de inseguridad que se han dado en el municipio, la demanda de servicios Hoteleros sigue siendo alta, sobre todo en Puentes Vacacionales y vacaciones.

Al igual que en cualquier empresa de servicios, en los Hoteles el manejo de la información es fundamental para su existencia, ya que en ello va la agilidad y pertinencia de respuesta al cliente. Por esta razón el uso de Tecnologías de Información y Comunicación adecuadas resultan de gran importancia.

Hoy en día, los Sistemas de Información para la administración se han convertido en herramienta estratégica para las empresas. La evolución que han tenido estos sistemas ha sido relativamente lenta en la empresa turística en comparación con empresas de otro ramo.

Para poder brindar un servicio de calidad, los Hoteles requieren la óptima administración de la Información que se genera en los mismos, más aún cuando la estacionalidad turística provoca el aumento en la demanda de servicios. Es por ello que los Hoteles requieren tener Sistemas de Información que les permitan realizar sus funciones de manera pertinente.

Para efectos de este estudio se seleccionaron los Hoteles de cuatro estrellas en el “Acapulco tradicional”. Que se ubican de las playas de Caleta, Caletilla hasta el Parque Papagayo.

1.2 Contexto

Acapulco es uno de los destinos turísticos más visitados de México, se encuentra en crecimiento constante y cuenta con una infraestructura turística apta hasta para el viajero más exigente. La variedad de Hoteles que se pueden encontrar en Acapulco oscilan desde los modestos y básicos, hasta suntuosos Hoteles categoría cinco estrellas y Gran Turismo, que ofrecen todo tipo de comodidades y lujos.

Acapulco está dentro de los centros turísticos de playa más famosos de México, ofrece variedad en diversión, cultura regional, y paisajes naturales que se agregan al atractivo que ofrecen sus playas.

En su frente colinda con el Océano Pacífico y a su vez con las bahías de Santa Lucia y Puerto Marqués, poseedoras de ensenadas naturales, escarpados acantilados y variadas playas. La vías de comunicación con que cuenta son aéreas, terrestres y marítimas, de donde llegan turistas provenientes de todas las partes del mundo. Acapulco fue el primer balneario internacional del país, en los años 50, Frank Sinatra y otros famosos lo adoptaron como destino vacacional.

A pesar del tiempo transcurrido y los problemas que se han ido suscitando, Acapulco aun mantiene vigencia y sigue siendo el destino de muchos turistas nacionales e internacionales. En la última década, la ciudad comenzó la renovación de sus atractivos de playa y entretenimiento, se edificaron nuevos Hoteles, Zonas Ecológicas y Parques Naturales. Se construyó una vía rápida, el Boulevard de las Naciones, que conecta la a ciudad con el aeropuerto; también se construyó un túnel de 2900 metros de largo que comunica la Glorieta de las Cruces con la zona de Farallón; los cuales son los principales accesos al centro

del Puerto (SCT, 2006). Aun con lo anterior, la infraestructura de Acapulco y los Hoteles existentes no soportan la ascendente demanda en temporadas altas, esto como consecuencia de que su crecimiento no ha sido integral ni planificado.

En cuanto a atractivos podemos mencionar, de manera sucinta, los siguientes:

Centros Turísticos .- La actividad turística es la más importante de la economía del municipio, cuenta con atractivos naturales de renombre, con infraestructura de calidad turística internacional, concentrados en gran parte de la bahía de Acapulco, en las playas de Isla de la Roqueta, La Quebrada, Puerto Marqués, Pie de la Cuesta, el Histórico Fuerte de San Diego. (Gobierno de Guerrero, 2006).

Monumentos Históricos.- Escultura la Diana Cazadora, ubicada en una de las principales avenidas, el Clavadista, la Nao de China, la basílica de Nuestra Señora de la Soledad; destacan los relieves policromos con influencias prehispánicas realizadas por Diego Rivera.

Gastronomía.- Los platillos tradicionales de esta región: Pescado a la talla cebiche acapulqueño, caldo de cabeza de pescado, pozole con sardinas, pozole verde, fiambre (especie de estofado a base de cerdo y pollo), tulipanes de frutas tropicales, pulpo en su tinta, camarones al mojo de ajo, vuelve a la vida, campechana, preparadas con cayo de hacha y almeja, camarón, jaiba y pulpo, sopa de mariscos y pescado;

Bebidas.-Tuba, tepache, chilate, y aguas preparadas con frutas de la región, petaquilla (a base de mezcal y uvas silvestres). Dulces de coco y pulpa de tamarindo, dulces de chile, alfajor de coco.

Fiestas Populares.- En febrero el Carnaval; el 15 de mayo, San Isidro Labrador; en noviembre la feria ganadera y artesanal llamada Nao de China, 12 de diciembre la celebración de la Virgen de Guadalupe.

1.3 Problemática

En los últimos años, el Puerto ha visto disminuida la afluencia turística nacional y extranjera por la problemática que se ha venido desarrollando en las últimas décadas por diversos factores de índole social como la inseguridad, prostitución, corrupción, explosión demográfica, narcotráfico, transculturación, diferenciación de clases sociales por los lugareños, entre otras. Dentro de los factores económicos destacan la competencia desleal, el dominio de cadenas transnacionales con fuga de capital, desarrollo del comercio informal aunado a la poca recaudación fiscal, alto costo del peaje, insuficiencia en la infraestructura, mala distribución de la riqueza, etc. En los factores ambientales cabe destacar el alto grado de contaminación en playas, los desechos generados por los visitantes, falta de recolección de desechos sólidos, capacidad insuficiente del drenaje profundo causando inundaciones.

Por otro lado, el modelo neoliberal implantado por los gobiernos actuales ha generado una paridad generalizada en cuanto a estándares en servicios se refiere, lo que ha traído como consecuencia que Acapulco pierda parte de su identidad cultural para convertirse en una expectativa de comercio implantado por las culturas occidentales provocando la pérdida de identidad nacional, cultural, étnica y la transculturación de la región.

Los Hoteles 4 estrellas del corredor turístico Caleta y Caletilla del Acapulco tradicional son el motivo de este estudio, ya que en un estudio anterior (De Alba et al, 2006) se encontraron deficiencias marcadas en la administración de la información, asimismo después de este estudio se optó por realizar la investigación en los Hoteles de 4 estrellas en el Acapulco Tradicional.

Al finalizar el diagnóstico en el Hotel Alba Suites se determinó que en el departamento de recepción no se respetan las reservaciones hechas desde la Ciudad de México. En los demás departamentos, en los que se tienen contacto con el cliente, el servicio es deficiente ya que no se respetan los estándares de cortesía. Existe el trato diferenciado hacia los turistas nacionales en especial a los procedentes del Distrito Federal, los cuales en temporada de semana santa suelen ser mayoría. Este inadecuado manejo de información ocasiona que los empleados tengan deficiencias en el servicio y por supuesto en la asignación de habitaciones. Los visitantes que se enfrentan al mal servicio por un inadecuado manejo de información, generalmente no regresan y estas estadísticas no se utilizan ya que la información se desecha. Las demandas de servicio a habitación y en general las solicitudes de servicio de los huéspedes no se atienden con prontitud y eficacia.

Estos problemas se reflejan en la percepción del cliente en cuanto al servicio y esto ha repercutido en mala publicidad de boca en boca, a tal grado que se encontró que algunas personas originarias del lugar ni siquiera conocen los Hoteles en estudio.

1.4 Justificación

Para los Hoteles el contar con un Sistema de Información que permita el buen manejo y uso de la información no es un lujo sino una herramienta de primera necesidad. Por ello, resulta interesante saber lo que sucede al respecto con algunos de los Hoteles denominados de Cuatro Estrellas en Acapulco.

La problemática muestra que la administración de la información en los Hoteles en estudio es deficiente. Esta administración deficiente puede ser por la carencia de Sistemas de Información adecuada en los departamentos, el mal uso de estos, o la obsoletización de los mismos. Por eso resulta de importancia analizar el manejo de información en los Hoteles en estudio y verificar el uso de Sistemas de Información ya que el buen manejo de la información tiene repercusión directa en la calidad del servicio. La investigación se realiza con el fin de marcar la importancia que se genera de la vinculación del Sector Hotelero y su administración con los Sistemas de Información con el fin de mostrar la importancia que tiene la explotación de las TIC's ya que éstas son clave para elevar el desempeño y la competitividad de los Hoteles en estudio.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Analizar la situación actual que guardan los Sistemas de Información utilizados en la administración y su repercusión en el servicio en los Hoteles Cuatro Estrellas del Acapulco Tradicional

1.5.2 Objetivos Particulares.

- Analizar y documentar la teoría y conceptos que sirvan de apoyo a la investigación
- Describir, analizar y documentar la problemática del servicio de los Hoteles en estudio.
- Describir y estructurar las actividades de los Hoteles.
- Analizar y documentar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y de Sistemas de Información en los diferentes departamentos de los Hoteles.
- Diagnosticar la situación actual en cuanto al uso de tecnologías de información y comunicación y Sistemas de Información en los Hoteles y su repercusión en el servicio al cliente.
- Analizar los resultados encontrados y dar propuestas de solución.

1.6 Limitaciones Temporales Y Espaciales

Esta investigación se lleva a cabo en el Estado de Guerrero particularmente en el puerto de Acapulco y según la clasificación del municipio será en la Zona del denominado Acapulco Tradicional que va desde el Parque Papagayo hasta la playa de Caleta y Caletilla en donde se ubican los Hoteles caso de estudio, principalmente se analizarán las tecnologías de información y comunicación así como los Sistemas de Información utilizados, y su repercusión en la calidad en el servicio. La investigación se realizó en el período de enero 2006 a abril del 2007.

1.7 Marco Metodológico

1.7.1 Paradigma de Sistemas

Dentro de esta Tesis se utilizará el denominado método de “Sistemas”, con el propósito de analizar holísticamente la situación actual y proponer las acciones para mejorar la situación.

El paradigma de sistemas emplea como instrumento, modelos utilizables y transferibles entre varias ciencias, toda vez que dicha extrapolación sea posible e integrable a las respectivas disciplinas. Su uso como metodología varía según el área de aplicación.

Dentro de las ciencias sociales este tipo de investigación tiene el objetivo de describir los principales problemas de un todo. En esta investigación, el caso de estudio fueron los Hoteles 4 estrellas de Acapulco Tradicional que a su vez cada uno está constituido por partes o departamentos en los que encontramos la falta de Sistemas de Información así como una deficiente administración que tiene repercusión en la calidad en el servicio

1.7.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptiva no experimental. Se realizó una búsqueda específica de características y rasgos importantes del fenómeno de estudio, es decir del uso de los Sistemas de Información dentro de los Hoteles caso de estudio

1.7.3 Matriz Congruencia

Titulo	Objetivo General	Objetivos específicos	Planteamiento Teórico	Preguntas de investigación
Los Sistemas Información para la administración en los Hoteles de 4 Estrellas del Acapulco Tradicional				1.- ¿Utilizan los Hoteles SI? 2.- ¿El servicio es la prioridad de los empleados del Hotel?
	OG Analizar la situación actual que guardan los Sistemas de Información utilizados en la administración y su repercusión en el servicio en los Hoteles Cuatro Estrellas en el Acapulco Tradicional.		Los Sistemas de Información que se usan en la actualidad en los Hoteles 4 Estrellas en estudio no son los pertinentes o no se utilizan adecuadamente y en consecuencia la atención al cliente es deficiente.	1.- ¿Qué Sistemas se usan? 2.- ¿Es adecuada la calidad en el servicio ofrecido?
		OE1 Analizar y documentar la teoría y conceptos que sirvan de apoyo a la investigación	Los conceptos existentes acerca de los Sistemas de Información y las TIC's aplicadas a la administración darán el soporte teórico requerido para la investigación.	
		OE2 Describir, analizar y documentar la problemática del servicio de los Sistemas de Información de	Con el uso de los Sistemas de Información se reducen los tiempos de espera y se brinda un mejor servicio al cliente.	1. ¿Encontramos un cliente, socio, o huésped, satisfecho con el servicio recibido? 2.- ¿Los servicios llenan las expectativas de los huéspedes?

		los Hoteles en estudio.		
		OE3 Describir y estructurar las actividades de los Hoteles	Los departamentos que aportan un ingreso extra al Hotel son considerados como parte esencial de los mismo o simplemente se ven como una carga extra	1.-¿ Es adecuada la estructura del los Hoteles y son sus actividades las idóneas para su bienestar dentro de su estancia?.
		OE4 Analizar y documentar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y de Sistemas de Información en los diferentes departamentos del Hotel.	Las tecnologías de información y comunicación utilizadas actualmente los Hoteles 4 Estrellas del Acapulco Tradicional no son las adecuadas.	1.- ¿Son adecuados los Sistemas de Información utilizados en los Hoteles?. 2. ¿Cuántos departamentos cuentan con SI? 3. ¿Es adecuada la comunicación interdepartamental
		OE5 Analizar los resultados encontrados y dar propuestas de solución	Un análisis de resultados adecuado permitirá proponer alternativas de solución adecuadas a la realidad encontrada	1.- ¿Son adecuados los SI que se usan en los Hoteles.? 2.- De no ser así buscar alternativas de uso

Tabla 1.Fuente: Elaboración propia

2 CAPITULO II MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.1 Turismo

En este comienzo de Siglo, con las tendencias mundiales se ha visto que todas las acciones tomadas por una empresa pueden influir o no a su toma de decisiones. La globalización ha obligado a las instituciones a seguir estándares mundiales. Por esto se define turismo, de acuerdo a la definición oficial de SECTUR, como: “El turismo es un elemento global que tiene implicaciones económicas, políticas, sociales, y culturales que expresa un carácter lúdico de la sociedad y se asimila a los cambios de un mundo con conocimiento y con un mayor respeto al ambiente (SECTUR 2006)”

En los años 80 se tuvieron logros en materia turística dentro de los principales hay que destacar:

- La diversificación de los destinos turísticos de playa, al observarse inversiones crecientes en lugares como Puerto Vallarta, Guaymas, y otros.
- Comenzó la demanda de destinos interiores, destacan los sitios tradicionales con atractivos históricos coloniales como Oaxaca, Zacatecas y Querétaro entre los más importantes.
- Se expandió el abanico de modalidades de alojamiento con la creciente presencia de los tiempos compartidos en la oferta nacional, llegando a superar el 25 % de la oferta total en los centros tradicionales como Acapulco.
- Se reforzó la construcción de departamentos y casas para uso turístico destinados a sectores de la sociedad mexicana con altos ingresos.

Por lo anterior en los 80's el turismo en México fue muy significativo para la recuperación después de las devaluaciones, es así que México logró

consolidarse como un importante destino turístico Internacional. Provocando su proyección internacional.

Durante las últimas décadas y en la actualidad se ha dado un auge significativo al Pacífico Mexicano por esa razón se detallan las acciones que se han llevado a cabo para su fortalecimiento, para sustentar el por qué el turismo de sol y playa es uno de los mejor consolidados en México.

La importancia que tiene para México la actividad turística que se desarrolla en la Zona Costera del Pacífico, tiene tres vertientes estratégicas:

- 1) Económica, que exige que las ideas de inversión que se propongan generen índices altos de rentabilidad;
- 2) Social, que sugiere la necesidad de incorporar a la población local en los proyectos; y
- 3) Ambiental, referida principalmente al compromiso que deberá asumirse con la ecología.

Estos preceptos son los que rigen la esencia del Programa Centro de Playa del Pacífico Mexicano que tiene como prioridad la necesidad de fortalecer el nivel competitivo y de adoptar criterios de sustentabilidad en los productos turísticos mexicanos de sol y playa, para estimular su capacidad generadora de oportunidades de empleo, de captación de divisas y de impulso al desarrollo regional.

Este programa regional, busca analizar el comportamiento de los centros, las regiones y los productos turísticos de sol y playa; apuntalar el diseño de programas de desarrollo turístico; coadyuvar a la diversificación de las actividades turísticas; incentivar el desarrollo de nuevos productos turísticos; impulsar la inversión en infraestructura, servicios e imagen urbana; fomentar la participación de inversionistas públicos y privados; y apoyar el Sistema de Información Turística Estatal (SECTUR 2006).

Se vislumbró la incipiente aparición de nuevas modalidades turísticas ligadas a los deportes en sitios naturales al ecoturismo y la visita a sitios no tradicionales; aunque todo parece indicar que estos nuevos segmentos de la demanda son aún embrionarios. Se creó el Consejo de Promoción Turística de México constituido como empresa de participación estatal mayoritaria y sectorizado en la Secretaría de Turismo. Es una instancia de concurrencia del Gobierno Federal de los Gobiernos Estatales y de la iniciativa privada que tiene por objeto planear, diseñar y coordinar la política y programas de promoción turística en el ámbito nacional e internacional para posicionar integral y competitivamente a México como destino turístico resaltando la diversidad de su oferta y la prestación de servicios de calidad.

Uno de los sectores que en México ha tenido un crecimiento en los últimos años es el Turismo Cultural teniendo como ejemplo de esto uno de los festivales más importantes de México reconocido a nivel mundial, el Festival Internacional Cervantino, que se celebra en el mes de octubre en la emblemático Estado de Guanajuato, el cual cuenta con 450 mil visitantes durante los 19 días que abarca el mismo. Y en 2005 contó en con una derrama económica de \$22 millones de pesos, \$13 millones en derrama económica para la industria Hotelera del estado, 96% en ocupación Hotelera al final del festival 70 mil visitantes se hospedan en Hoteles de una a cinco estrellas 30 mil visitantes se hospedan en casas privadas o albergues, 120 mil se quedan en la calle, la edad promedio de los visitantes al FIC es de 17 a 23 años, el gasto en promedio por día por persona es de \$110. Siendo esta opción viable y aplicable en el Puerto de Acapulco (Memoria del encuentro nacional de turismo la perspectiva 2020).

Estos datos nos indican que el Festival es muy importante, turística y económicamente hablando ya que cuenta con una importante derrama económica que va directamente al beneficio de la Entidad. Este evento es tan solo un ejemplo de lo que puede llegar a ser un centro turístico por tan solo unos días. Es básico

tomar como ejemplo Festivales como este si se pretende un crecimiento y desarrollo estatal, regional y nacional, es una gran oportunidad que presenta la rama Turística.

2.2 Empresa turística.

Actualmente, existe una diversidad tal en las empresas de servicios que ya no es tan fácil poder hacer una calificación absoluta (Sancci, 2000:11) .En sentido general una empresa turística es aquella que se dedica al préstamo de servicios turísticos y estas abarcan las diferentes necesidades que al realizar un viaje se generen, destacan: los Hoteles, restaurantes, agencias de viajes, arrendadoras de autos asimismo las que se dedican al transporte de personas (aéreo y terrestre). La empresa que es el objeto de estudio, son los Hoteles 4 Estrellas ubicados en el Acapulco Tradicional, los Hoteles dentro de sus instalaciones albergan otros servicios de tipo turístico, destacando bares, restaurantes y servicios adicionales.

Al paso de los años en México se ha dado un incremento en la creación de empresas familiares y empresas trasnacionales con capital extranjero, pero esto no le ha dado al país un crecimiento significativo, en ocasiones las empresas no están dentro del régimen de captación de impuestos ya que no están registradas ante la SHCP y esto es un gran handicap en contra porque las empresas no están dentro de este régimen y no hay captación de recursos para el ejercicio fiscal y las que están registradas son empresas con capital extranjero, las cuales limitan sus aportaciones y utilizan sus convenios e influencias políticas para evadir esas responsabilidades.

Lo anterior se estima a nivel nacional, por su parte en Acapulco no se tiene un control de cuantos Hoteles hay y de que tipo son sin lugar a dudas la empresa turística es de gran importancia para el país ya que se cuenta con un gran potencial tanto en atractivos como en mano de obra para el turismo, si se busca tener un mayor ingreso se tiene que tener un control de ingresos que englobe

todos los niveles de gobierno es decir Municipal, Estatal y Nacional si se quiere ver a la empresa turística como un ingreso mas relevante para el país.

La empresa turística en México es importante ya que su aportación al PIB es significativa, en 1993 la participación fue de 8.10 % y en los años siguientes se fue elevando hasta 8.40% siendo este el mas alto en el periodo de 1995, 1999, 2000, 2001 pero en los años siguientes fue disminuyendo hasta 7.70% en el año 2005 (Datatur 2006).

2.3. Hotelería

En la antigua Roma existían varias clases de establecimientos. A lo largo de los caminos y dentro de las poblaciones había tabernas y posadas para satisfacer las necesidades de los viajeros y de la población local. En el siglo XIV, en pleno período de descomposición del orden feudal, las tabernas y posadas que ofrecían alojamiento, comida y bebida se habían convertido en una realidad común. Las posadas, generalmente pequeñas, ofrecían un alojamiento bastante rudimentario que incluía establos para los caballos.

Las tabernas sólo servían comida y bebida, generalmente a la población local. No alojaban huéspedes. Además de cerveza, en las cervecerías se ofrecían bebidas refrescantes y apenas se comía. Se introdujeron leyes para controlar los precios de las posadas y tabernas, así como para garantizar la calidad de los servicios. A mitad del siglo XVI las tabernas y posadas crecieron en importancia como consecuencia del desarrollo del comercio. En la Inglaterra de los Tudor, las carreteras y las vías fluviales seguían siendo esenciales para los viajes, por lo que las posadas se establecieron en puntos claves a lo largo de los ríos y en poblaciones cercanas a las carreteras.

Las posadas se hicieron más grandes y algunas tenían capacidad para albergar hasta cien viajeros e incluso disponían de habitaciones individuales, aunque lo usual era que se compartieran los cuartos.

Las posadas disponían de grandes establos para caballos y carretas, así como de amplios patios que servían como escenario para diversiones nocturnas, como podía ser una representación teatral de obras de Shakespeare o Marlowe. En el siglo XVII las diligencias se convirtieron en un medio de transporte bastante rápido. Las posadas ofrecían hospitalidad y la posibilidad de cambiar caballos para continuar hasta la próxima parada. Se establecieron servicios de diligencia en las rutas principales que unían la capital con ciudades de provincias. Algunos de estos servicios pertenecían a los mismos propietarios de las posadas.

En el siglo XVIII la diligencia pasó a ser el medio más importante para viajar, en un momento en que el crecimiento del comercio aumentaba la necesidad de trasladarse de un lugar a otro. Pero los viajes todavía resultaban demasiado lentos y en los trayectos largos se hacían varias paradas para pernoctar. En el siglo XVIII se vivió el desarrollo de instalaciones de recreo como los baños, en principio con fines terapéuticos, pero que con el tiempo se convirtieron en lugares de reunión social y de vacaciones. Los niveles a los que llegó la hostelería se debieron a las necesidades surgidas de la frecuencia cada vez mayor de viajeros adinerados. El transporte de viajeros no se desarrolló por motivos sociales o de placer, sino más bien por exigencias del comercio y por necesidad.

Las instalaciones costeras crecieron en la segunda mitad del siglo XVIII a causa de la creencia popular en las propiedades terapéuticas de los baños de mar. Una parte de los primeros Hoteles y albergues se construyeron durante esta época en los Puertos y Playas. La aparición de la locomotora y la extensión de las vías férreas en el siglo XIX revolucionaron el transporte y posibilitaron un crecimiento extraordinario de las ciudades costeras. Por primera vez la extensa población trabajadora que vivía en las ciudades industriales podía acudir con facilidad a

lugares de vacaciones y a precios razonables. Los Hoteles y pensiones se construyeron a miles. En las ciudades, y sobre todo en las estaciones terminales, se levantaron grandes Hoteles, en algunos casos palaciegos. Muchas veces eran propiedad de las mismas compañías ferroviarias que ofrecían prestigiosos servicios de alojamiento a los viajeros más acomodados.

Algunos eran grandes establecimientos de medio millar de camas. Otros empresarios se dedicaron a la construcción de grandes Hoteles de lujo en las capitales, como el Savoy, en 1889, y el Ritz, a principios del siglo siguiente. La competencia entre los Hoteles provocó la mejora del servicio y el aumento de la comodidad. Los nuevos establecimientos ofrecían comida de lujo preparada por cocineros franceses, a disposición de los residentes y de los clientes ocasionales. Los Hoteles se convirtieron en centros sociales para almuerzos privados y banquetes para grupos. El auge de los automóviles como medio de transporte en el siglo XX provocó un nuevo desarrollo que contribuyó en gran medida a la modernización de las posadas de carretera tradicionales, y amplió el acceso a lugares en los que se iban a construir numerosos Hoteles y posadas. En la segunda mitad del siglo XX, el automóvil y el avión llegaron a ser los medios de transporte más importantes. Ello hizo que surgiesen nuevas formas de demanda de servicios de hostelería.

Los complejos Hoteleros y los Hoteles de las ciudades tienden a ser más grandes, en especial cuando están pensados para satisfacer las necesidades de los viajeros procedentes de vuelos internacionales. Este tipo de Hoteles suele dirigirse a un determinado mercado de consumidores.

En general, los Hoteles se pueden clasificar por el nivel de los servicios ofrecidos y sus precios se ajustan a la capacidad económica de los segmentos de población a los que están orientados. Hay gran diversidad de Hoteles para quienes viajan en automóvil; desde mansiones rurales de lujo con restaurantes elegantes, hasta los económicos y modernos moteles que ofrecen alojamiento y servicios sencillos. Las

asociaciones y consorcios turísticos proporcionan al consumidor información diversa sobre Hoteles y precios, lo que facilita la elección. La competencia entre establecimientos y grupos Hoteleros ayuda a mantener el nivel de los precios para los distintos servicios que se ofrecen.

Los modelos de restauración sufrieron cambios profundos en la segunda mitad del siglo XX. Antes de la II Guerra Mundial salir a comer o a cenar era una actividad reservada a las clases más adineradas. A partir de 1950 se produjo un desarrollo espectacular de los restaurantes populares que ofrecen comidas a precios económicos. El transporte público ha extendido la costumbre de comer fuera del hogar. Hoy se ofrece comida barata en una gama amplia de establecimientos como cadenas de restaurantes, bares y restaurantes típicos de otros países o especializados.

La Hotelería vivió un auge especial en la década de 1980 al aumentar la variedad de elección del consumidor e introducirse con éxito nuevas ofertas como el servicio a domicilio. Con la incorporación de la mujer al trabajo se ha incrementado y se ha hecho más asequible la comida fuera del hogar y los servicios a domicilio. El futuro desarrollo de la hostelería depende en gran medida de la evolución de la economía, pero ciertos factores sociales, como el empleo de la mujer, tienen considerable influencia (Majo, 2006). Es posible que esos factores, junto con el aumento de los viajes, vayan empujando a la Industria Hotelera a ofrecer mayor variedad de servicios y calidad a los clientes dentro de su evolución (arqhys, 2006).

Los Hoteles en México son parte esencial del turismo, ya que sin ellos no se puede concebir al turismo, no se tendría un lugar en donde se prenoctara o un lugar en donde llegasen los turistas, es así que sin los Hoteles el turismo no existiría como lo conocemos actualmente no con la importancia que lo caracteriza, con esto se perdería la tercera contribución al PIB no se podría alardear con que México es un país netamente explotable en esta materia es por esto que la importancia de los Hoteles en México, Acapulco y todos los lugares turísticos es

determinante no solo para el ingreso de los dueños de los Hoteles sino que también juega un papel importante en la economía Municipal, Estatal, y Federal además de ser importante en la generaron de empleos.

En el Estado de Guerrero la Hotelería es esencial para la economía del Estado, principalmente las aportaciones de este rubro provienen del municipio de Acapulco de Juárez que es el lugar en donde se realizó la presente investigación puesto que la Hotelería tuvo el boom más importante en este Municipio por diversas razones, una de las cuales es la cercanía con la Capital del País, aunado a esto que era el lugar de descanso de artistas nacionales y extranjeros con esto se abrieron muchos lugares de hospedaje para estar en el mismo lugar que las estrellas, esto fue una moda que no dejó de serlo sino que consolidó a uno de los atractivos turísticos del país que es mas reconocido en el mundo desde los años 50's que sigue hasta la actualidad, se sigue eligiendo a Acapulco como un destino reconocido a nivel mundial y esto es gracias a la creación de Hoteles primeramente pequeños que cubrían lo principal básicamente contrario a lo que se esta ofreciendo en la actualidad que los Hoteles tengan todos los servicio desde los básicos hasta los mas extravagantes que son ofrecidos en los Hoteles mas exclusivos del Puerto.

Según información oficial, el sector turístico se ha convertido en uno de los factores fundamentales para impulsar el crecimiento del país, es la tercera fuente generadora de divisas, y contribuye con el 30 por ciento de las exportaciones de servicios. A finales de 1996, la industria turística mexicana logró alcanzar la séptima posición mundial en recepción de turistas internacionales, equivalente a 21.6 millones de visitantes. Esto significa una derrama económica que ascendió a más de 22 millones de dólares, estimándose la participación de este sector dentro del PIB en 5.5 por ciento (Datatur. 2006).

Los Hoteles, como otras empresas se han beneficiado de las TIC's ya que estas optimizan significativamente la administración y facilitan el trabajo de sus empleados. Como ejemplo podemos comparar el esfuerzo y detalle que requería hacer los registros de habitaciones cuando éstos se hacían en los libros de

contabilidad y donde el huésped tenía que firmar en este libro para constatar que estaba registrado en el hotel. No se tenía un buen control de las habitaciones ni de las solicitudes de servicio a cuarto o simplemente al final de la estancia del huésped, la revisión de los cuartos era muy tardada. Al pasar de los años se ha ido reduciendo gracias a los Sistemas de Información en los cuales se puede tener todo el inventario de los blancos y los objetos que se encuentran dentro de la habitación lo que ha generado que haya un mejor control.

La información que al principio se desechaba se ha convertido en una herramienta para los dueños y gerentes de hotel y de los departamentos que lo constituyen. Al generarse la información se convirtió a través del análisis en respuestas para los Hoteleros y en la mejora en el servicio a cliente.

2.4. Sistemas

En la década de los 50, se desarrolló una teoría interdisciplinaria con los trabajos de Ludwing von Bertalanffy, que sostuvo dicha teoría es capaz de trascender los problemas de cada ciencia además de proporcionar principios, fue conocida como Teoría General de Sistemas, que tiene una visión orientada hacia todo, es decir, está más interesada en unir las cosas que en separarlas.

Orígenes de la Teoría De Sistemas

La teoría general de sistemas surgió con los trabajos del biólogo alemán Ludwig von Bertalanffy, publicados entre 1950 y 1968. La Teoría General de Sistemas no busca solucionar problemas ni proponer soluciones prácticas, pero sí producir teorías y formulaciones conceptuales que puedan crear condiciones de aplicación en la realidad empírica. Los supuestos básicos de la Teoría General de Sistemas son:

- Existe una nítida tendencia hacia la integración en las diversas ciencias naturales y sociales.
- Esta integración parece orientarse hacia una teoría de los sistemas.

- Dicha teoría de los sistemas puede ser una manera más amplia de estudiar los campos no físicos del conocimiento científico, en especial las ciencias sociales.
- Esa teoría de sistema, al desarrollar principios unificadores que atraviesan verticalmente los universos particulares de las diversas ciencias involucradas, nos aproxima al objetivo de la unidad de la ciencia.
- Esto puede llevarnos a una integración en la administración científica.

Bertalanffy criticaba la visión del mundo fraccionada en diferentes áreas como Física, Química, Biología, Psicología, Sociología, etc. Estas son divisiones arbitrarias que presentan fronteras sólidamente definidas, así como espacios vacíos (áreas blancas) entre ellas. La naturaleza no está dividida en ninguna de esas partes.

La Teoría General de los Sistemas afirma que las propiedades de los sistemas no pueden describirse significativamente en términos de sus elementos separados. La comprensión de los sistemas sólo ocurre cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes. El agua es diferente del hidrógeno y del oxígeno que la constituyen. El bosque es diferente de cada uno de sus árboles. Los departamentos son diferentes de los Hoteles así como Los Hoteles son diferentes a Acapulco

La Teoría General de los Sistemas se fundamenta en tres premisas básicas:

1. Los sistemas existen dentro de sistemas. Por ejemplo en un Hotel. El personal existe dentro del departamento, el departamento existe dentro de una gerencia, la gerencia dentro de una dirección.
2. Los sistemas son abiertos. Esta premisa es consecuencia de la anterior. Cada sistema que se examine, excepto el menor o el mayor, recibe y descarga algo en los otros sistemas, generalmente en los contiguos. Los sistemas abiertos se caracterizan por ser un proceso de intercambio infinito con su ambiente, constituido por los demás sistemas.

3. Las funciones de un sistema dependen de su estructura para los sistemas biológicos y mecánicos, esta afirmación es intuitiva. Los tejidos musculares, por ejemplo, se contraen porque están constituidos por una estructura celular que permite contracciones para funcionar.

El concepto sistema pasó a dominar la ciencia y, en especial, la administración. Si se habla de astronomía, se piensa en el sistema solar; si el tema es fisiología, se piensa en el sistema nervioso, en el sistema circulatorio, en el sistema digestivo. La sociología habla de sistema social; la economía, de sistemas monetarios; la física, de sistemas atómicos, y así sucesivamente. En la actualidad el enfoque sistémico es tan común en administración que no se nos ocurre pensar que lo estamos utilizando. La organización es una estructura autónoma con capacidad de reproducirse, y puede ser estudiada a través de una teoría de sistemas capaz de propiciar una visión de un sistema de sistemas, de la organización como totalidad. El objetivo del enfoque sistémico es representar cada organización de manera comprensiva y objetiva. Es evidente que "las teorías tradicionales de la organización han estado inclinadas a ver la organización humana como un sistema cerrado. Esa tendencia ha llevado a no considerar los diferentes ambientes organizacionales y la naturaleza de la independencia organizacional respecto del ambiente (Bertalanffy 1976).

Al conjunto organizado de partes interactuantes e interdependientes, que se relacionan formando un todo unitario y complejo se le conoce como sistema. Las partes que componen al sistema, no se refieren al campo físico (objetos), sino más bien al funcional. De este modo las partes pasan a ser funciones básicas realizadas por el sistema. Podemos enumerarlas en: entradas, procesos, salidas y retroalimentación siendo éste el proceso cibernético de primer nivel de Wiener.

Entradas:

Las entradas son consideradas los ingresos del sistema, pueden ser recursos materiales, humanos o información, constituyen la fuerza de arranque que suministra al sistema sus necesidades operativas.

Las entradas pueden darse:

- En serie: Es el resultado o la salida de un sistema anterior con el cual el sistema en estudio está relacionado en forma directa.
- Aleatoria: Es decir, al azar, donde el termino "azar" se utiliza en el sentido estadístico. Las entradas aleatorias representan entradas potenciales para un sistema.
- Retroacción: Es la reintroducción de una parte de las salidas del sistema en sí mismo.

Proceso:

El proceso es lo que transforma una entrada en salida, como tal puede ser una máquina, un individuo, una computadora, un producto químico, una tarea realizada por un miembro de la organización, etc.

En la transformación de entradas en salidas debemos saber siempre como se efectúa esa transformación. Con frecuencia el procesador puede ser diseñado por el administrador. En tal caso, este proceso se denomina "caja blanca". No obstante, en la mayor parte de las situaciones no se conoce en sus detalles el proceso mediante el cual las entradas se transforman en salidas, porque esta transformación es demasiado compleja. Diferentes combinaciones de entradas o su combinación en diferentes órdenes de secuencia pueden originar diferentes situaciones de salida. En tal caso la función de proceso se denomina una "caja negra", la cual se utiliza para representar a los sistemas cuando no sabemos que elementos o cosas componen al sistema o proceso, pero sabemos que a determinadas corresponden determinadas salidas y con ello poder inducir, presumiendo que a determinados estímulos, las variables funcionarían en cierto sentido.

Salidas:

Las salidas de los sistemas son los resultados que se obtienen de procesar las entradas. Al igual que las entradas estas pueden adoptar la forma de productos, servicios e información. Las mismas son el resultado del funcionamiento del sistema o, alternativamente, el propósito para el cual existe el sistema.

Las salidas de un sistema se convierten en entrada de otro, que la procesará para convertirla en otra salida, repitiéndose este ciclo indefinidamente.

Relaciones:

Las relaciones son los enlaces que vinculan entre sí a los objetos o subsistemas que componen a un sistema complejo.

Podemos clasificarlas en:

- **Simbióticas:** Es aquella en que los sistemas conectados no pueden seguir funcionando solos. A su vez puede subdividirse en unipolar o parasitaria, que es cuando un sistema (parásito) no puede vivir sin el otro sistema (planta); y bipolar o mutual, que es cuando ambos sistemas dependen entre si.
- **Sinérgica:** Es una relación que no es necesaria para el funcionamiento pero que resulta útil, ya que su desempeño mejora sustancialmente al desempeño del sistema. Sinergia significa "acción combinada". Sin embargo, para la teoría de los sistemas el término significa algo más que el esfuerzo cooperativo. En las relaciones sinérgicas la acción cooperativa de subsistemas semi-independientes, tomados en forma conjunta, origina un producto total mayor que la suma de sus productos tomados de una manera independiente.
- **Superflua:** Son las que repiten otras relaciones. La razón de las relaciones superfluas es la confiabilidad. Las relaciones superfluas aumentan la probabilidad de que un sistema funcione todo el tiempo y no una parte del

mismo. Estas relaciones tienen un problema que es su costo, que se suma al costo del sistema que sin ellas puede funcionar.

Retroalimentación

Es el punto en donde la empresa busca algún error en su accionar para de ahí partir para corregirlo y mejorarlo. (Rosario, 2006)

Las tecnologías de información y comunicación (TIC's)

Las Tecnologías de la Información y Comunicación han permitido llevar la globalidad al mundo de la comunicación, facilitando la interconexión entre las personas e instituciones a nivel mundial, y eliminando barreras espaciales y temporales.

Se denominan Tecnologías de la Información y las Comunicación al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Las TIC's incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual.

Características

Inmaterialidad (Posibilidad de digitalización). Las TIC's convierten la información, tradicionalmente sujeta a un medio físico, en inmaterial. Mediante la digitalización es posible almacenar grandes cantidades de información, en dispositivos físicos de pequeño tamaño (discos, CD, memorias USB, etc.). A su vez los usuarios pueden acceder a información ubicada en dispositivos electrónicos lejanos, que se transmite utilizando las redes de comunicación, de una forma transparente e inmaterial.

Instantaneidad. Podemos transmitir la información instantáneamente a lugares muy alejados físicamente, mediante las denominadas "autopistas de la información".

Se han acuñado términos como ciberespacio, para definir el espacio virtual, no real, en el que se sitúa la información, al no asumir las características físicas del objeto utilizado para su almacenamiento, adquiriendo ese grado de inmediatez e inmaterialidad.

Aplicaciones Multimedia. Las aplicaciones o programas multimedia han sido desarrollados como una interfase amigable y sencilla de comunicación, para facilitar el acceso a las TIC's de todos los usuarios. Una de las características más importantes de estos entornos es "La interactividad". Es posiblemente la característica más significativa. A diferencia de las tecnologías más clásicas (TV, radio) que permiten una interacción unidireccional, de un emisor a una masa de espectadores pasivos, el uso del ordenador interconectado mediante las redes digitales de comunicación, proporciona una comunicación bidireccional (sincrónica y asincrónica), persona- persona y persona- grupo. Se está produciendo, por tanto, un cambio hacia la comunicación entre personas y grupos que interactúan según sus intereses, conformando lo que se denomina "comunidades virtuales". El usuario de las TIC's es por tanto, un sujeto activo, que envía sus propios mensajes y, lo más importante, toma las decisiones sobre el proceso a seguir: secuencia, ritmo, código, etc.

Otra de las características más relevantes de las aplicaciones multimedia, y que mayor incidencia tienen sobre el sistema administrativo, es la posibilidad de transmitir información a partir de diferentes medios.

2.5. Sistemas de Información

Los Sistemas de Información son como cualquier otro sistema dentro de la empresa en cuanto a los propósitos de interactuar con otros componentes de la compañía.

La tarea de los Sistemas de Información consiste en procesar la entrada, mantener archivos de datos en relación con la empresa y producir información, informes y otras salidas.

Los Sistemas de Información están integrados por subsistemas que incluyen el hardware, software y almacenamiento de los datos. El conjunto particular de subsistema, es decir, el equipo específico, programa, archivos y procedimientos, comprenden una aplicación de Sistema de Información. Por lo tanto, los Sistemas de Información pueden tener aplicaciones de compras, contabilidad o ventas. Dado que los Sistemas de Información dan apoyo a otros sistemas de la empresa, se deben estudiar primero el sistema de la compañía como un todo y después los detalles de los Sistemas de Información.

Con frecuencia el personal utiliza un organigrama para describir las relaciones de los componentes de la empresa, como divisiones, departamentos, oficinas y personal. Aunque los organigramas pueden mostrar las relaciones formales entre los componentes con cierta exactitud, no dicen como opera el sistema de negocios, dado que muchos detalles de importancia no se ponen en los bloques del organigrama (Majo, 2006).

Ejemplos de datos en relación con el sistema total, de importancia relevante son:

a) Canales no formales: ¿que interacciones existen entre el personal y los departamentos, pero que no aparecen en el organigrama o en los procedimientos de operación previamente establecidos?

b) Interdependencias: ¿En que otros departamentos y componentes de la empresa se encuentra una dependencia específica?

c) El personal clave y las funciones: ¿Cuáles individuos y elementos del sistema son más importantes para su existencia exitosa?

d) Relaciones críticas de comunicaciones: ¿Cómo circulan la información y las instrucciones entre los componentes de la empresa y como interactúan las diferentes áreas con las demás?

Un Sistema de Información se diseña con el fin de satisfacer las necesidades de información de una organización. El SI toma de su entorno los datos y esos datos se convierten en la información que la organización necesita para su gestión y toma de decisiones.

Las características de un SI pueden agruparse en:

- Tecnológicas.- Que afectan al rendimiento y seguridad del sistema.
- Funcionales.- Se refiere a si el sistema hace lo que debe
- Económicas .- Que ponen el énfasis en el costo del sistema
- Sociales.- Son las que tienen impacto en el entorno en donde se desenvuelve el sistema. (Piattini,1999:3-10)

Los SI pueden ser comparados con un motor que impulsa la información (Piattini, 1999:3-10), haciéndola llegar a todos los puntos de la organización. En el caso de los Hoteles es preponderante contar con un adecuado SI, ya que si se cuenta con uno se pueden brindar diversas facilidades a los huéspedes como dejar abiertos bouchers bancarios para que pague al final de su estancia todo lo consumido, además en futuras visitas se podrán conocer sus preferencias en alimentos y bebidas, requerimientos especiales.

Con esto, se puede tener un control total en reservaciones, suministros, conocimiento de las habitaciones que están disponibles: para todo tipo de huéspedes, con capacidades diferentes o si son mayores de edad y los requerimientos especiales que surjan, además realizar señalizaciones especiales como si los huéspedes vienen con infantes (0 -1 año 11 meses) que necesiten de cunas, niños menores de edad o de otro tipo de mobiliario especial en caso de ser requerido, de ese modo desde su ingreso al Hotel se tomaran decisiones que ayuden a la plena satisfacción del cliente y con esto llegar a una calidad en el servicio para que el cliente se sienta totalmente satisfecho.

Los Sistemas de Información son de utilidad en todos los departamentos ya que se puede llevar un control adecuado de inventarios comandas, reservaciones, check in y check out del huésped, en pocas palabras estos sistemas sirven tanto para el front desk como para las operaciones internas del Hotel con estos sistemas se facilitara el trabajo de los colaboradores y se dará un mejor servicio al huésped que se traduce en la calidad en el servicio.

2.6. Sistemas de Información para la Administración

Sistemas de planeación de requerimientos empresariales (ERP'S)

El origen de los sistemas ERP se remonta a la década de los 70, cuando se comenzó a utilizar un software llamado MRP (Material Requirement Planning), cuyo objetivo era planificar todos los requerimientos de materia prima dentro de las organizaciones empresariales; uno de los primeros sistemas MRP fue el llamado "Mapics", desarrollado por IBM y utilizado originalmente en México.

De la propia naturaleza de los sistemas MRP y sus desarrollos iniciales pueden destacarse los siguientes aspectos:

Los cálculos que requiere un sistema MRP para planificar órdenes de compra y producción, son muy simples, pero han de reproducirse para una gran cantidad de datos.

Los sistemas MRP están concebidos para su uso mediante un soporte informático, adoptando la utilización de bases de datos compartidas. Los aspectos clave de un sistema MRP están relacionados con las limitaciones y posibilidades de este tipo de soporte.

Los sistemas MRP han sido desarrollados mediante diferentes formas de estructura modular. Este carácter modular se refiere tanto a la realización de procesos, como al software que respalda el funcionamiento de estos sistemas.

A comienzos de la década de los 80 aparecen los sistemas de planificación de recursos de fabricación MRP II (Manufacturing Resources Planning), mediante los que se pretende contrastar la disponibilidad de recursos necesarios para la ejecución de las órdenes de producción planificadas. Es por esto, por lo que en ocasiones se les denomina MRP con capacidad finita.

Para poder contrastar el plan de producción con la capacidad existente, en el MRP II se introduce un módulo de centros de trabajo, donde se define la disponibilidad de recursos del sistema. Para determinar el consumo esperado de recursos por las órdenes de producción planificadas se introduce en el sistema información sobre las rutas, donde se establece qué centros de trabajo y qué intensidad de uso requiere cada artículo de fabricación. Mediante la planificación de las necesidades de capacidad, se realiza el contraste entre la capacidad disponible por cada centro de trabajo y la carga resultante del conjunto de órdenes de producción planificadas para un período determinado.

Si bien durante los años 80 hubo intentos de integración de la gestión de la empresa (iniciativas como la denominada BRP, Business Resources Planning), este proceso puede considerarse característico de la década de los 90, en que

termina por imponerse la denominación ERP (Enterprise Resources Planning).(Rondeau, 2001).

En gran parte, estos sistemas integrados de gestión empresarial pueden ser considerados como la extensión de los sistemas MRP, a partir de su uso en compras, producción, ingeniería y almacenes, a otras áreas de la empresa.

Estudios indican que se vive el final del dominio del ERP. A la vez, las empresas pasan del desencanto que les generó ese tipo de sistemas a su revaloración. En especial, los sistemas para la planeación de recursos en la empresa (ERPs), tuvieron en 1999 el último año de su dominio en el mercado de aplicaciones empresariales, como efecto de las sobreinversiones por el cambio de dígitos del año 2000 y de las promesas y expectativas no cumplidas en su promoción. En el año 2002, ocurre la recuperación clara del ERP al dejar los porcentajes negativos. (Gattiker, 2002).

Detrás de ese hecho está el surgimiento de productos enfocados al mercado mediano, tales como los de SSA, Solomon (Microsoft Business Solutions), Exactus, Epicor, Dynaware, Kepler, QAD e Intelesys, y el lanzamiento de productos de Oracle y SAP orientados a empresas medianas. Hacia el 2003, de nuevo cae el mercado corporativo, y el ERP retorna a crecimientos negativos de -2% ó -3%. Sin embargo, se puede decir, que en la actualidad los sistemas ERP constituyen la base del desarrollo de los sistemas especializados de gestión, tal como se muestra en la Figura N° 1.



Figura 1 Etapas de la Evolución de los sistemas ERP

Fuente: Tejeida, 2006.

Sistemas para la Gestión de la Cadena de Suministro (SCM)

La Gestión de la Cadena de Suministro (SCM, Supply Chain Management) es el término utilizado para describir el conjunto de procesos de producción y logística cuyo objetivo final es la entrega de un producto a un cliente. Esto quiere decir, que la cadena de suministro incluye las actividades asociadas desde la obtención de materiales para la transformación del producto, hasta su colocación en el mercado.

SCM utiliza los conceptos de e-business y tecnologías Web para coordinar y optimizar los procesos de ámbito empresarial en todas y cada una de las áreas de su empresa: desde el proveedor hasta el cliente.

La solución SCM no deja de tener sus inconvenientes. Así, los “mercados electrónicos” o “E-marketplaces”, que habían sido considerados como los salvadores de la eficiencia de la cadena de suministro, han resultado menos que fructíferos. Asimismo, las incompatibilidades entre empresas vendedoras complican la búsqueda de una combinación de soluciones adecuada para integrar de extremo-a-extremo la cadena de suministro. Sin embargo, una Compañía

puede utilizar una solución SCM para alcanzar una ventaja competitiva y mejorar su margen de beneficio: ofreciendo una mayor visibilidad en la totalidad de la cadena de suministro, las empresas pueden reducir los gastos, mejorar la eficiencia operacional y responder con mayor rapidez a la demanda del cliente.

Sistemas para la gestión con el cliente (CRM)

CRM (Customer Relationship Management) es una herramienta de ayuda a la venta, que contempla globalmente la relación Organización-Cliente, y que permite planificar adecuadamente las gestiones de marketing y comerciales con clientes.

Las soluciones CRM fue una de las propuestas más interesantes. Este hecho respondió a la necesidad por parte de las organizaciones de acceder y compartir fácilmente toda la información crítica empresarial, con el fin de desarrollar informes de producción y sistemas de análisis que hagan aumentar el negocio y de ofrecer a sus clientes la información que necesitan en el momento oportuno. Este tipo de soluciones permitió aprovechar los sistemas y bases de datos ya existentes, en definitiva mejorar las relaciones con los clientes, empleados y colaboradores.

Países como España han optado por desarrollar una solución CRM con el fin de optimizar la relación con los clientes. Igualmente, las soluciones CRM con tecnología Web, han logrado poner en marcha un sistema de análisis de la estrategia comercial que profundiza en los datos de cliente y que ayuda a mantener una posición más competitiva en el mercado. (Newel, 2000).

A pesar de las importantes oportunidades "teóricas" que ofrecen los sistemas CRM, estudios demuestran que el 55 al 75 % de los proyectos CRM no alcanzan sus objetivos. (Heygate,2005) Las causas del fracaso de está tecnología están principalmente basadas en no alcanzar las expectativas, así como en un aumento importante de los presupuestos iniciales.

2.7 La Empresa Turística y los Sistemas de Información.

Desde que las organizaciones comenzaron a guardar los datos de sus operaciones en medios de almacenamiento físico, con el fin de permitirles una mayor administración y control de la información, ha existido de la mano una necesidad de utilizarla para atender las necesidades propias del negocio.

La información y su importancia estratégica comenzó a surgir cuando la competencia entre las empresas turísticas se hizo patente, y cada vez más y más empresas comenzaban a surgir, en ese momento el consumidor tuvo la opción de seleccionar aquella que más le conviniera o lo que más se adecuara a sus alcance, gusto y preferencia. Surge entonces la necesidad de brindar servicios adicionales para obtener la lealtad de los clientes, quienes poco a poco comenzaron a ver, no solo el servicio que compraban, sino como eran atendidos, que garantías se ofrecían sobre su compra, que ventajas habría entre diferentes servicios y, en general, evaluar todo lo que genera la diferenciación entre las compras que realizan. Cuando las empresas no tienen garantizada la venta de lo que producen u ofertan, realizan un cambio paulatino hacia obtener de los datos toda información útil y estratégica para mantenerse en el mercado, dándole un lugar preponderante al cliente.

Entonces la era de la información se hace patente en el medio turístico, detonada por la globalización de los mercados, así como su dinámica y agresividad actual. De hecho en la era de la Información se le da un peso específico muy importante a la información como el principal conocimiento que sostiene el negocio.

Las empresas turísticas ofrecen servicios y giran su negocio principal sobre el manejo de la información, en ellas es fácil identificar la importancia de la información, si no existiera el registro de ésta dejarían de existir. De hecho, en la mayoría de las empresas se está tratando de convertir, por todos los medios posibles, esa información en conocimiento que mejore los procesos y, a su vez, se traduzca en ventajas competitivas en los mercados.

La idea de las empresas turísticas sedientas de información no surge de súbito, en realidad desde que se almacenan los datos debe entenderse que tendrían un fin utilitario en algún momento, caso contrario, cualquier dato de control sería desechado instantáneamente. Lo que si surge de súbito es la imprescindible necesidad de dar respuesta rápida y asertiva a los requerimientos de información e incluso anticiparse y prospectar oportunidades de negocio, basadas en los datos históricos y el motivo es muy sencillo: en un mercado altamente globalizado, agresivo y competitivo, aquellas empresas que no respondan a las tendencias actuales de comercialización y competitividad se vuelven obsoletas y sin remedio serán absorbidas o desaparecerán de la escena comercial.

Prácticamente nadie cuestiona el hecho de que vivimos en la era de la información y que la información tiene un valor concreto en pesos, esto se evidencia por el hecho de que existen empresas cuyo único negocio es alrededor de la venta de información. En la mercadotecnia de las empresas turísticas, el conocimiento es el único camino posible para sostener ventajas competitivas. Es más, en la actualidad, la información y el conocimiento son considerados como el capital intelectual que soporta la riqueza de una organización.

La importancia de una buena información puede ser vista como la diferencia en valor entre una decisión correcta y una decisión equivocada, en donde la decisión está basada en esa información. Mientras más grande sea esa diferencia entre decisión correcta y errónea, mayor será la importancia de contar con una buena información (Tejeida, 2006).

2.8 Sistemas de Información comerciales para la administración Hotelera.

Muchas compañías han reconocido que utilizar los Sistemas de Información es importante ya que se puede mejorar y mantener su posición competitiva tanto en

el mercado nacional como internacional ya que esta información arroja el comportamiento de la demanda así como los suministros utilizados con más frecuencia en los departamentos a su vez también el mantenimiento que se les debe de dar a las maquinas y a las habitaciones.

Con el crecimiento de las tecnología de información y gracias a las computadoras en los últimos años se ha podido demostrar que las principales cadenas Hoteleras han invertido mucho dinero en estos Sistemas de Información lo que les ha resultado relativamente barato ya que el costo de estas tecnologías en sus inicios era bastante cara pero al paso del tiempo se le dio la importancia que ameritaba y el Sistema de Información se pagaba por si solo por los beneficios que aportó, esto es que al poco tiempo de su implementación la cadena observó, que tenía a su disposición toda la información requerida para planear la siguiente temporada vacacional lo que facilitaba el accionar, aminoraba costos y tiempo para las promociones y la publicidad (Watts, 2002:7).

Uno de los segmentos en los negocios que ha sido testigo de la mayor mejora ha sido la cadena de mando que ha facilitado el accionar y el acumulamiento de la información que sirve para tener una mejor toma de decisiones desde los puestos altos hasta los mandos que tienen un contacto directo con el cliente asimismo, los Sistemas de Información que tienen que ver con el cobro de los servicios se ha visto favorecido y no solo para la agilización de la impresión de las comandas e impresión de los ticket sino también al interior de la empresa al facilitar la captación del 15 % del servicio agilizando así el pago de este a los empleados.

El intercambio electrónico de datos entre dos o más departamentos ha sido de gran ayuda pues se genera un grupo de elementos tangibles e intangibles como son información, datos y software que pueden ser utilizados para la toma de decisiones conocimiento de la ocupación así como los gustos y preferencias de los clientes.

Realmente la aplicación de estos Sistemas de Información ha sido una forma innovadora de la dirección de los departamentos así también de los Hoteles que cuentan con este tipo de programas. Sin embargo los beneficios del uso de estos sistemas han sido significativos ya que se incrementa la productividad en un 75 %, reduce los costos, le ahorra a la empresa ciertos costos de operación, con esto los resultados de la implementación de estos sistemas son significativos puesto que al momento de su uso facilita el accionar de la empresa (Watts, 2002:7).

Uno de los principales problemas de la implantación de los Sistemas de Información dentro de las organizaciones es la resistencia al cambio por parte de los empleados ya que en ocasiones ellos prefieren seguir con los métodos tradicionales que restan eficiencia al cúmulo de información pues en ocasiones es más difícil estar descifrando lo que dicen las comandas y esto resta tiempo, no genera la misma cantidad de información que puede generar y guardar los Sistemas de Información que actualmente se utilizan en los diversos Hoteles y cadenas Hoteleras de mayor auge en el mundo. El rendimiento de los Sistemas de Información son obtenidos después de su implementación pero la satisfacción del usuario se da desde el principio ya que el usuario puede especificar que opciones debe de contar el Sistema de Información además de los departamentos que deben poseer estos.

Es más, el desarrollo de estos Sistemas de Información son realmente fáciles de llevar a cabo con alguien que conoce de sistemas y puede transmitir sus conocimientos a los usuarios y de ahí partir para la capacitación de los empleados, a su vez la implementación de estos sistemas se pueden llevar a las escuelas para ir formando a los nuevos empleados para que así tengan un gran apoyo y de ahí partir para una nueva cartera de Recursos Humanos.

Las medidas de la eficiencia de los Sistemas de Información se da como se mencionó anteriormente después de su implementación a través de la gestión administrativa ya que se tiene que generar la información para la adecuada toma de decisiones y así poder resolver el problema, tener una satisfacción total ya que

se generó y reunió la información se dan diversas oportunidades y opciones para resolver los problemas además de una influencia positiva antes de que cualquier daño sea hecho (Essex, 2002:13).

2.9 Calidad en el Servicio y Satisfacción del Cliente.

Origen del concepto de calidad.

La II Guerra Mundial dejó la economía nipona en una situación catastrófica, con productos poco competitivos que no tenían cabida en los mercados internacionales. Los japoneses no tardaron en reaccionar: se lanzaron al mercado gracias a la adopción de los sistemas de calidad. El resultado fue que Japón registró un espectacular crecimiento. La iniciativa nipona pronto se transmitió a otras zonas del planeta. Europa tardó algo más, pero fueron los años 80 los del impulso definitivo (Gutiérrez, 1997:).

Calidad en el servicio

Como clientes, el servicio es algo que difícilmente experimentamos en nuestro país (y en muchos otros). La razón por la que las empresas no han logrado ofrecer un servicio con calidad se debe, sobre todo, a que ni ellas ni los clientes saben que significa exactamente. Con los clientes se ha detectado que la calidad en el servicio va más allá de la simple cortesía o amabilidad de los empleados que los atienden. Es cierto que los clientes evalúan la atención que se les brinda, pero no es lo único que toman en cuenta y lo peor de todo es que tampoco es lo más importante.

1. Elementos tangibles: Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.). Una evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa. No son pocos los clientes del ramo industrial que con sólo visitar la planta manufacturera o conociendo su sistema de cómputo, se deciden a

realizar su primer pedido. Ni qué decir de las empresas del sector comercio. Una exhibición adecuada de los productos que comercializa influye en un cliente potencia.

De la misma forma, la empresa es del sector servicios, también logrará un beneficio con el buen uso de los elementos tangibles, Es importante mencionar que los aspectos tangibles pueden provocar que un cliente realice la primera operación comercial con nosotros, pero no lograrán convencer al cliente de que vuelva a comprar.

2. Cumplimiento de promesa: Significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Es decir, si se prometió entregar un pedido de 30 toneladas de materia prima al cliente el viernes de las 8 de la mañana, deberá cumplir con esas dos variables. Entregar a las 8 de la mañana 20 toneladas es incumplimiento, lo mismo que entregar las 30 toneladas el sábado. Aunque ambos requisitos (entrega correcta y oportuna) pueden parecer diferentes, los clientes han mencionado que ambos tienen igual importancia, pues provocan su confianza o desconfianza hacia la empresa. En opinión del cliente, la confianza es lo más importante en materia de servicio. El cumplimiento de promesa es uno de los dos factores más importantes que orilla a un cliente a volver a comprar en nuestra organización.

3. Actitud de servicio: Con mucha frecuencia los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados; esto significa que no sienten la disposición quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente. Este es el factor que más critican los clientes, y es el segundo más importante en su evaluación. Después del cumplimiento, las actitudes influyen en el cliente para que vuelva a nuestra organización.

4. Competencia del personal: El cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende, si domina las condiciones

de venta y las políticas, en conclusión, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para que usted le pida orientación. Muchos clientes saben bien lo que quieren comprar, pero aquellos que requieren de orientación o de consejos y sugerencias pueden no tomarlas en cuenta aunque sean acertadas si no perciben que quien los atiende es lo suficientemente competente para realizarlo.

5. *Empatía*: Aunque la mayoría de las personas define a la empatía como ponerse en los zapatos del cliente, se han obtenido de parte de los clientes que evalúan este rubro de razonamientos de acuerdo con tres aspectos diferentes que son:

- *Facilidad de contacto*: Involucra la facilidad de llegar hasta la empresa la facilidad con que los vendedores y empleados se encuentran y se reportan con la finalidad de servir al cliente.
- *Comunicación*: Tiene que ver con el nivel de comunicación con la empresa proveedora. La comunicación se tiene que dar en un idioma en que se pueda entender claramente.
- *Gustos y necesidades*: El cliente desea ser tratado como si fuera único, que se le brinden los servicios que necesita y en las condiciones más adecuadas para él y que se le ofrezca algo adicional que necesite; esto es, que superemos sus expectativas.

La satisfacción del cliente y los sistemas de información

La satisfacción del cliente es el grado en que el desempeño percibido de un producto o servicio concuerda con las expectativas del cliente (Kotler: 2002). Lograr la lealtad de los clientes dependerá del desempeño de cada prestador de servicio, además éste se puede ver favorecido por la ayuda de un SI que facilitará el flujo de información del cliente a todos los departamentos para que este sea atendido en forma personalizada.

Los Clientes satisfechos vuelven y recomiendan el servicio del lugar o lugares en los que fueron atendidos correctamente esto puede ser el resultado de un buen Sistema de Información y de un servicio de calidad ya que muchas veces se promete poco y se entrega más de lo prometido, esto sin lugar a dudas siempre tendrá satisfecho al cliente .

Para lograr la satisfacción del cliente una organización debe de estar interesada en como el cliente percibe su servicio para de ahí partir para ofrecer una mejor calidad en el servicio. La calidad representa todas las dimensiones del servicio ofrecido que termina en los beneficios obtenidos por el huésped. La calidad es percibida cuando el servicio esta libre de fallas que se cumpla con las expectativas del cliente, pero en ocasiones hay estándares muy altos entre algunos huéspedes de ahí se debe de partir para tratar de cumplir con estos.

Buscar un nivel de calidad es preponderante que todo el personal participe constantemente en mejorar la calidad tanto de productos servicios y procesos de negociaciones con esto se debe de tratar la calidad como algo serio y no como una moda ni tratar de elegirla como un pequeño punto de partida sino como un compromiso total para de ahí tomar la administración total de la calidad (TQM Total Quality Managment) como un estandarte para que el Hotel sea reconocido por su nivel de calidad en el servicio apoyado este con los SI y así dar paso a clientes total mente satisfechos.

3 CAPÍTULO III DIAGNÓSTICO

3.1 Metodología para el diagnóstico

El diagnóstico consiste en buscar las causas de un mal funcionamiento de los Hoteles en estudio visualizados como sistemas; así como de los problemas inherentes al mismo, de la forma más eficiente, a manera de reducir el costo de la investigación y el costo de los errores en un diagnóstico equivocado, para tal efecto se propone el uso de la siguiente metodología (Gich,. 1993:)

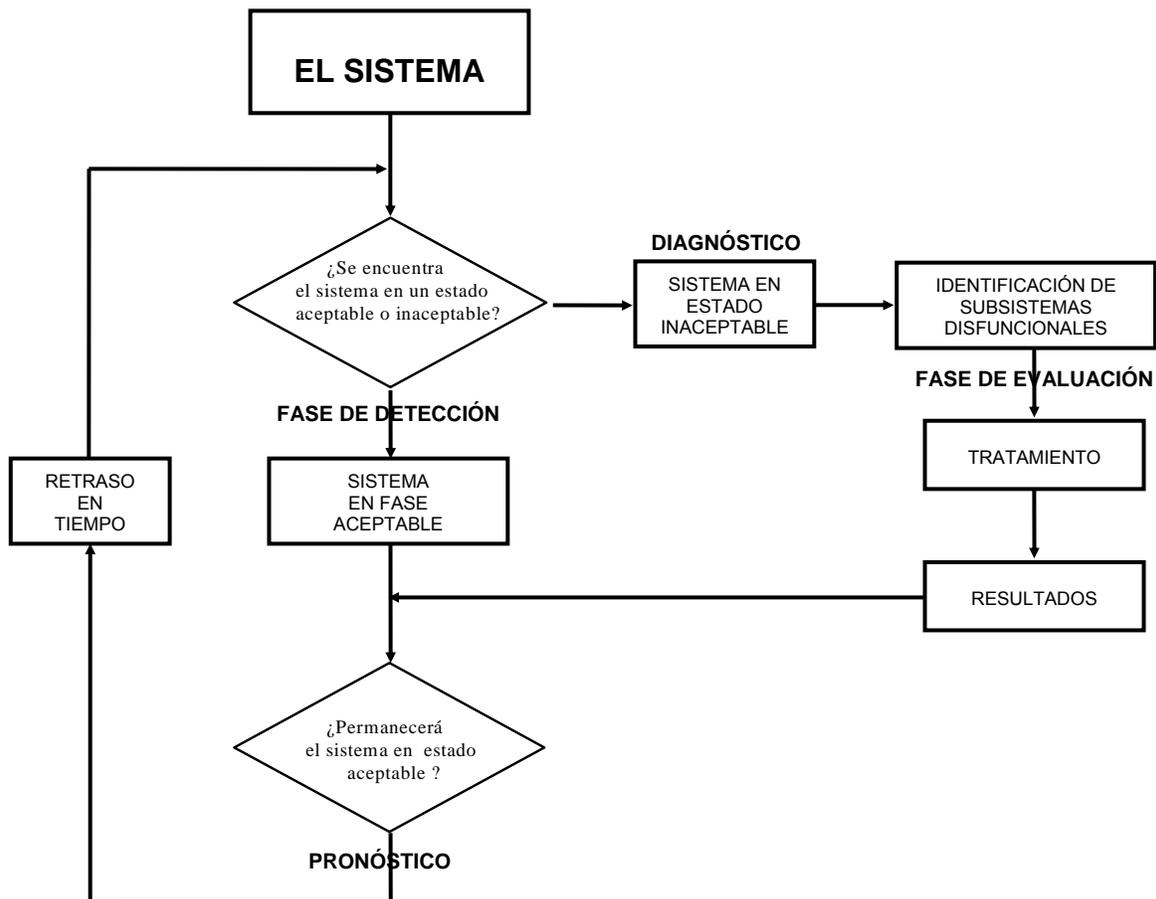


Figura 2 Metodología para el diagnóstico del sistema

Fuente: Gich, 1993

En el diagnóstico nos interesa determinar si los Hoteles en estudio se encuentran en un estado aceptable ó inaceptable (detección) en cuanto a la utilización de Sistemas de Información. Identificar subsistemas y desordenes (evaluación), a fin de recomendar un tratamiento. Los resultados del tratamiento son retroalimentados a la etapa de diagnóstico para determinar la exactitud del mismo y comenzar una nueva investigación sobre la aceptabilidad de los estados sistémicos.

A continuación se describirán los procesos por los cuales pasa la investigación para conocer si se tiene o no problemas con los hoteles caso de estudio:

Cabe mencionar, que dadas las limitaciones de este trabajo de investigación, se llega hasta la propuesta del tratamiento describiendo los cambios que pudieran resolver la problemática ya que la implantación queda fuera del alcance de este trabajo de índole académico.

Por otro lado tenemos la Metodología de Sistemas Suaves que esta se dedica a la investigación de los problemas de índole social a continuación se menciona esta metodología para que al final se realice una comparación entre los autores Gich y Checkland

Los problemas suaves, por otra parte, son difíciles de definir. Tienen un componente social y político grande. Cuando pensamos en problemas suaves, no se piensa en problemas sino en situaciones problemáticas. Se sabe que las cosas no están trabajando de la manera en que se desea y se quiere averiguar porqué y se investiga si hay alguna cosa que se pueda hacer para aliviar la situación. Una situación clásica de esto, es que tal vez no sea un " problema " sino una "oportunidad", como es el caso de un proyecto a planear.

La metodología de sistemas suaves fue desarrollada por Peter Checkland para el propósito expreso de ocuparse de problemas de este tipo. estuvo en la industria por años trabajando con metodologías de sistemas duros. observó cómo éstas eran inadecuadas al ocuparse de problemas complejos que tenían un componente

social grande; así en los años 60, ingresó a la Universidad de Lancaster, localizada en el Reino Unido, en una tentativa de investigar esta área y de ocuparse de estos problemas SUAVES. Su "Metodología de Sistemas Suaves" ["Soft Systems Methodology"] fue creada en base a la investigación en un gran número de proyectos de la industria y su aplicación y refinamiento se concluyeron años después.

SSM se divide en siete etapas distintas. Éstas son;

1. Situación problema no estructurado El encontrar hechos de la situación problemática. Ésta es una investigación básicamente en el área del problema. Cuales son los factores claves? Cómo trabaja el proceso ahora? etc.
2. Situación problema expresado.- Expresar la situación problema con diagramas de Visiones Enriquecidas. En cualquier tipo de diagrama, más conocimiento se puede comunicar visualmente. Un dibujo vale más que 1000 palabras.
3. Nombramiento de los Sistemas Relevantes.- Seleccionar una visión de la situación y producir una definición raíz. Puede que existan perspectivas diferentes al mirar la situación problema.
4. Modelos conceptuales contruidos de lo que hace, las necesidades del sistema para cada una de las definiciones raíz. Se tiene lo básico " los Qués" de las definiciones de la raíz. Se definen "los cómo".
5. Comparación de los modelos conceptuales con el mundo verdadero. Compare los resultados de los pasos 4 y 2 para ver donde hay diferencias y similitudes.
6. Identifique los cambios factibles y deseables. Hay las maneras de mejorar la situación.
7. Recomendaciones para tomar la acción que mejore la situación problema. Cómo usted pondría práctica los cambios del paso 6.

CATWOE

Las definiciones de la raíz se escriben como sentencias que efectúan una transformación. Hay seis elementos que hacen a una definición raíz bien formulada, que se resumen en CATWOE.

- Cliente: considera a cada uno que está presto para obtener beneficios de un sistema. Si el sistema implica sacrificios tales como despidos, son víctimas deben también ser contadas como clientes.
- Actor: Los actores realizan las actividades definidas en el sistema.
- Proceso de la transformación: Esto se muestra como la conversión de la entrada de información a la producción.
- Weltanschauung: La expresión alemana para la opinión del mundo. Esta opinión del mundo hace que el proceso de la transformación sea significativo en contexto.
- Propietario: Cada sistema tiene algún propietario, quien tiene el poder para comenzar y/o para cerrar el sistema.
- Apremios ambientales: Los elementos externos que existen fuera del sistema que se toman como dados. Estos apremios incluyen políticas de organización así como materias legales y éticas.

CATWOE se utiliza principalmente con el fin de analizar las sentencias de la definición raíz, pero se puede utilizar como bloque de construcción para derivar la sentencia de la definición raíz si sabemos los elementos de CATWOE.

Utilizamos CATWOE como la espina dorsal para desarrollar definiciones raíz debido a que el uso de la transformación en sí misma como definición raíz se hace difícil de modelar. La transformación y la opinión del mundo son el centro del CATWOE. Cada actividad se puede expresar en muchas maneras, usando opiniones diferentes del mundo. Es una buena idea que diferentes puntos de vista sean utilizados para desarrollar definiciones raíz diferentes. CATWOE también reconoce la necesidad de explicar lo relativo a propiedad, funcionamiento,

beneficiarios, víctimas y apremios externos, que son cosas importantes a explicar en la documentación del sistema.

3.2 Análisis del uso de TIC

Es un hecho notorio la importancia creciente de las Tecnologías de la Información y las Comunicación (TIC) en la modernización de la sociedad, en la mejora de los servicios e infraestructuras, en la actividad laboral, en la enseñanza, en la cultura y en el ocio, y en la organización de la sociedad de hecho, estas TIC comportan el cambio en la que el conocimiento y la información se convierten en recursos estratégicos y transformadores de la sociedad.

El entorno de la sociedad, da un peso específico muy especial como recurso obtenido, procesado y distribuido a los Sistemas de Información; este peso, presumiblemente, se incrementará, o como mínimo se mantendrá, en los próximos años. Las Tecnologías de la Información y los Sistemas de Información en las organizaciones, se han convertido en un componente vital del éxito en los negocios y las organizaciones de cualquier sector empresarial puesto que aportan apoyo para analizar problemas, visualizar materias complejas e incluso para la creación de nuevos productos. Los Sistemas de Información, gracias a las tecnologías de la información se están imponiendo pues como pieza clave en la productividad y competitividad de las empresas.

Las TIC están realizando un papel fundamental en el desarrollo del sector turístico provocando una reestructuración interna. Indudablemente las TIC, especialmente Internet, han cambiado y continúan cambiando la naturaleza de la industria del turismo puesto que la información es un componente fundamental tanto de la cadena de valor como del producto. En la actualidad, la gestión eficiente de las tecnologías de la información permite no sólo reducir el coste de las transacciones, sino que también se convierte en un elemento estratégico para

obtener ventajas competitivas por parte de las empresas turísticas comparado con otras industrias, el turismo ha sido el sector más importante en volumen de ventas y en transacciones online.

Estas TIC se presentan como especialmente importantes para la gestión de las empresas turísticas, ya que el turismo se basa en la información pues vende bienes intangibles y una información precisa y relevante es la llave para la satisfacción del consumidor. Por ello, las TIC están modificando los hábitos de distribución turística, facilitando el desarrollo de empresas virtuales y aportando nuevas posibilidades y herramientas a los destinos turísticos.

El detonante de una buena gestión de la información radica en la rápida identificación de las necesidades del consumidor y la facilidad al personalizar y actualizar esta información. Por esta amplia gestión de información, tanto por su volumen como por su globalidad, y para agilizar toda su gestión, se plantea como imprescindible el uso de diferentes tecnologías. El sector turístico, caracterizado por la rápida incorporación de las tecnologías está expuesto a un proceso de innovación constante, pero dado que las empresas habituales del sector son PYMEs, el proceso de difusión de las tecnologías puede verse retrasado respecto de la trayectoria de las grandes empresas o de la propia dinámica del resto de sectores. Igualmente, la escasa formación de los trabajadores del sector puede proporcionar una menor rapidez en la difusión de la tecnología.

3.3 Diagnóstico de la situación actual por departamento y por Hotel

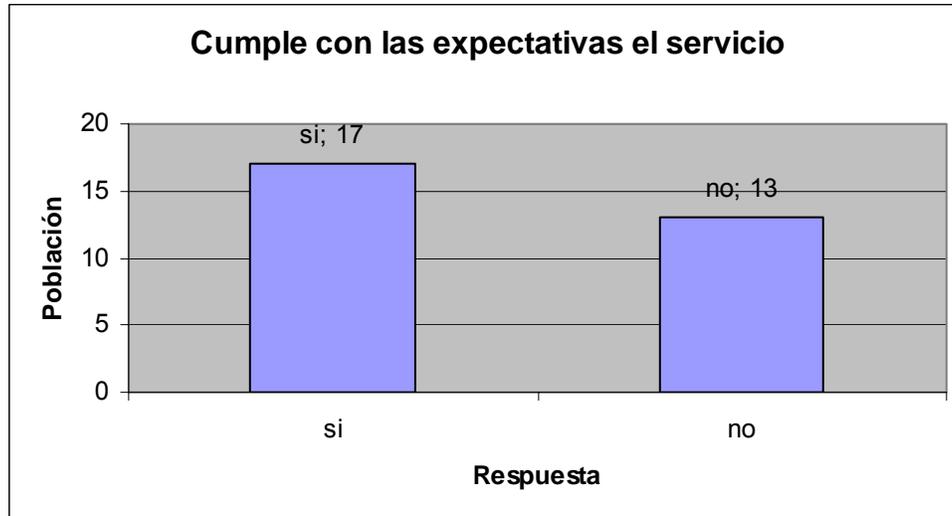
Utilizando el instrumento de investigación diseñado, (ver anexo 1) el cual tuvo en su prueba de inicio un coeficiente KR 20 del 92% y en la final del 97%, se recabó la información de importancia para la investigación por cada departamento de

cada uno de los Hoteles en estudio, esto con el fin de observar la percepción del cliente.

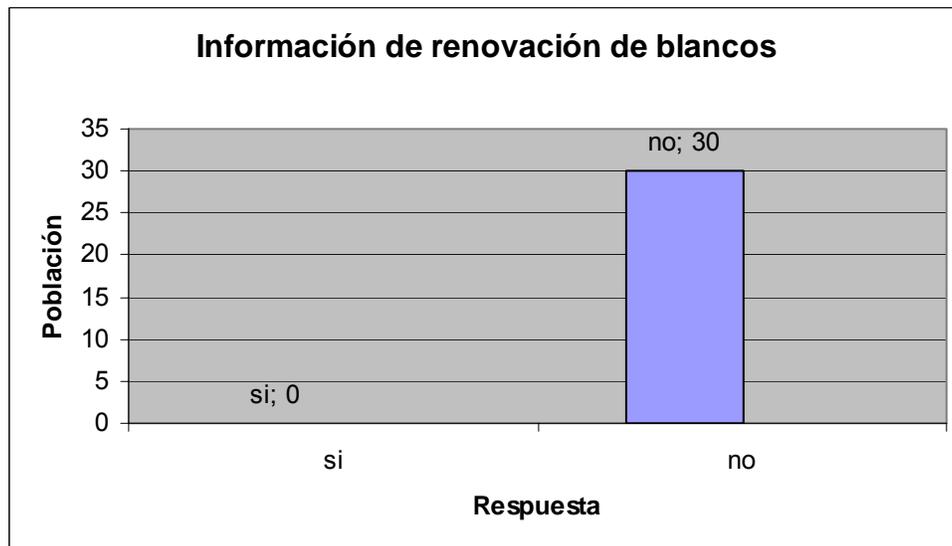
3.3.1 Hotel Alba Suites

Ama de llaves.- En este departamento el principal problema que encontramos es la falta de planeación cuando el Hotel se encuentra al 100 % de ocupación, muchas veces cuartos que deberían de ya estar debidamente aseados aún no se han limpiado y esto lleva a que los huéspedes realicen quejas del servicio de Ama de llaves. Dentro del departamento encontramos el servicio de lavandería para la ropa de los huéspedes. Mantenimiento en general del Hotel. La limpieza de los blancos también forma parte de las responsabilidades de éste departamento. Muchas veces no tienen las amenidades listas, los blancos limpios y ordenados a tiempo y esto genera retraso en el tiempo de limpieza de los cuartos por parte de las camaristas. A veces las camaristas limpian las habitaciones pero no dejan los suministros completos de acuerdo a los estándares del Hotel. También es inexistente un sistema de control de habitaciones, solamente recepción cuenta con éste y sólo pasa reportes de las habitaciones ocupadas.

En cuanto a la percepción del cliente, en la siguiente gráfica se muestra en que nivel las expectativas del servicio son cumplidas para el cliente en este Hotel.



Gráfica 3.1 Cumplimiento de las expectativas de servicio
Fuente: elaboración propia



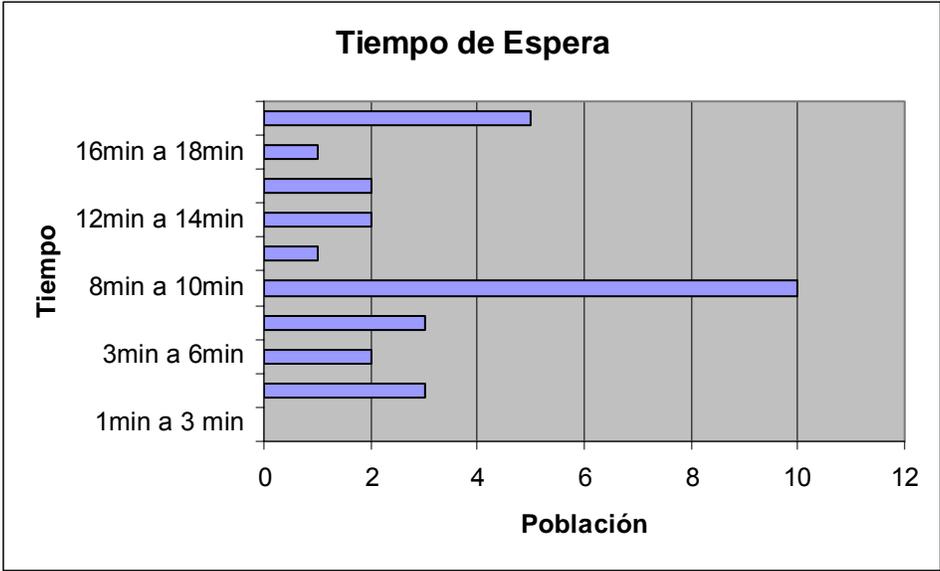
Gráfica 3.2 Información de renovación de blancos
Fuente: elaboración propia

Esta gráfica nos indica que este Hotel no cuenta con el servicio de renovación de blancos así es que los blancos son cambiados cotidianamente.

Recepción.-La principal falla en el departamento de Recepción se desenvuelve a la llegada de un huésped, con una reservación hecha con anticipación, e incluso la habitación ya asignada, no se respeta su derecho de servicio, ni lo ya estipulado.

Aunado a lo anterior se hace esperar al cliente en el lobby del Hotel, sin ningún tipo de amenidad, no se le dan opciones, tiene que esperar en la recepción hasta que se desocupe la habitación o se termine de limpiar. Con esto, el cliente adquiere una mala imagen del Hotel y del servicio que ofrecen, esta situación afecta más si es su primera visita.

Como parte de la rutina y el servicio viciado, encontramos al socio que por lo general lleva años visitando el Hotel y quien ya conoce esta práctica, para evitar este tipo de incidencias los socios acostumbran hacer su llegada después del check in. Se tiene un Sistema de Información el cual es del uso exclusivo del departamento y no comparte con otros departamentos lo que provoca falta de información y mala comunicación interdepartamental, generando deficiencias y retrasos en los servicios en general.



Gráfica 3.3 Tiempo de espera en recepción
Fuente: elaboración propia

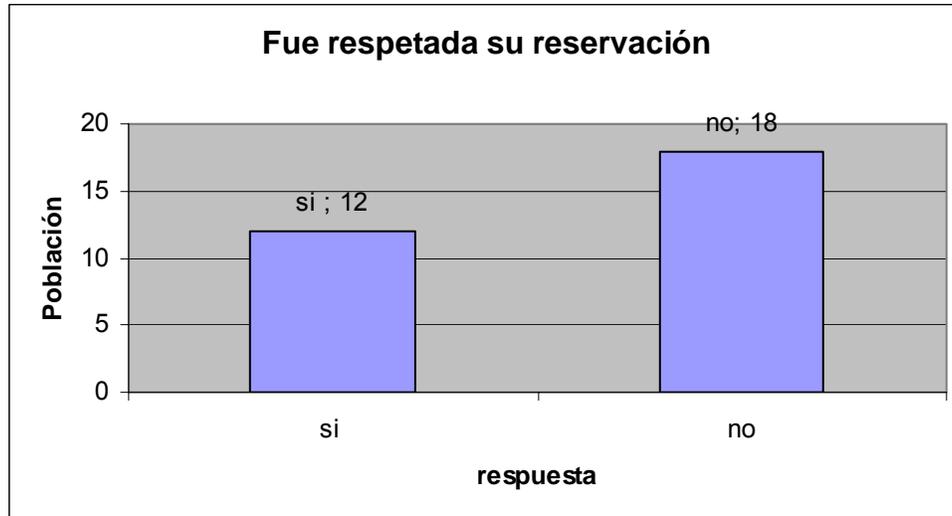
El tiempo es muy importante para los huéspedes ya que muchas veces vienen de viajes largos y lo último que quieren es que su registro sea mayor a 5 minutos la media de este Hotel oscila en los 10 minutos y en ocasiones ha llegado hasta 18 minutos.

Ventas y Reservas.-En este departamento se presenta un doble problema, ya que cuenta con oficinas en el Distrito Federal y en Acapulco. No existe una adecuada comunicación entre las terminales de reservación y el Hotel, de ahí se derivan dos problemas: No se dá un seguimiento a las reservaciones y por consecuencia se asignan las habitaciones a diferentes huéspedes, eso entorpece y afecta el accionar del departamento de recepción. Se cuenta con un Sistema de Información que no se sabe utilizar ya que no se bloquean adecuadamente las habitaciones lo que trae como consecuencia que el cliente perciba una falta en la calidad en el servicio.



Gráfica 3.4 Tipo de atención en el departamento de Recepción
Fuente: elaboración propia

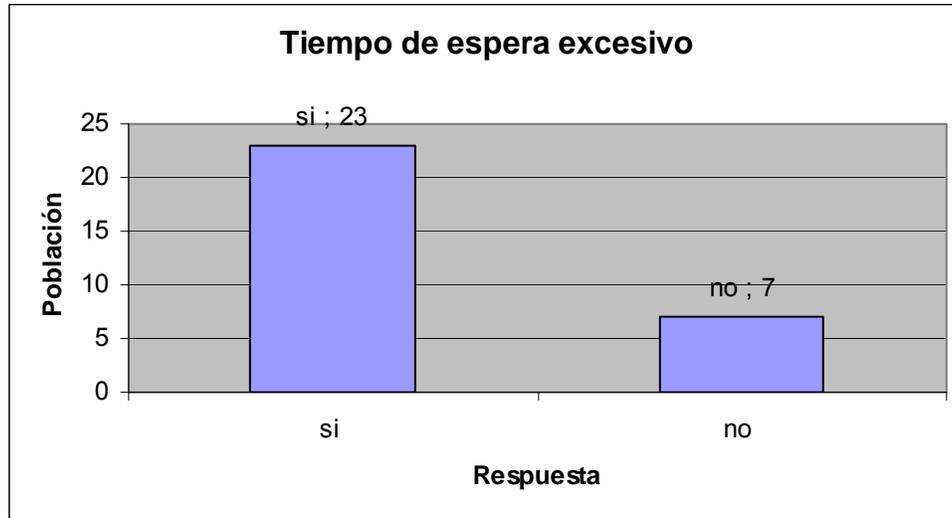
Lo que nos muestra esta gráfica es que al 50 % de los clientes se les da un trato personalizado ya que puede que sea su segunda visita o que sean socios del mismo, por otro lado el otro 50 % era su primera vez en las instalaciones o simplemente el personal que lo atendió olvido su condición de socio.



Gráfica 3.5 Fue respetada su reservación
Fuente: elaboración propia

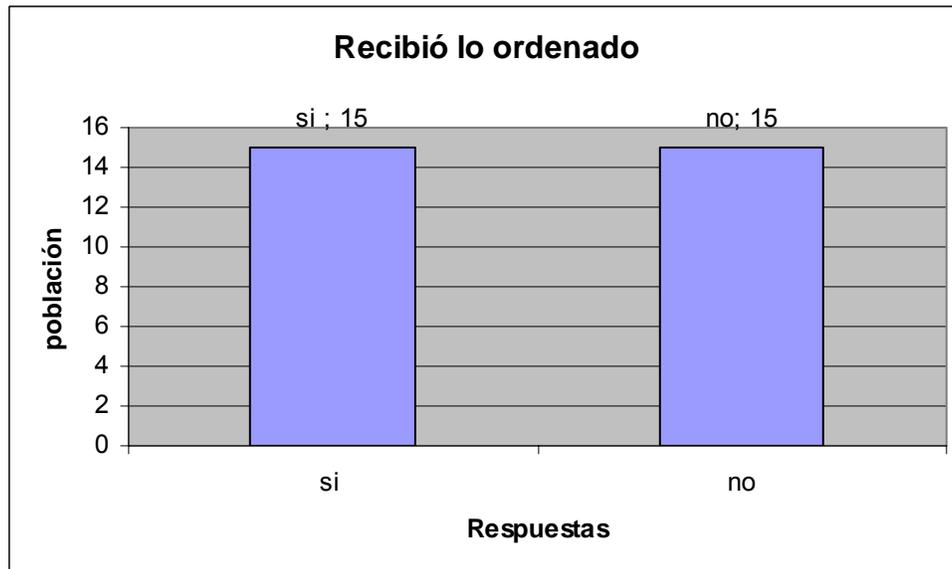
En esta gráfica se puede observar, que a 18 personas no se les respetó su reservación por diversas causas, la mas común fue que no se les asignó a los socios las habitaciones que solicitaron en su reservación previa o que simplemente no habían llegado a la hora en el que se hace el check in, esto es pasadas las 4:00 p.m.

Alimentos y Bebidas.- El departamento es casi inexistente ya que los huéspedes que no conocen el servicio van a visitarlo y salen muy insatisfechos, debido a que el servicio y la calidad de los alimentos no es la adecuada. No se ha tenido visión para ampliar el servicio y ofrecer platillos de comida rápida, platillos tradicionales del lugar además no se tienen promociones para los socios del Hotel.



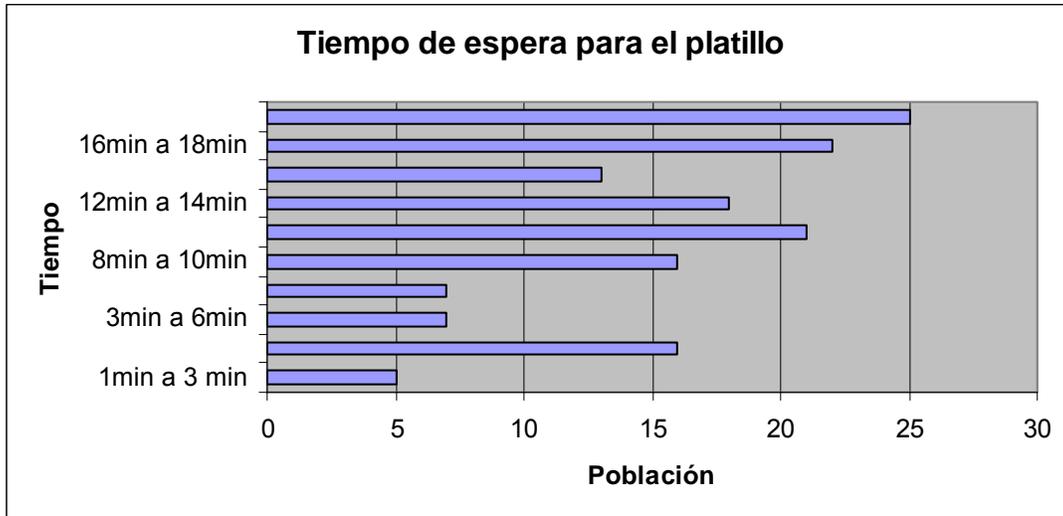
Gráfica 3.6 Tiempo de espera
Fuente: elaboración propia

En cuanto al departamento de alimentos y bebidas su tiempo de entrega de los platillos no es excesivo.



Gráfica 3.7 Recibió lo ordenado el huésped
Fuente: elaboración propia

En cuanto a la orden solicitada o seleccionada hay 50 % de error y 50 % de acierto, lo que se debe de corregir.



Gráfica 3.8 Tiempos de espera por los platillos
Fuente: elaboración propia

Dependiendo de la elaboración de los platillos es el tiempo de espera del cliente y este varía entre 3 hasta 18 minutos como se puede observar.

Su sistema para la toma de ordenes resulta obsoleto, las comandas se siguen haciendo a mano, no se cuenta con un sistema para agilizar las funciones del mesero o de la cocina, no se hace nada para agilizarlo, tampoco se cuenta con apertura de crédito (boucher abierto) al interior del Hotel para que el huésped consuma como mejor prefiera y al final de su estancia pagará su cuenta.

Departamento de loza.-En este departamento no se cuenta con un adecuado control de inventario, así como de un sistema en el cual se pueda confiar para conocer la cantidad de suministros otorgados a los huéspedes. El control se realiza a través de papeletas elaboradas por el encargado y firmadas por el cliente, si se tuviese un sistema de control electrónico se conservarían las preferencias de los clientes y solamente se agregaría los pedidos en caso de que el huésped trajera invitados. En este departamento, hace falta un Sistema de Información para agilizar los trámites de préstamo de los utensilios de cocina y

toallas para facilitar el accionar del personal y la satisfacción del cliente para obtener alta calidad en el servicio y no hacerlo esperar.



Gráfica 3.9 Tiempo de espera para ser atendido
Fuente: elaboración propia

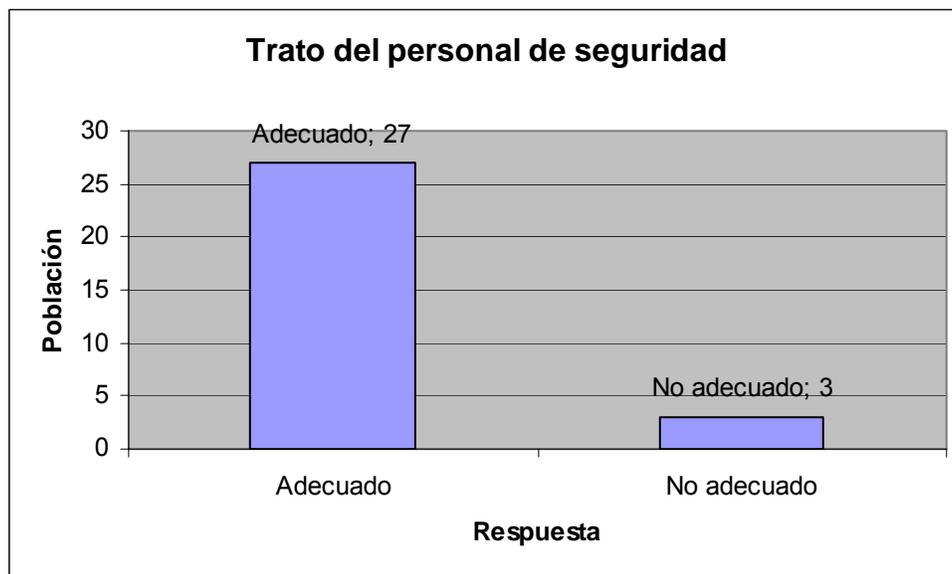
El tiempo de atención de este departamento es deficiente ya que el 99% de los entrevistados tuvieron un tiempo de espera mayor a 20 minutos.



Gráfica 3.10 Estado de los utensilios
Fuente: elaboración propia

En esta gráfica nos podemos dar cuenta que el estado general de los utensilios prestados no es el adecuado a criterio de los clientes, lo que nos arroja que se deben de mejorar estos.

Seguridad.- Este departamento es un outsourcing el cual fue contratado por el Hotel. Los elementos de seguridad no están capacitados para el trato que se debe otorgar a los clientes.



Gráfica 3.11 Trato del personal de seguridad
Fuente: elaboración propia

Esta gráfica nos muestra que al personal de seguridad no se les pasa la relación de huéspedes por lo que no dan un trato personalizado.

En relación a los Sistemas de Información utilizados en este Hotel, a continuación se enlistan por departamento.

<i>Departamento</i>	<i>Cuenta con Sistemas de Información</i>
<i>Ama de Llaves</i>	<i>No</i>
<i>Recepción</i>	<i>Si</i>

<i>Mantenimiento</i>	<i>No</i>
<i>Ventas y Reservaciones</i>	<i>Si</i>
<i>Alimentos y Bebidas</i>	<i>No</i>
<i>Departamento de loza</i>	<i>No</i>
<i>Seguridad</i>	<i>No</i>

Tabla 3.1 Sistemas de Información utilizados en el Hotel Alba Suites
Fuente elaboración propia

La problemática esencial surge por el uso limitado y deficiente de Sistemas de Información, la deficiente capacitación con respecto al servicio, la toma de decisiones y la nula visión de crecimiento. Dentro de una organización la comunicación es esencial, al interior del Hotel es insuficiente, al igual que con el exterior, no existe trabajo en equipo lo que conlleva al incumplimiento de objetivos y metas en particular.

Los nombres de los Sistemas de Información utilizados en el Hotel Alba Suites son el COAD que es un sistema que se utiliza en los departamentos de ventas, reservaciones y en la división de socios. Además se utiliza otro sistema que es el OPEL que es una base de datos de los socios desde el primero hasta el más reciente, los dos Sistemas de Información son de adaptación propia por el equipo de sistemas.

Con base en la información analizada en el Hotel “Alba Suites” se concluye que la problemática se centró en los departamentos que son Alimentos y Bebidas, Ventas, Recepción y Reservaciones Ama de Llaves y Departamento de Loza.

3.3.2 Hotel Aristos Majestic

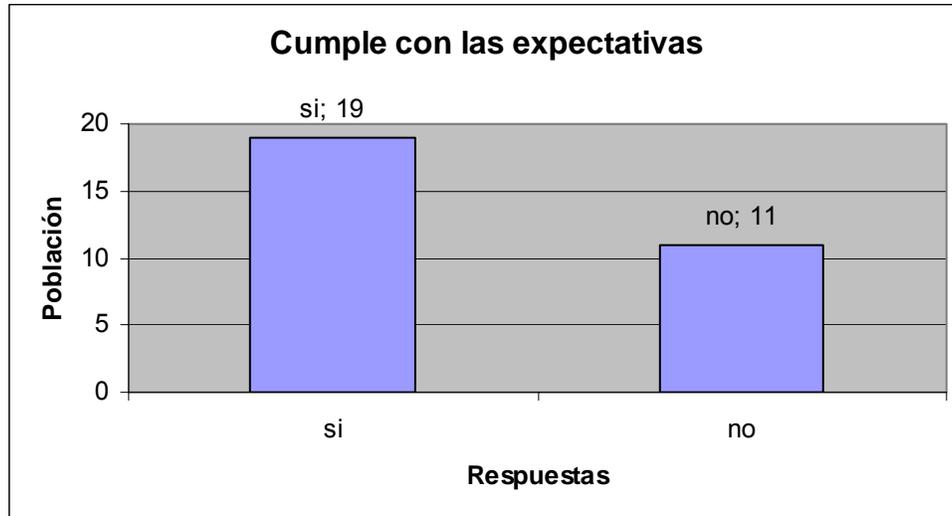
En el caso del Hotel “Aristos Majestic”, cuenta con un mejor servicio a diferencia del Hotel Alba Suites, pero su Sistema de Información no es el más adecuado de acuerdo a las necesidades básicas de los Hoteles.

Dentro de los problemas más significativos, destaca la falta de una pagina de Internet en la cual se puedan llevar a cabo reservaciones, puesto que estamos en la revolución de la comunicación, de la tecnología y de la información se debe de hacer frente a los nuevos paradigmas de comunicación que se presentan, ya que es necesario conocer todo tipo de información que favorezca significativamente a la captación de clientes.

Otro problema del Hotel Aristos Majestic se presenta en la captación de huéspedes extranjeros, a comparación del Hotel Alba Suites su captación de huéspedes extranjeros es de 2 por cada 3 nacionales esto se da por la mercadotecnia de boca en boca y la pagina de Internet con la que cuenta Alba Suites en comparación del Aristos Majestic.

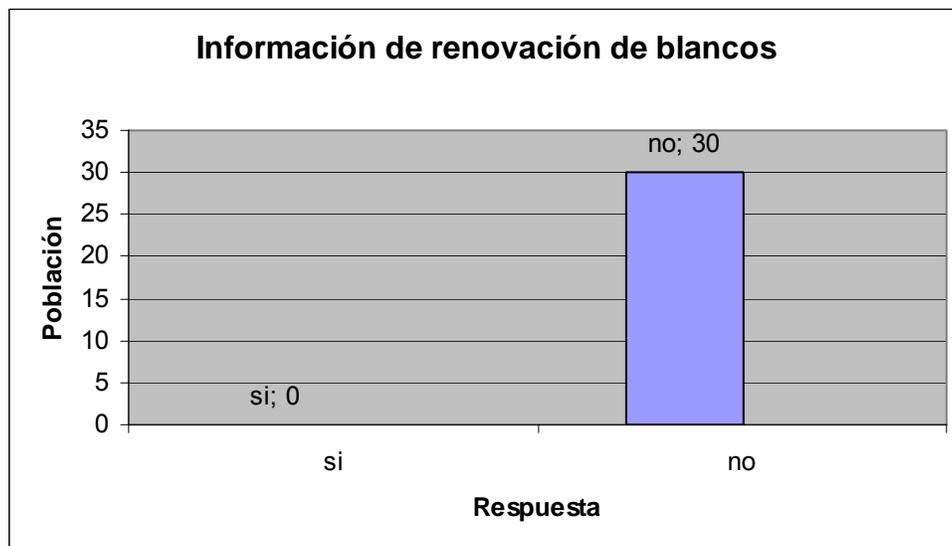
Los departamentos involucrados en esta investigación son los departamentos de recepción, alimentos y bebidas, reservaciones, ama de llaves y seguridad a continuación se describirá la problemática de cada uno de los departamentos.

Ama de Llaves.- Este departamento al no contar con un SI, presenta el problema de no conocer la afluencia de clientes, las noches que se quedarán, si solo utilizarán la habitación como uso día, etc. Al no tener conocimiento de esto, se está en total incertidumbre por los insumos y por la cantidad de cuartos a asignar a las camaristas, hasta que recepción manda el estado de la ocupación.



Gráfica 3.1.1 Cumplimiento de las expectativas de servicio
 Fuente: elaboración propia

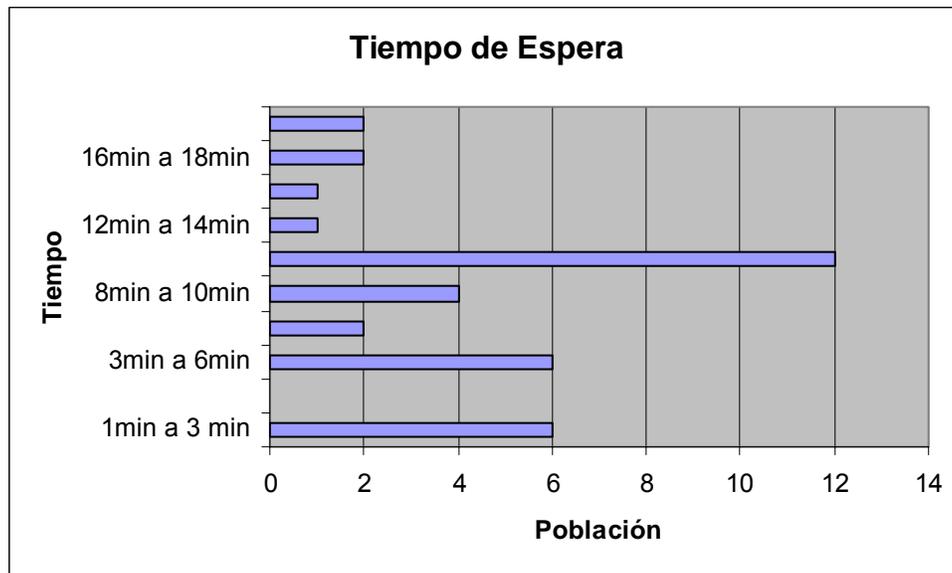
En cuanto al servicio prestado por las camaristas, ante los clientes la percepción de los mismos es que es aceptable y si cumple con sus expectativas. Se observó que muchas veces las camaristas hacen más de los cuartos que normalmente le son asignados ya que no se tiene una buena planeación.



Gráfica 3.1.2 Renovación de Blancos
 Fuente: elaboración propia

Por lo que se puede observar este Hotel no cuenta con el servicio de renovación de blancos, el cual se puede dar siempre y cuando no se tenga un servicio de lavandería dentro de las instalaciones del Hotel.

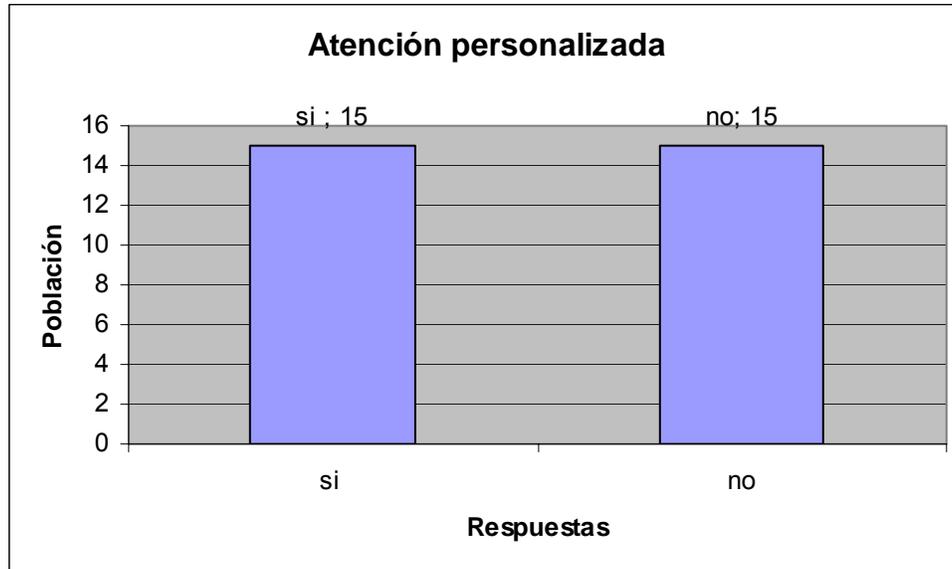
Recepción.- En este departamento, el problema se genera cuando se juntan muchos huéspedes ya que solo se cuenta con dos recepcionistas, aunado a que se tardan en cotejar las reservaciones hechas por Internet debido a que el sistema no bloquea las habitaciones solo hace una lista de la cantidad de huéspedes que llegarán ese día y los que lo hicieron por vía electrónica, sin tomar en cuenta las reservaciones telefónicas así como las hechas por agencias de viajes.



Gráfica 3.1.3 Tiempo de espera en recepción
Fuente: elaboración propia

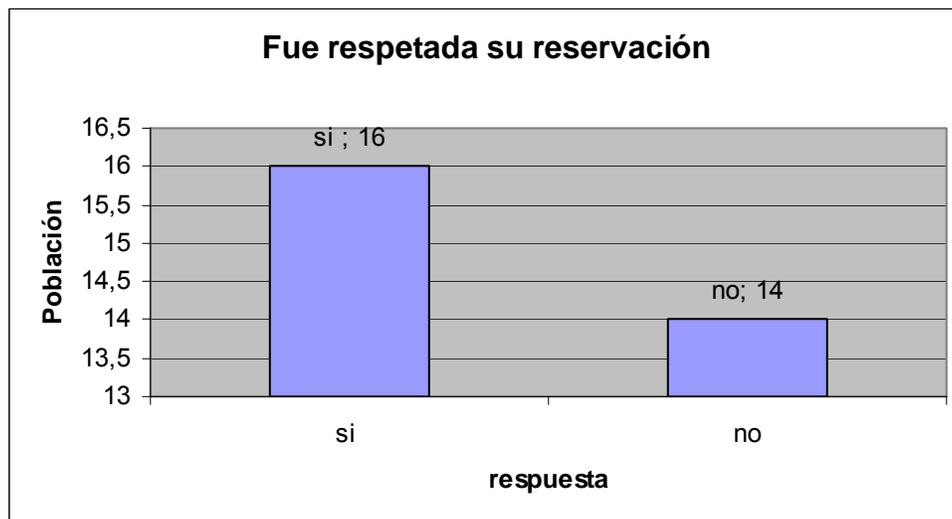
El tiempo es considerablemente alto pues el registro de huéspedes se debe hacer en un tiempo no mayor a 5 minutos ya que se tiene toda la información y solo se tiene que asignar la habitación.

Reservaciones.- El Hotel cuenta con un Sistema de Información que no hace el compendio de todos los tipos de reservaciones, sólo de dos el físico y por Internet y no incluye el telefónico, lo que lo hace poco eficiente ya que, según lo informado por el departamento, el 40 % de la reservaciones es hecha a través de este medio.



Gráfica 3.1.4 Tipo de atención
Fuente: elaboración propia

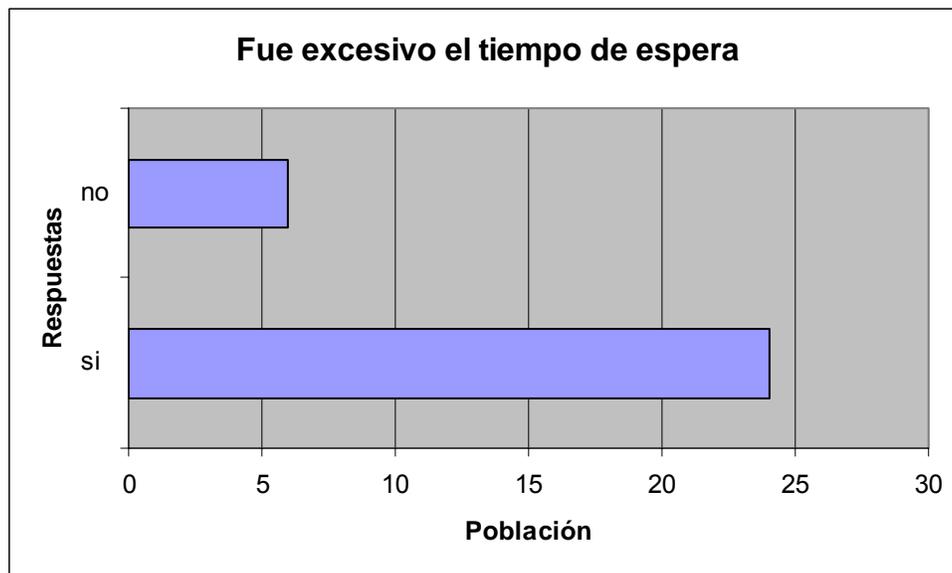
Al parecer la atención personalizada no es de importancia para este Hotel ya que al 50 % de sus clientes no se les da un trato personalizado, lo que hace que el cliente no se sienta satisfecho ya que si llevó a cabo su reservación es importante que se tenga el registro y se trate de llamar al cliente por su apellido.



Gráfica 3.1.5 Respeto hacia las reservaciones
Fuente: elaboración propia

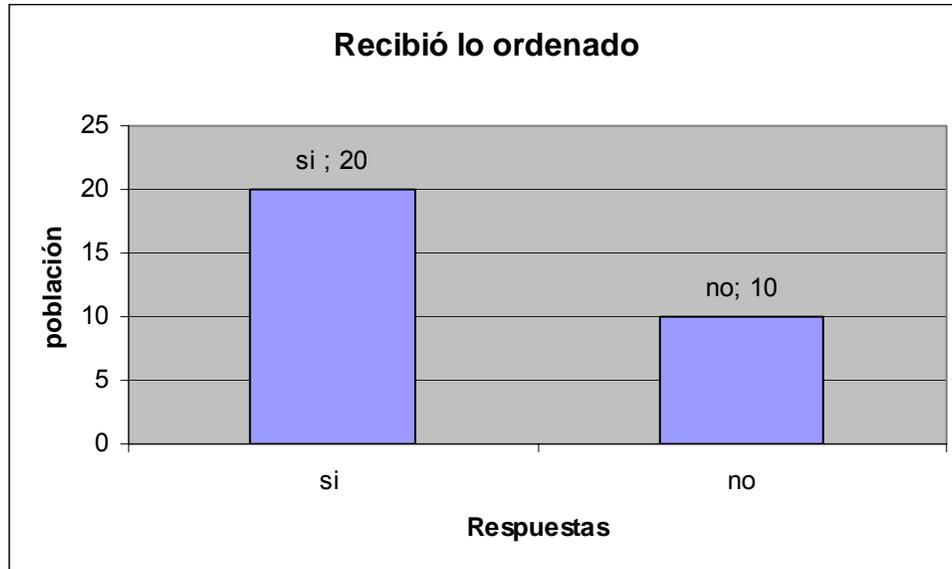
La reservación no fue respetada a 14 personas que la habían hecho y la causa fue confusión en el día de llegada del huésped.

Alimentos y Bebidas.- El principal problema es la elaboración de las comandas que aún se realizan en papel y no por medios electrónicos, esto muchas veces trae confusiones en las órdenes y en el buen control en las elecciones del cliente.



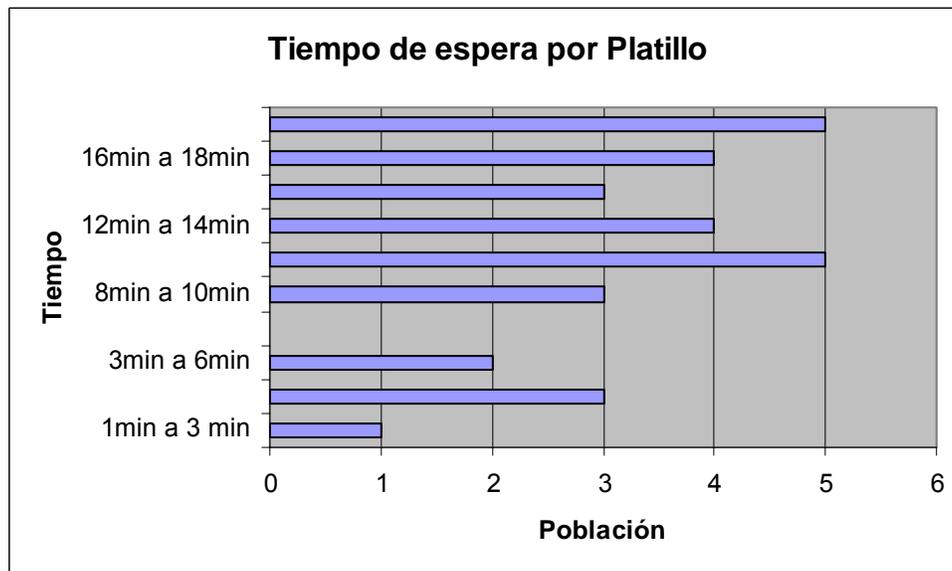
Gráfica 3.1.6 Tiempo de espera
Fuente: elaboración propia

El tiempo de espera es alto, esto se debe a dos factores: el primero a es que se toma la comanda de forma tradicional (a lápiz), el segundo es el tiempo de la elaboración de los platillos, esto podría considerarse ya que para algunos clientes puede ser muestra de que los alimentos son elaborados al momento de la selección.



Gráfica 3.1.7 Recibió lo ordenado
Fuente: elaboración propia

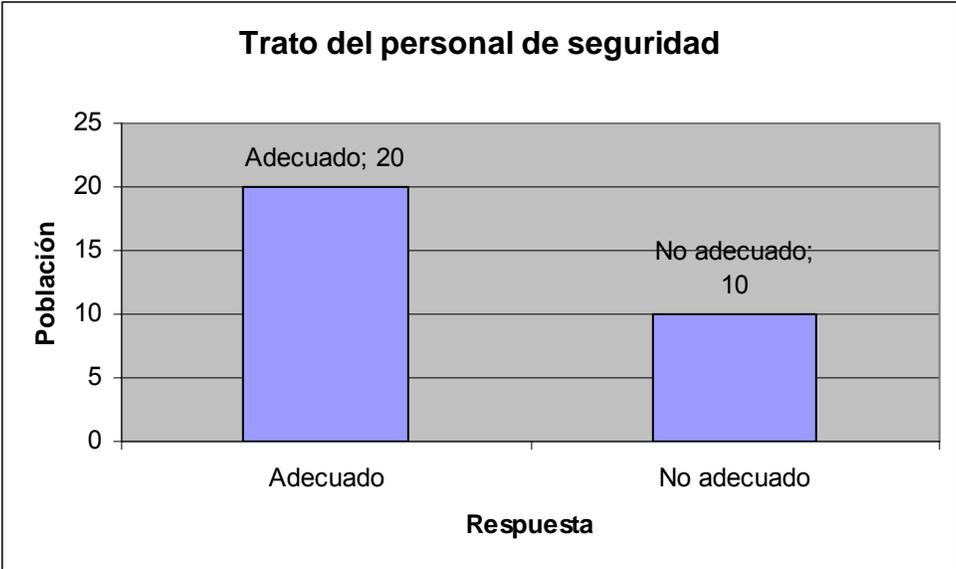
El servicio es adecuado en cuanto a la distribución de los platillos, pero esta gráfica debería sólo tener una respuesta, el si, ya que es inaceptable que se entregue mal un platillo.



Gráfica 3.1.8 Tiempo de espera por platillo
Fuente: elaboración propia

Esta gráfica confirma los tiempos de espera, los cuales se deben de disminuir lo más posible para tener un cliente totalmente satisfecho.

Seguridad.- En este departamento, el principal problema es la falta de conocimiento de la cantidad de huéspedes que se encuentran en una sola habitación, ya que al no conocer éste número muchas veces pueden hacer uso de las instalaciones otras personas o hasta los mismos huéspedes pueden hospedar personas ajenas al Hotel con lo que pueden dar una mala reputación al mismo. La falta de control favorece este tipo de situaciones ya que no se sabe quien es huésped y quien no.



Gráfica 3.1.9 Trato del personal de seguridad
Fuente: elaboración propia

El trato del personal de seguridad fue el adecuado, al parecer de los huéspedes, ya que comentaron que se dirigieron a ellos de una manera adecuada.

Por último, los sistemas por departamento con los que cuenta el Hotel son los siguientes:

<i>Departamento</i>	<i>Cuenta con Sistemas de Información</i>
<i>Recepción</i>	<i>Si</i>
<i>Alimentos y bebidas</i>	<i>No</i>
<i>Ama de Llaves</i>	<i>No</i>
<i>Seguridad</i>	<i>No</i>
<i>Reservaciones</i>	<i>Si</i>

Tabla 3.2 Sistemas de Información utilizados en el Hotel Aristos Majestic
Fuente elaboración propia

En la recopilación de información hecha por Internet en esta investigación arrojó que las paginas en las que aparece el Hotel Aristos Majestic principalmente son paginas Francesas o norteamericanas y la pagina principal de este Hotel está en el idioma inglés en donde se mencionan las ubicaciones de los diversos Hoteles de la cadena, pero en una búsqueda mayor de información se acudió a la dirección del Hotel de la Ciudad de México, el cual no es de la cadena de Hoteles Aristos sino que es un Hotel totalmente independiente de nombre "Century Ciudad de México". En este hotel se llevó a cabo una entrevista con el gerente de sistemas Víctor Sandoval que mencionó que se pudo dar una confusión en la pagina de Aristos, ya que se tiene un convenio con Aristos y cuando éste llega a un sobrecupo se da el servicio a los huéspedes que no encontraron habitación en El Century Ciudad de México. El Hotel Century cuenta con una base de datos llamada *ANZIOWIN* que maneja todos los departamentos del Hotel que está en la plataforma de UNIX, opera hasta los movimientos en el departamento de Recursos Humanos.

En entrevista con el contador Ricardo Morales se obtuvo la información necesaria para confirmar que tipo de Sistemas de Información son los que cuenta el Hotel

Aristos Majestic, este es el *COMPUSYSTEM 2* que utiliza solo el departamento de recepción y reservaciones este sistema tiene la plataforma de *UNIX*

3.3.3 Hotel Parador Acapulco

Este es el mismo Hotel que el anterior sólo que en las páginas de Internet del Estado de Guerrero está considerado como si fuera otro Hotel, cosa que no es cierta.

3.3.4 Hotel Villas La Marina Holiday Inn

Considerando la clasificación del Gobierno del Estado de Guerrero, se observó al Hotel Villas La Marina que los dueños del mismo lo consideran un Hotel boutique, por consiguiente no es un Hotel de cuatro estrellas sino que es un Hotel de categoría especial. Este Hotel pertenece a la cadena de Holiday Inn y está ubicado en la Costera Miguel Alemán a cinco minutos del centro de Acapulco y dentro del Corredor Turístico Caleta y Caletilla. No se puede considerar en el estudio pues no es un Hotel de cuatro estrellas (ver anexo 3).

3.4.5 Hotel Aca Bay & Suites Club

Ubicado en una zona poco conocida del Puerto de Acapulco pero con una vista privilegiada de la bahía, este Hotel cuenta con diversos aspectos que no le son favorables ya que no se conoce que tipos de servicio ofrece. Cuando se llamó para hacer una supuesta reservación no se recibió respuesta del Hotel y cuando se intentó por Internet no se logró dicha reservación.

Un problema que presenta el Hotel en su página de Internet, es que no tiene una foto del Hotel, únicamente de sus habitaciones solo manejan el idioma inglés y no tienen un servicio para hacer reservaciones desde la página sino que ponen

cuatro correos electrónicos uno para información, otro para reservaciones, otro para grupos y uno general.

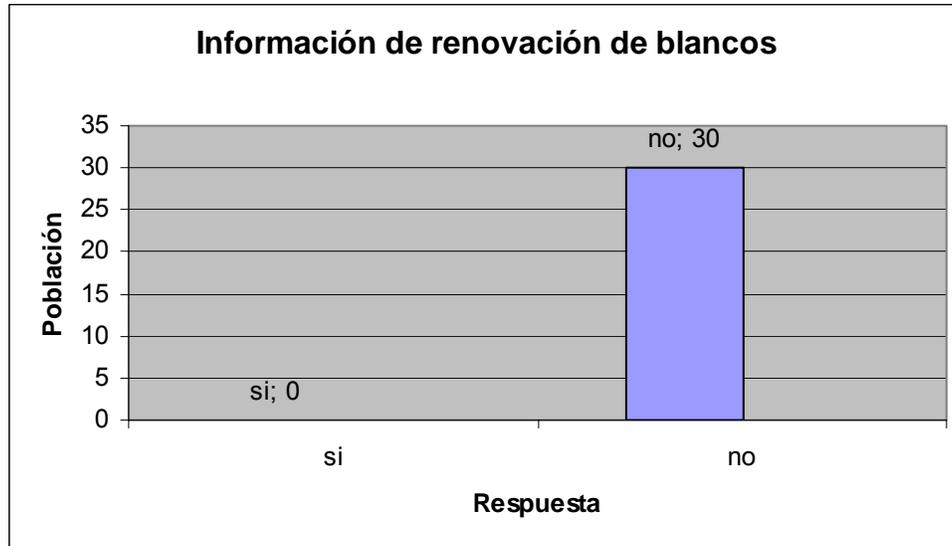
Los departamentos involucrados en esta investigación son los departamentos de recepción, alimentos y bebidas, reservaciones, ama de llaves y seguridad a continuación se describirá la problemática de cada uno de los departamentos

Ama de Llaves.- Este departamento al no contar con un SI presenta el problema de no conocer la afluencia de clientes, las noches que se quedarán si sólo utilizarán la habitación como uso día, al no tener conocimiento de esto se está en total incertidumbre por los insumos y por la cantidad de cuartos a asignar a las camaristas, hasta que recepción manda el estado de la ocupación.



Gráfica 3.2.1 Cumplimiento de las expectativas de servicio
Fuente: elaboración propia

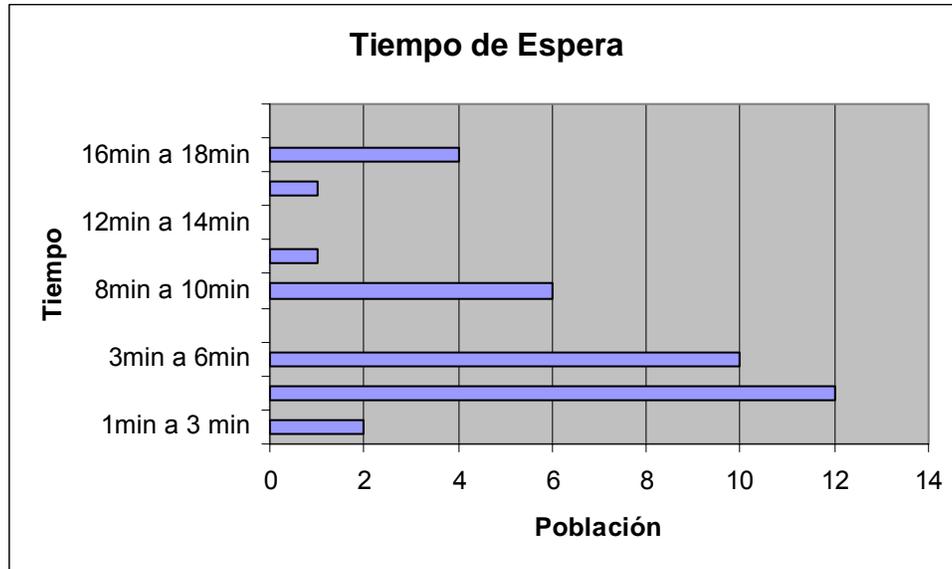
En esta gráfica se observa cómo puede afectar el no aprovechamiento de la tecnología ya que el servicio de ama de llaves no cumplió las expectativas de los huéspedes. En ocasiones la limpieza de los cuartos era realizada muchas veces pasadas de las 12 del día.



Gráfica 3.2.2 Renovación de Blancos
Fuente: elaboración propia

Por lo que se puede observar este Hotel no cuenta con este servicio, este servicio se puede dar siempre y cuando se tenga un servicio de lavandería dentro de las instalaciones del Hotel

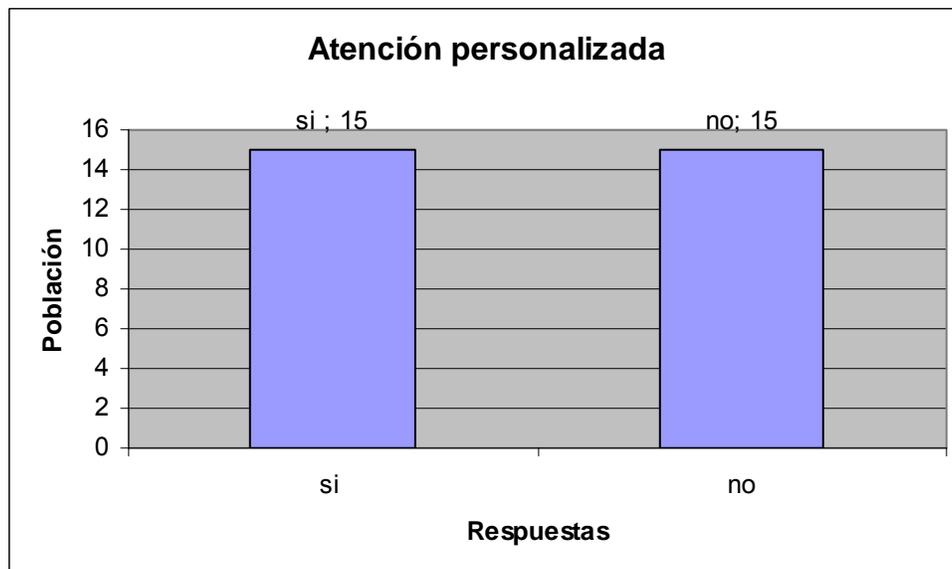
Recepción.- En este departamento, el problema se genera cuando se juntan muchos huéspedes ya que sólo se cuenta con dos recepcionistas, aunado a que se tardan en cotejar las reservaciones hechas por Internet debido a que el sistema no bloquea las habitaciones, sólo hace una lista de la cantidad de huéspedes que llegarán ese día y los que lo hicieron por vía electrónica, sin tomar en cuenta las reservaciones telefónicas así como las hechas por agencias de viajes. A pesar de todo esto el servicio es bueno y no es tan tardado.



Gráfica 3.2.3 Tiempo de espera en recepción
Fuente: elaboración propia

Como se puede observar el tiempo de espera es relativamente bajo y esto se debe a que los recepcionistas cuentan con las herramientas necesarias para llevar a cabo sus operaciones.

Reservaciones.- Cuentan con un Sistema de Información que no hace el compendio de todos los tipos de reservaciones, lo cual lo hace deficiente ya que si tuviese un sistema integrador tendría mejores resultado.



Gráfica 3.2.4 Tipo de atención
Fuente: elaboración propia

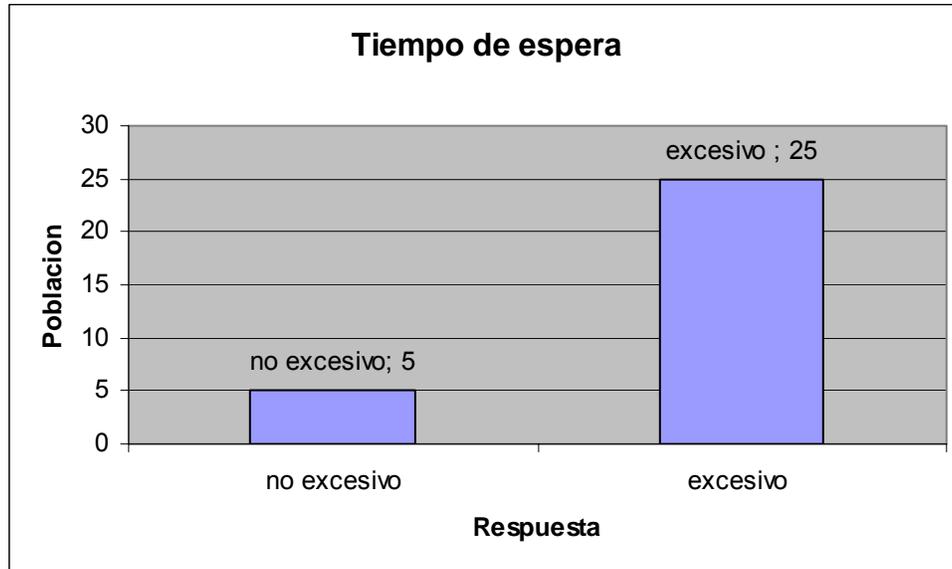
La atención personalizada no es la suficiente ya que la mitad de los clientes no la recibió.



Gráfica 3.2.5 Respeto hacia la reservación del cliente
Fuente: elaboración propia

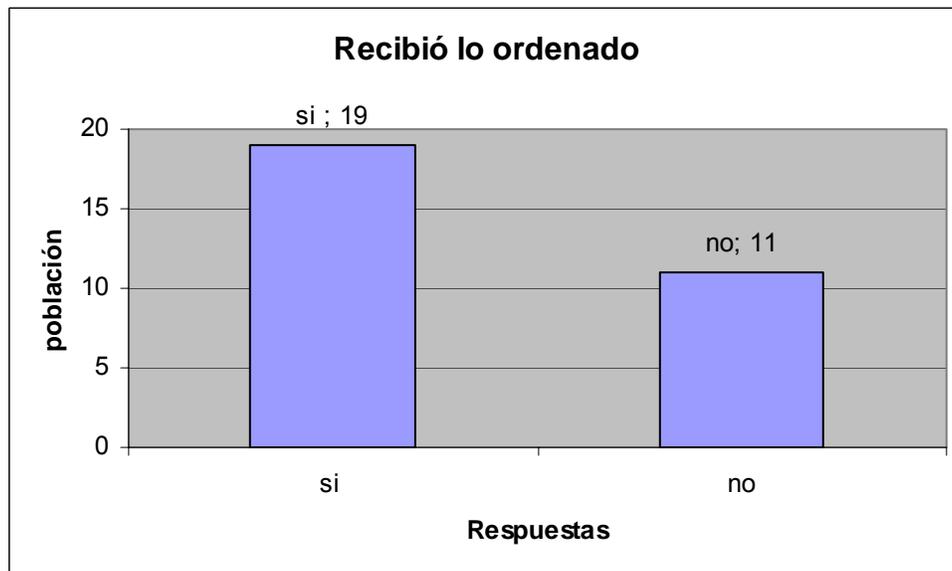
Aún con el problema de la atención personalizada, las reservaciones son respetadas.

Alimentos y Bebidas.- El principal problema es la elaboración de las comandas que aún se realizan en papel y no por medios electrónicos, esto trae confusiones en las comandas y resta control en las elecciones del cliente, tanto en el restaurante como en el servicio a cuartos, en contra parte otros establecimientos cuentan con este tipos de SI por lo cual llevan un adecuado control.



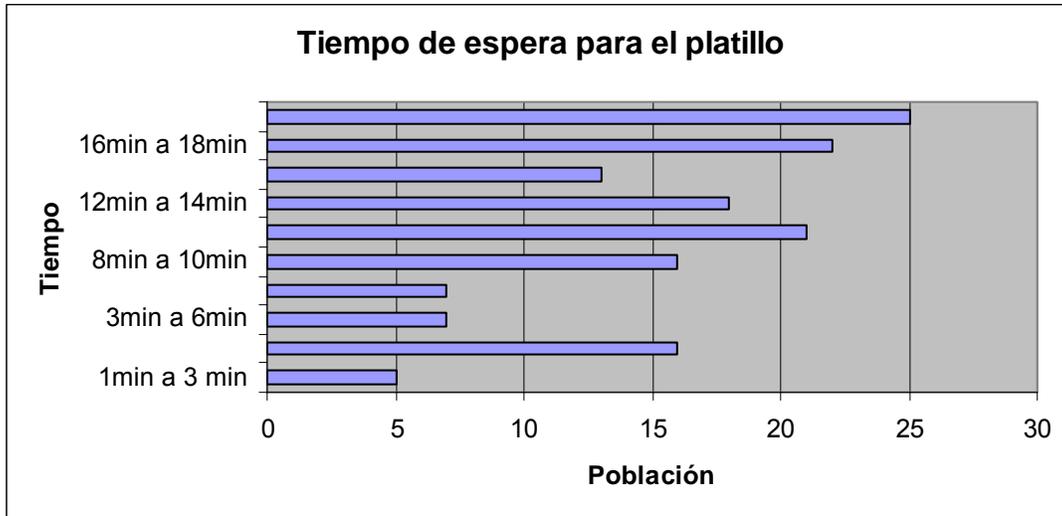
Gráfica 3.2.6 Tiempo de espera
Fuente: elaboración propia

El tiempo de espera en el restaurante es excesivo, lo cual se tiene que resolver ya que si no se resuelve es posible que en el Hotel disminuya la afluencia al restaurante.



Gráfica 3.2.7 Recibió lo ordenado
Fuente: elaboración propia

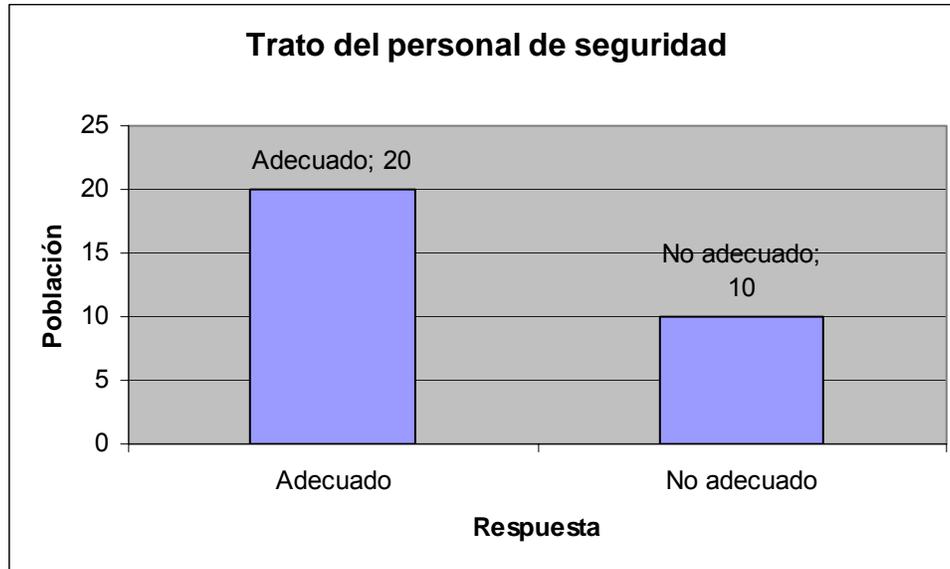
A pesar del tiempo excesivo, los comensales en su mayoría recibieron lo ordenado el problema esta en el tiempo de registro y la elaboración de los platillos.



Gráfica 3.2.8 Tiempo de espera por platillo
Fuente: elaboración propia

El tiempo excesivo en la elaboración de los platillos lo que provoca que los comensales esperen demasiado sus platillos, pero por otro lado, esto nos refleja que los platillos son elaborados al momento y no se tienen ya hechos, esto puede interpretarse como un grado mayor de satisfacción al cliente o un valor agregado.

Seguridad.- En este departamento el principal problema es la falta de conocimiento de la cantidad de huéspedes que se encuentran en una sola habitación, ya que al no conocer la cantidad de huéspedes muchas veces pueden hacer uso de las instalaciones otras personas o hasta los mismos huéspedes pueden hospedar personas ajenas al Hotel con lo que pueden dar una mala reputación al mismo.



Gráfica 3.2.9 Trato del personal de seguridad
Fuente: elaboración propia

El trato del personal de seguridad fue el adecuado al parecer de los huéspedes ya que comentaron que se dirigieron a ellos de una manera muy correcta, esto es lo que los huéspedes observaron del trato recibido por el personal de seguridad.

En este Hotel, se realizó una entrevista al Gerente General Rogelio de Alberti el cual nos proporcionó la información de que si cuentan con un Sistema de Información pero no nos proporcionó el nombre del mismo por razones de seguridad.

<i>Departamento</i>	<i>Cuenta con Sistemas de Información</i>
<i>Recepción</i>	<i>Si</i>
<i>Alimentos y bebidas</i>	<i>No</i>
<i>Ama de Llaves</i>	<i>No</i>
<i>Seguridad</i>	<i>No</i>
<i>Reservaciones</i>	<i>Si</i>

Tabla 3.3 Sistemas de Información utilizados en el Hotel Aca Bay & Suites Club
Fuente: elaboración propia

3.4.6 Hotel Castillo Real Acapulco

El Hotel Castillo Real de Acapulco no está en el listado de los Hoteles pertenecientes a la AMHM y sólo está dentro del listado de los Hoteles con los que cuenta la página del Estado de Guerrero. Es un Hotel de tres estrellas catalogado así por su página de Internet además que este hotel lleva tres años en huelga

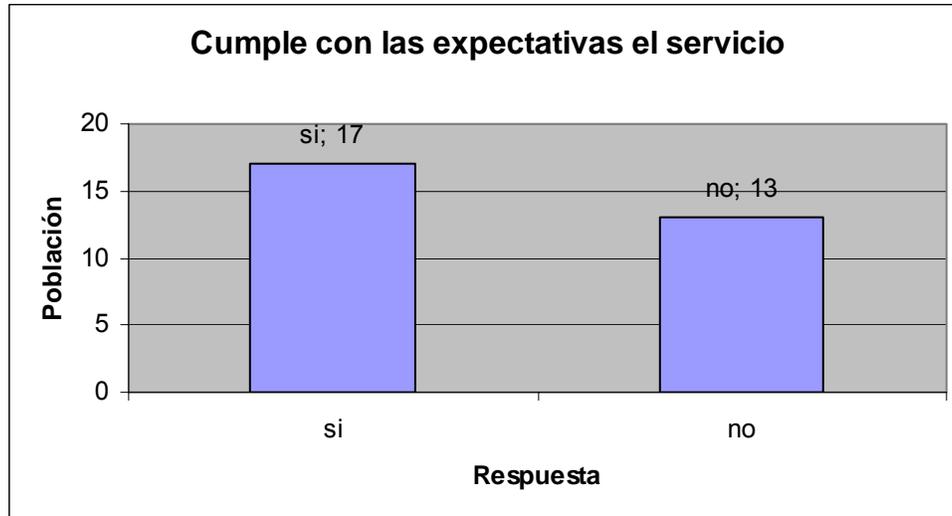
3.4.7 Hotel La Jolla /La Joya

El Hotel La Jolla /La Joya de Acapulco no se encuentra en el listado de los Hoteles pertenecientes a la AMHM. Se encuentra dentro del listado de los Hoteles con los que cuenta la página del Estado de Guerrero, su nombre está mal escrito en la página y es en realidad La Joya.

3.4.8 Hotel Las Hamacas

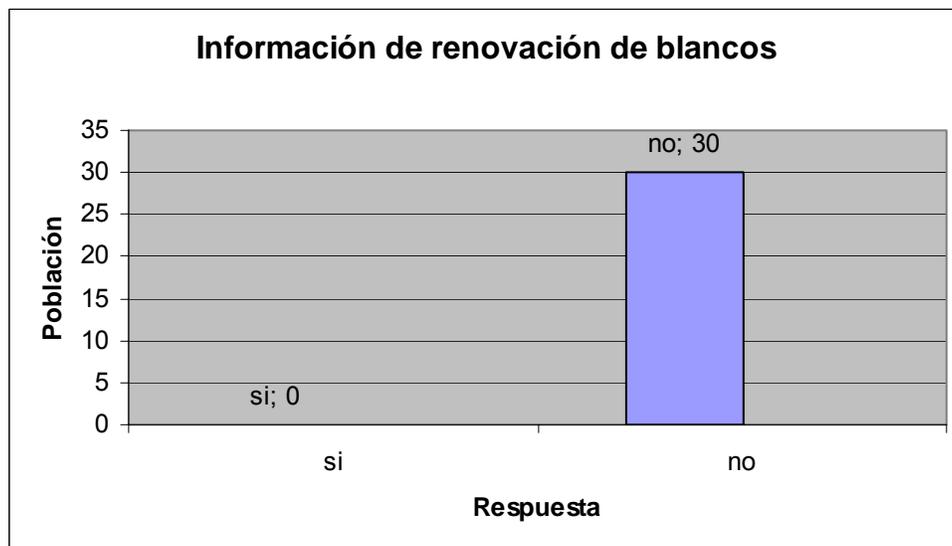
Hotel localizado en el centro a unos cuantos pasos de la playa Hornos, cuenta con una gran variedad en Alimentos y bebidas, es un Hotel pequeño pero debido a su localización puede hacer frente a todo tipo de requerimientos del huésped. A continuación se describirán los principales problemas en los SI de este Hotel.

Ama de Llaves.- Este departamento al no contar con un SI se presenta el problema de no conocer la afluencia de clientes, las noches que se quedarán si solo utilizaran la habitación como uso día, al no tener conocimiento de esto se está en incertidumbre por los insumos y por la cantidad de cuartos a asignar a las camaristas, hasta que recepción manda el estado de la ocupación.



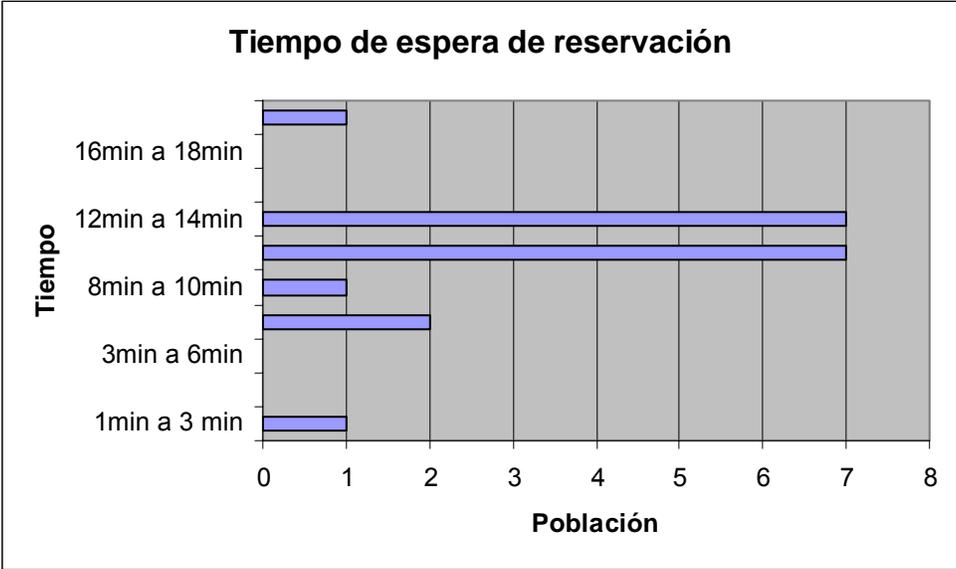
Gráfica 3.3.1 Cumplimiento de las expectativas de servicio
 Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica anterior, el servicio proporcionado por el departamento de ama de llaves es el adecuado pero con una tendencia a no serlo lo que es preocupante puesto que este departamento es importante para agradar al cliente y este regrese.



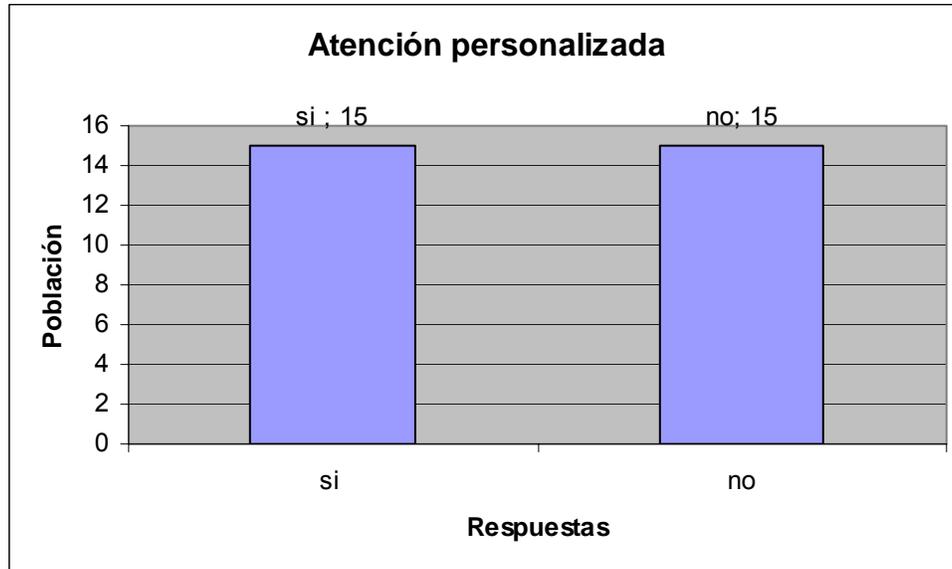
Gráfica 3.3.2 Renovación de blancos
 Fuente: elaboración propia

Por lo que se puede observar este Hotel no cuenta con este servicio, este servicio se puede dar siempre y cuando se tenga un servicio de lavandería dentro de las instalaciones del Hotel



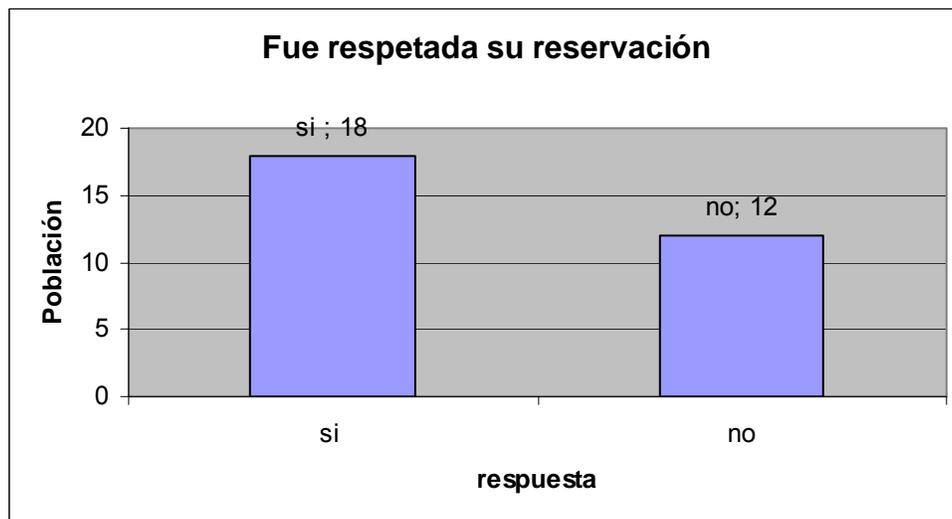
Gráfica 3.3.3 tiempo de espera
Fuente: elaboración propia

Recepción.- En este departamento el problema se genera, al momento de que los clientes solicitan habitaciones con comunicación ya que muchas veces no se respetan las reservaciones, aunado a que se tardan en cotejar las reservaciones hechas por Internet debido a que el sistema no bloquea las habitaciones sólo hace una lista de la cantidad de huéspedes que llegarán ese día y los que lo hicieron por vía electrónica sin tomar en cuenta las reservaciones telefónicas así como las hechas por agencias de viajes.



Gráfica 3.3.4 Tipo de Atención
Fuente: elaboración propia

El servicio si es personalizado para unos huéspedes y para otros no debido a que realizaron su reservación vía Internet esto refleja un problema ya que el huésped realiza su reservación con anticipación para evitarse contratiempos.



Gráfica 3.3.5 Respeto hacia las reservaciones
Fuente: elaboración propia

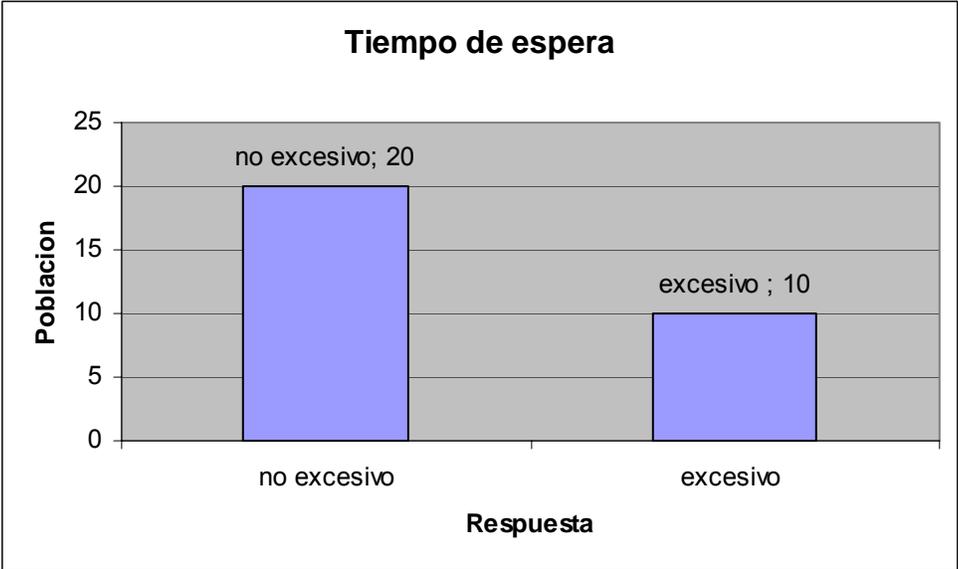
A pesar de los problemas las reservaciones son respetadas por el prestador de servicio lo que habla bien de su organización.

Reservaciones.- Cuentan con un Sistema de Información el cual solamente lleva un registro de las reservaciones y los días que va a estar el huésped, no lleva a cabo bloqueos de habitaciones además de que no tiene comunicación con los demás departamentos.

La atención del personal es personalizada para unos huéspedes y para otros no, lo que sugiere que no hay una congruencia con los resultados de las reservaciones, esto sin lugar a dudas afecta considerablemente la confianza del cliente de la elaboración de sus reservaciones por vía Internet.

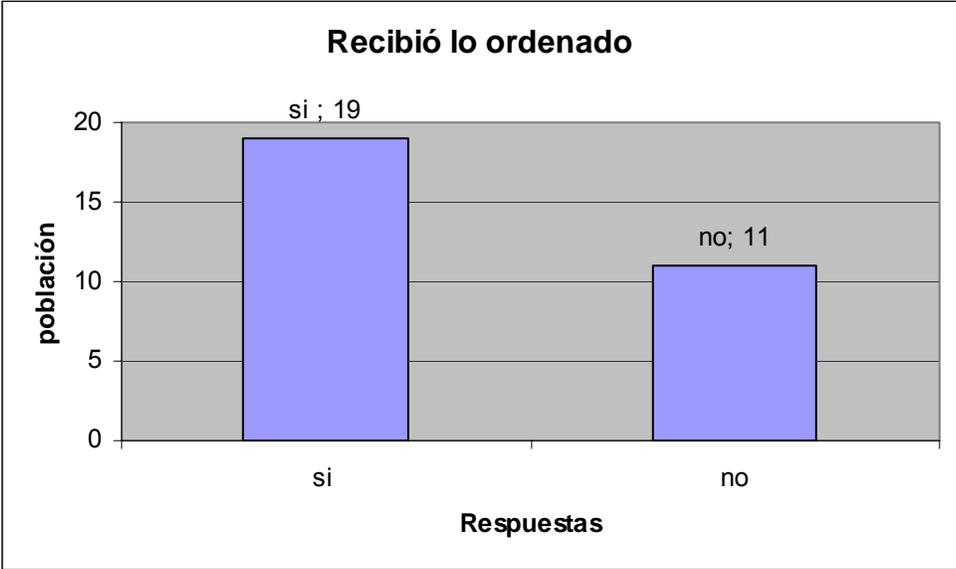
En este Hotel las reservaciones son respetadas por lo que los huéspedes no tienen ninguna queja acerca de esto, solamente los huéspedes que realizaron su reservación vía Internet.

Alimentos y Bebidas.- El principal problema es la elaboración de las comandas que aún se realizan en papel y no por medios electrónicos, esto trae confusiones en las comandas, tanto en el restaurante como en el servicio a cuartos.



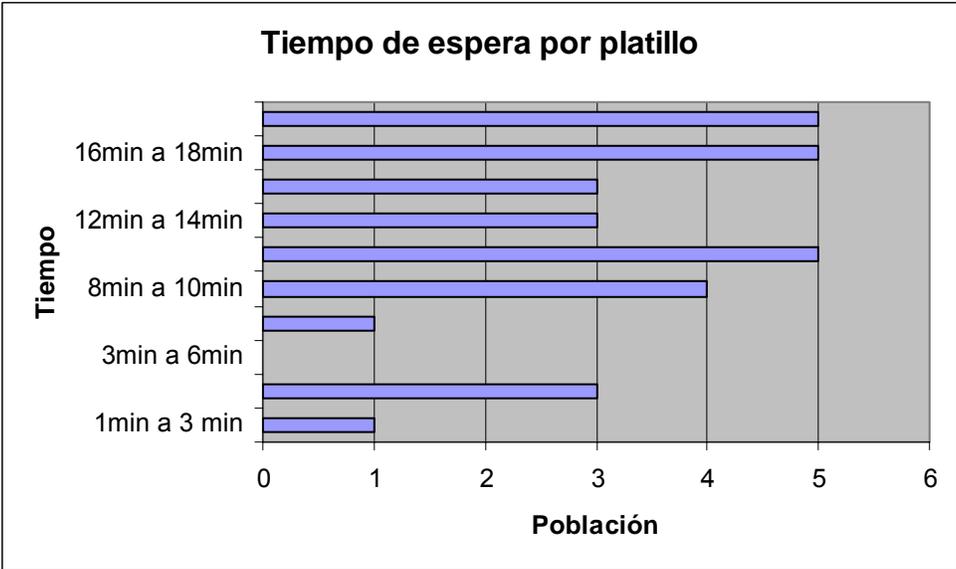
Gráfica 3.3.6 Tiempo de espera
Fuente: elaboración propia

El tiempo de espera de los platillos en le restaurante de este Hotel es aceptable lo que refleja una buena coordinación entre los empleados.



Gráfica 3.3.7 Recibió lo ordenado
Fuente: elaboración propia

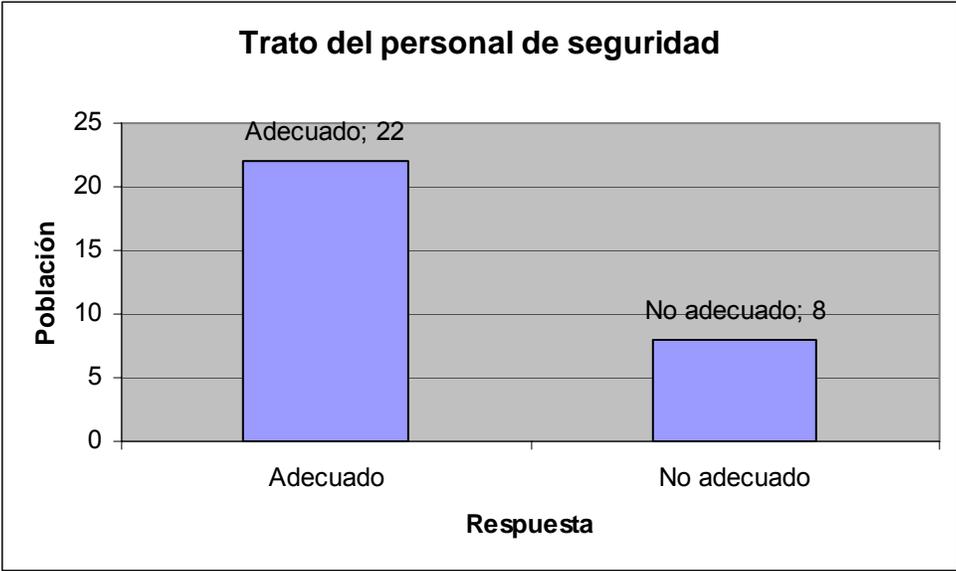
La mayoría de los clientes quedó satisfechos con la orden que solicitaron solamente 11 no recibieron lo ordenado o no se tomó nota de las peticiones específicas del cliente.



Gráfica 3.3.8 Tiempo de espera por platillo
Fuente: elaboración propia

El tiempo de espera está totalmente en el tiempo de estándar por la elaboración de los platillos que tienen un tiempo considerable ya que todos los platillos son elaborados en el momento.

Seguridad.- En este departamento el principal problema es la falta de conocimiento de la cantidad de huéspedes que se encuentran en una sola habitación, al no conocer éste número muchas veces pueden hacer uso de las instalaciones otras personas o hasta los mismos huéspedes pueden hospedar personas ajenas al Hotel.



Gráfica 3.3.9 Trato del personal de seguridad
Fuente: elaboración propia

Esta gráfica nos muestra que el trato del personal de seguridad es el adecuado y solo 9 clientes no están de acuerdo con la visión de los demás

En este Hotel la visita realizada para obtener contacto con el gerente no fue permitida, ni se dejo que hubiese contacto con el gerente del Hotel. Se insistió de otra forma haciéndose pasar como cliente, se trato de observar si contaban con un Sistema de Información en el departamento de recepción.

<i>Departamento</i>	<i>Cuenta con Sistemas de Información</i>
<i>Recepción</i>	<i>Si</i>
<i>Alimentos y bebidas</i>	<i>No</i>
<i>Ama de Llaves</i>	<i>No</i>
<i>Seguridad</i>	<i>No</i>
<i>Reservaciones</i>	<i>Si</i>

Tabla 3.4 Sistemas de Información utilizados en el Hotel Las Hamacas
Fuente elaboración propia

3.4.9 Hotel Maris

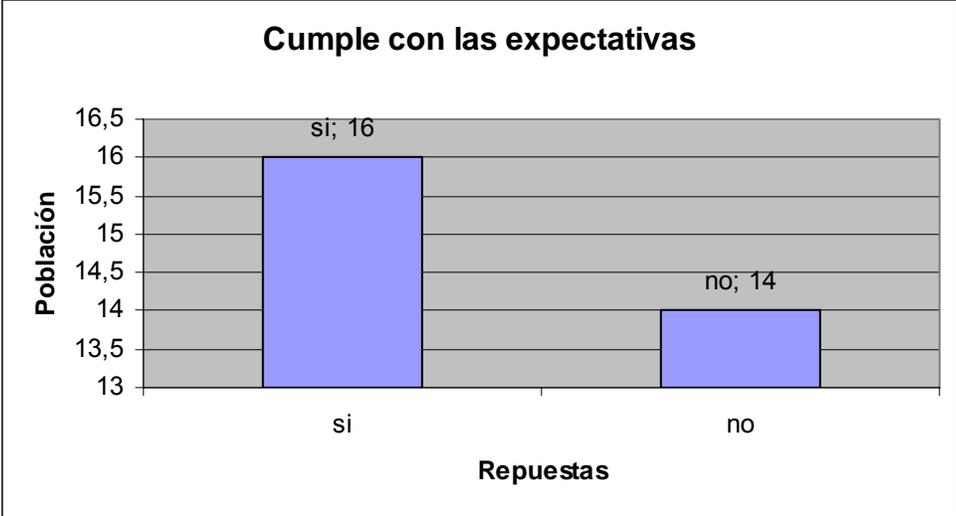
El Hotel Maris de Acapulco no se encuentra en el Acapulco Tradicional ya que este Hotel está ubicado cerca del que era el Hotel Ritz en el Acapulco Dorado por lo que no entra en esta descripción

3.3.10 Hotel Plaza las Glorias El Mirador

Es un Hotel que cuenta con vista a uno de los principales atractivos de Acapulco que es La Quebrada, éste se localiza frente al risco en donde se llevan a cabo los saltos por parte de los clavadistas del puerto.

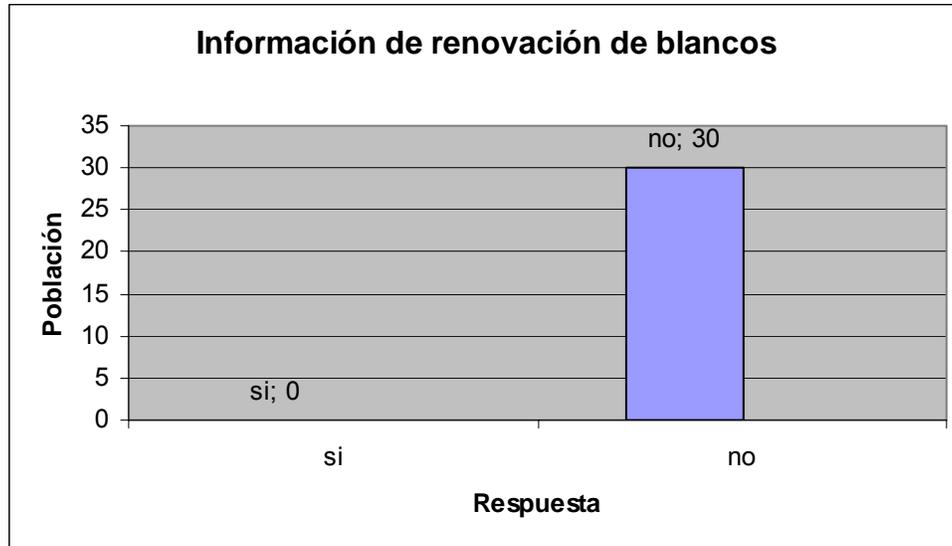
Este Hotel es de gran tradición pues al estar cerca de este atractivo ha sido partícipe de documentales películas y novelas.

Ama de Llaves.- Este departamento, al no contar con un SI, presenta el problema de no conocer la afluencia de clientes, las noches que se quedarán, si sólo utilizarán la habitación como uso día, etc. Al no tener conocimiento de esto se está en total incertidumbre por los insumos y por la cantidad de cuartos a asignar a las camaristas, hasta que recepción manda el estado de la ocupación.



Gráfica 3.4.1 Cumplimiento de las expectativas de servicio
Fuente: elaboración propia

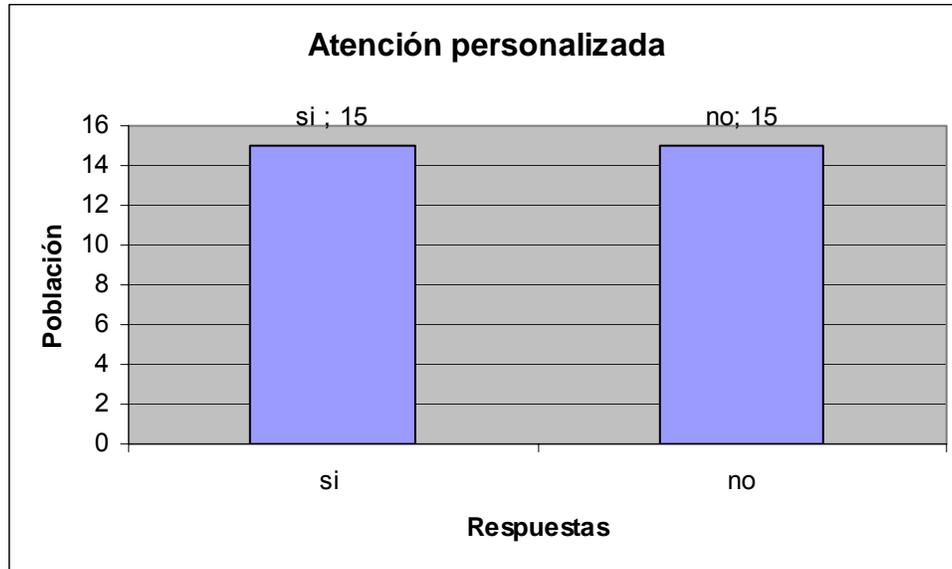
El servicio cumple con las expectativas, más de la mitad las respuestas fueron positivas, las respuestas negativas pueden deberse a la falta de personal y al compromiso de los demás puestos que no realizan su trabajo a conciencia.



Gráfica 3.4.2 Renovación de blancos
Fuente: elaboración propia

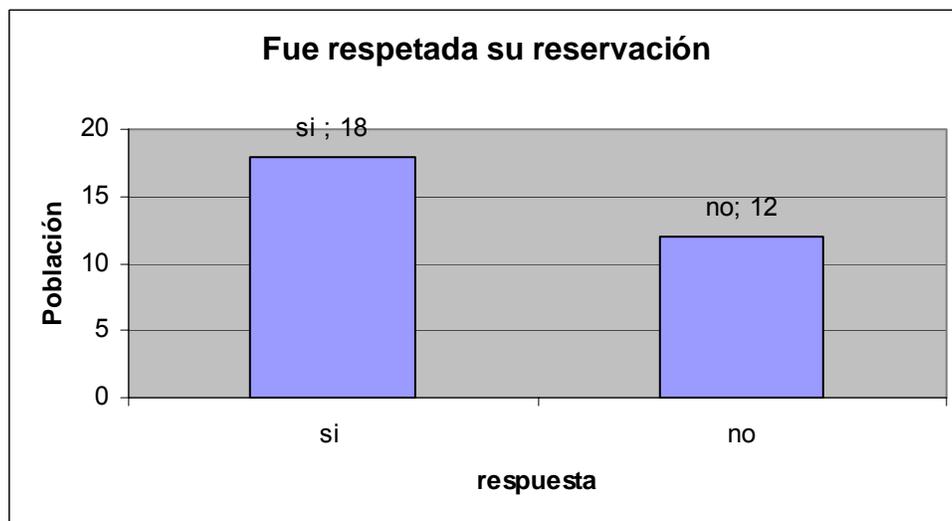
Por lo que se puede observar, este Hotel no cuenta con este servicio, este servicio se puede dar siempre y cuando se tenga un servicio de lavandería dentro de las instalaciones del Hotel

Recepción.- En este departamento, el problema se genera cuando se juntan muchos huéspedes ya que solo se cuenta con dos recepcionistas, aunado a que se tardan en cotejar las reservaciones hechas por Internet debido a que el sistema no bloquea las habitaciones sólo hace una lista de la cantidad de huéspedes que llegarán ese día y los que lo hicieron por vía electrónica sin tomar en cuenta las reservaciones telefónicas así como las hechas por agencias de viajes.



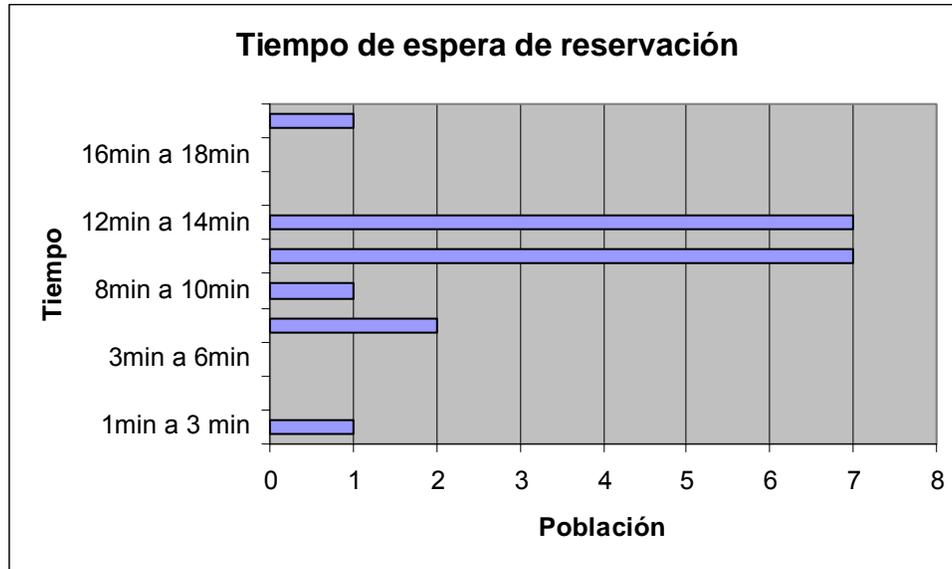
Gráfica 3.4.3 tipo de atención
Fuente: elaboración propia

Con esta gráfica nos podemos dar cuenta de que la atención es personalizada solo para algunos huéspedes y para otros no.



Gráfica 3.4.4 Respeto hacia la reservación
Fuente: elaboración propia

Las reservaciones si son respetadas, lo que habla bien de este Hotel solamente a unos huéspedes no se les respeto por haber llegado tarde después del check in



Gráfica 3.4.5 tiempo de espera
Fuente: elaboración propia

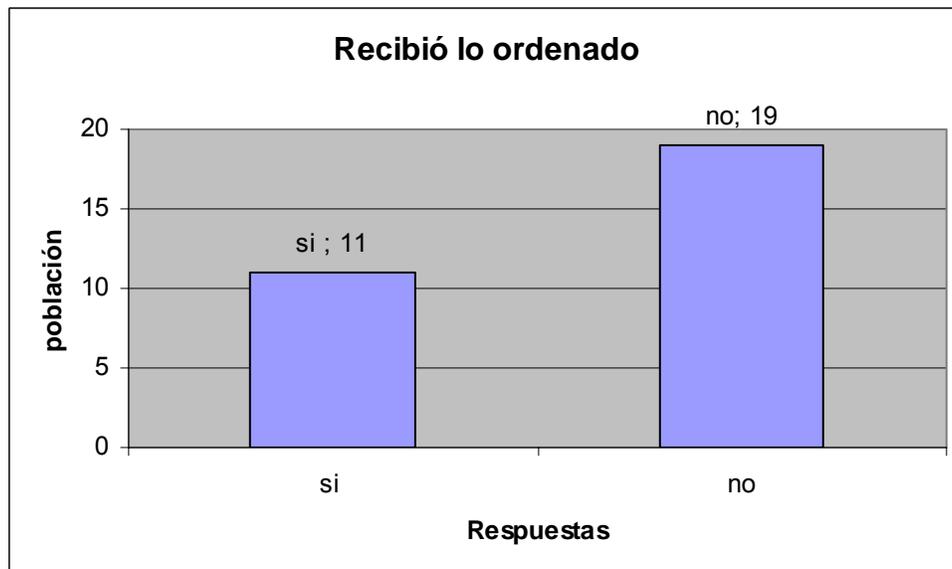
El tiempo de espera en la recepción es muy elevado a comparación con los demás Hoteles y esto demuestra que no hay una buena organización del personal y de la información.

Alimentos y Bebidas.- El principal problema es la elaboración de las comandas que aún se realizan en papel y no por medios electrónicos, esto trae confusiones en las comandas y en el control de las elecciones del cliente, tanto en el restaurante como en el servicio a cuartos.



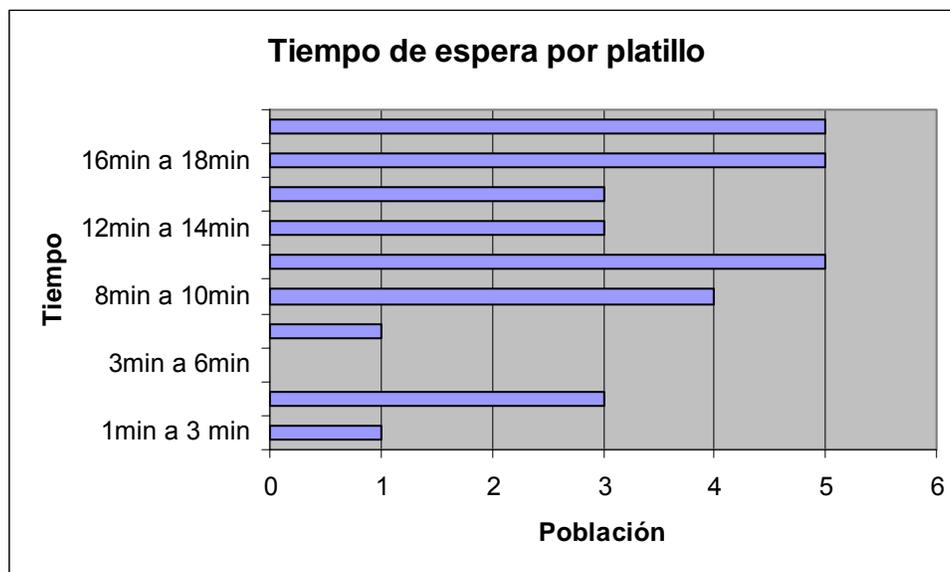
Gráfica 3.4.6 Tiempo de espera
Fuente: elaboración propia

El tiempo de espera por los platillos está dentro del estándar de tiempos.



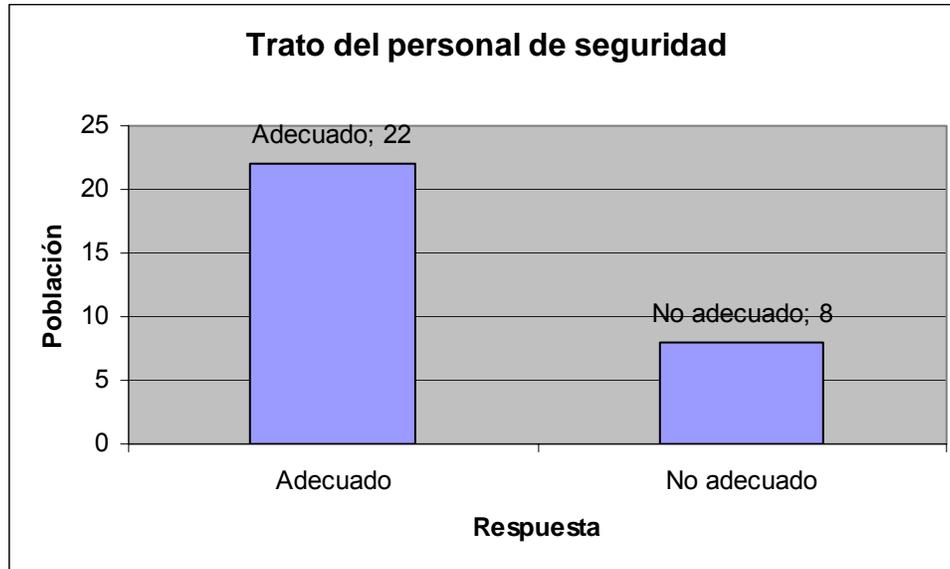
Gráfica 3.4.7 Recibió lo ordenado
Fuente: elaboración propia

A pesar de que los platillos son entregados en tiempo, en ocasiones los mismos no son los que fueron solicitados.



Gráfica 3.4.8 Tiempo de espera por el platillo
Fuente: elaboración propia

Seguridad.- En este departamento, el principal problema es la falta de conocimiento de la cantidad de huéspedes que se encuentran en la habitación. Al no conocer éste número muchas veces pueden hacer uso de las instalaciones otras personas o los mismos huéspedes pueden hospedar personas ajenas al Hotel.



Gráfica 3.4.9 Trato del personal de seguridad
Fuente: elaboración propia

Por lo que se puede observar, este Hotel no cuenta con este servicio. Al igual que en los casos anteriores, el servicio se puede dar siempre y cuando se tenga un lavandería dentro de las instalaciones del Hotel.

A continuación se muestran los departamentos que cuentan con SI en el hotel Plaza Glorias el Mirador:

<i>Departamento</i>	<i>Cuenta con Sistemas de Información</i>
<i>Recepción</i>	<i>Si</i>
<i>Alimentos y bebidas</i>	<i>No</i>
<i>Ama de Llaves</i>	<i>No</i>
<i>Seguridad</i>	<i>No</i>
<i>Reservaciones</i>	<i>Si</i>

Tabla 3.5 Sistemas de Información utilizados en el Hotel Plaza las Glorias el Mirador
Fuente: elaboración propia

Por otro lado, se realizó una búsqueda de los S.I. que se ofertan en el mercado y se encontró que los distribuidores de este tipo de software especializado,

generalmente son empresas de origen español y argentino, que únicamente trabajan para las empresas del ramo Hotelero. Al respecto, en México no hay empresas que se especialicen en Sistemas de Información para turismo, solo hay empresas que se encargan del desarrollo de software para empresas de manufactura de productos y no de servicios, lo que ocasiona que no exista su comercialización (Ver anexo 2).

3.4. Graficas

A continuación se presentan una serie de gráficas en donde se muestra cual es la situación que guardan los Sistemas de Información en relación tanto con los clientes externos y los clientes internos, sabiendo de antemano que los dos tipos de clientes son importantes para el Hotel puesto que el externo es aquel que le deja ganancia y el interno es el que hace posible ésta.

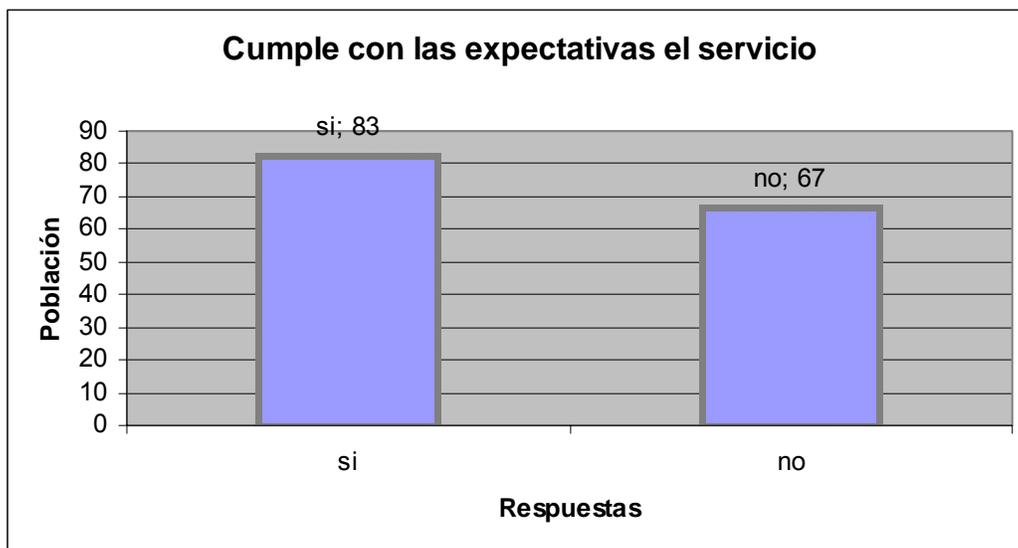
Para realizar estas gráficas se tomó como población 30 clientes por Hotel para el cliente externo y para el cliente interno se tuvo contacto con los jefes de departamento. Como no todos los Hoteles contaban con el requisito de ser de cuatro estrellas y estar dentro de la zona del Acapulco tradicional son únicamente 150 muestras para el cliente externo y 5 para el cliente interno.

Otro punto a destacar es que las gráficas presentan los departamentos mas importantes para los Hoteles, en el caso de Hotel Alba Suites se agrega un departamento más que es el departamento de loza.

3.4.1 Cliente Externo

A continuación se hace un compendio de todas las gráficas para poder comprender aun más la problemática de los Hoteles y observar si es acertado proponer el uso de S.I. integradores para que estos sean usados como una herramienta de mejora.

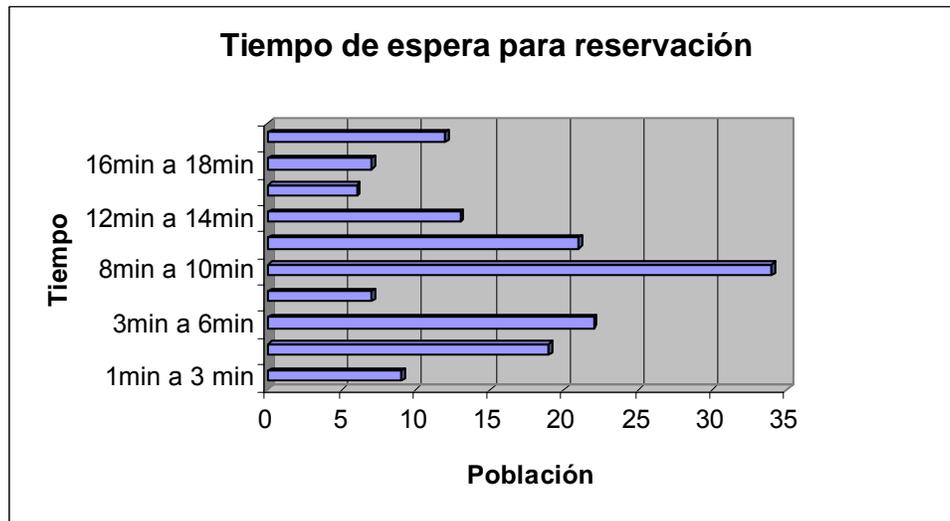
Ama de llaves



Gráfica 3.5.1 Cumplimiento de expectativas del servicio
Fuente: elaboración propia

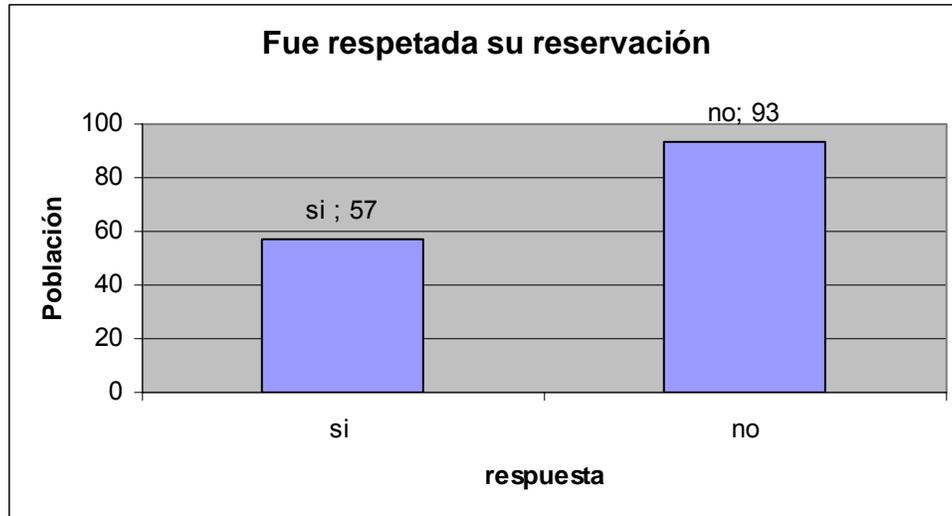
En esta gráfica se puede apreciar que el servicio de ama de llaves cumple con sus expectativas, se tiene un porcentaje alto de satisfacción.

Recepción



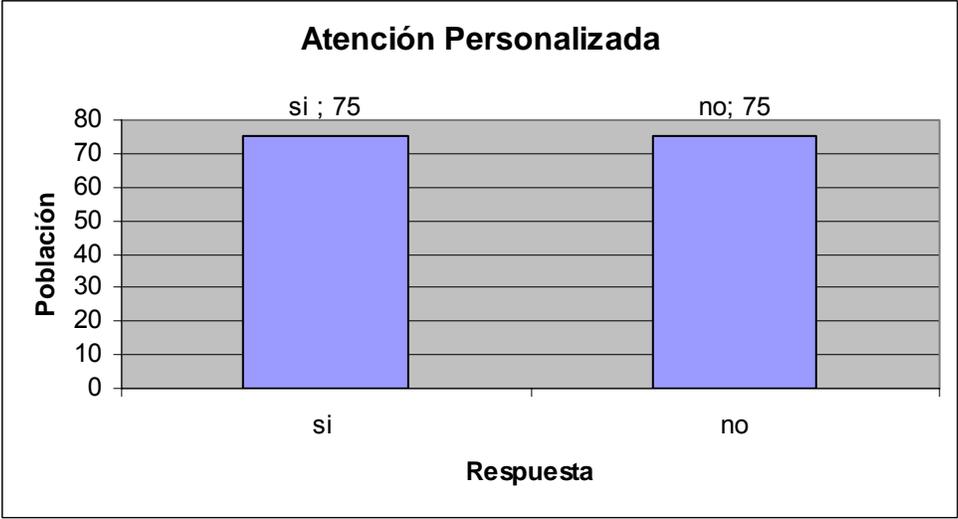
Gráfica 3.5.2 Tiempo de espera para reservación
Fuente: elaboración propia

En esta gráfica podemos apreciar que el tiempo de espera para la reservación es alto ya que va de 8 a 10 minutos, es del tiempo de espera en donde se registró el mayor número de clientes (55). Se debe de tener en cuenta que muchas veces el cliente viene de un viaje largo y lo último que quiere es estar en la recepción, por lo que se debe de trabajar en el tiempo de reservación. Por este motivo, la siguiente gráfica nos da una tasa muy alta en respuestas positivas.



Gráfica 3.5.3 Respeto hacia la reservación
Fuente: elaboración propia

Otro punto esencial es el trato personalizado hacia el cliente, muchas veces se tiene el nombre del cliente y para lo único que se utiliza es para identificar la llave de la habitación. En este rubro, tenemos una tasa de 50% en que si se brinda una atención personalizada y otro 50% en el que no.



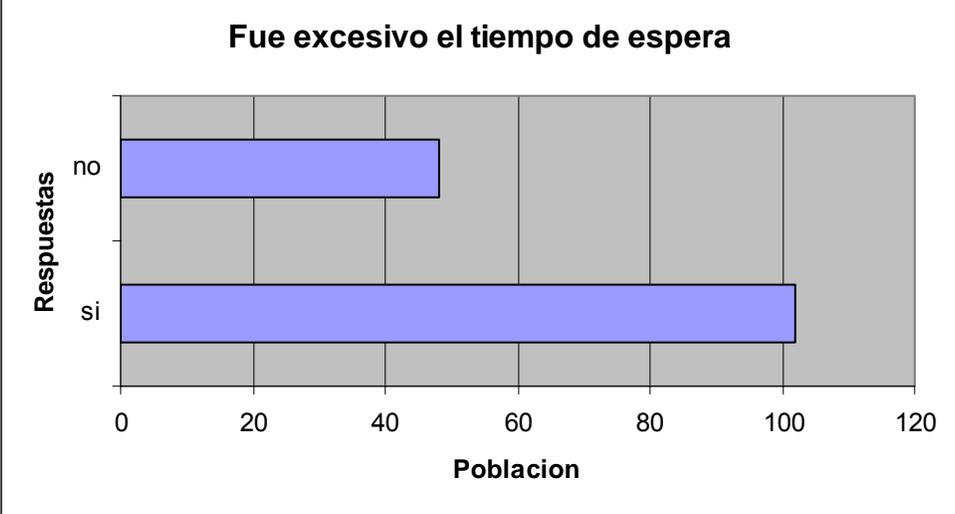
Gráfica 3.5.4 Tipo de atención
Fuente: elaboración propia

Mantenimiento



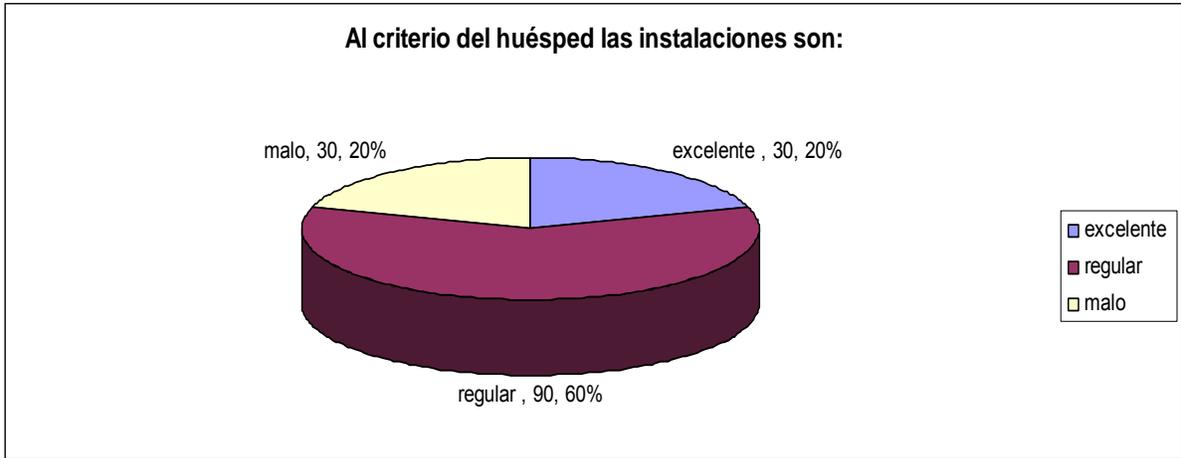
Gráfica 3.5.5 Solicitud del servicio de mantenimiento
Fuente: elaboración propia

Esta gráfica demuestra la gran cantidad de veces que los huéspedes solicitaron el servicio de mantenimiento. Por lo tanto las condiciones de las habitaciones no es la apropiada



Gráfica 3.5.6 Tiempo de espera
Fuente: elaboración propia

A criterio de los huéspedes el tiempo de espera es excesivo.

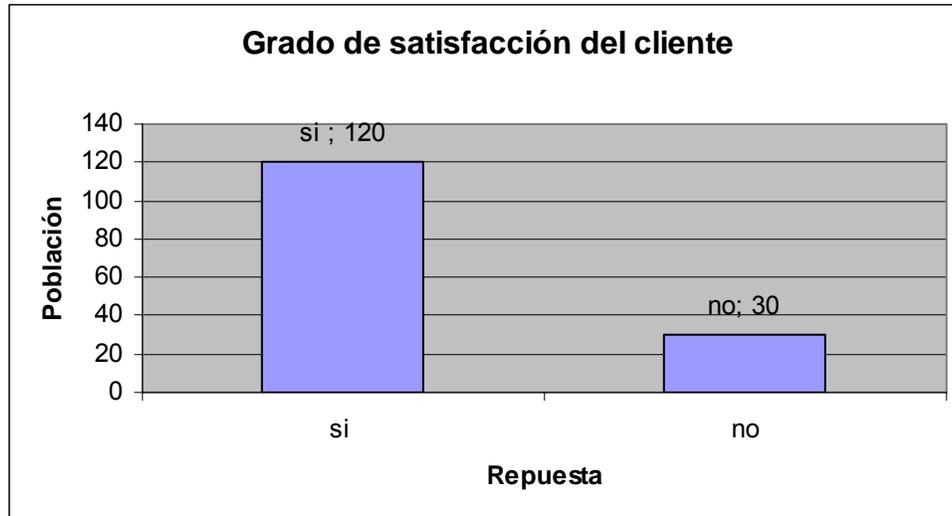


Gráfica 3.5.7 Estado de las instalaciones
Fuente: elaboración propia

El resultado arrojado por la gráfica anterior muestra cual es el estado general de las instalaciones de los Hoteles.

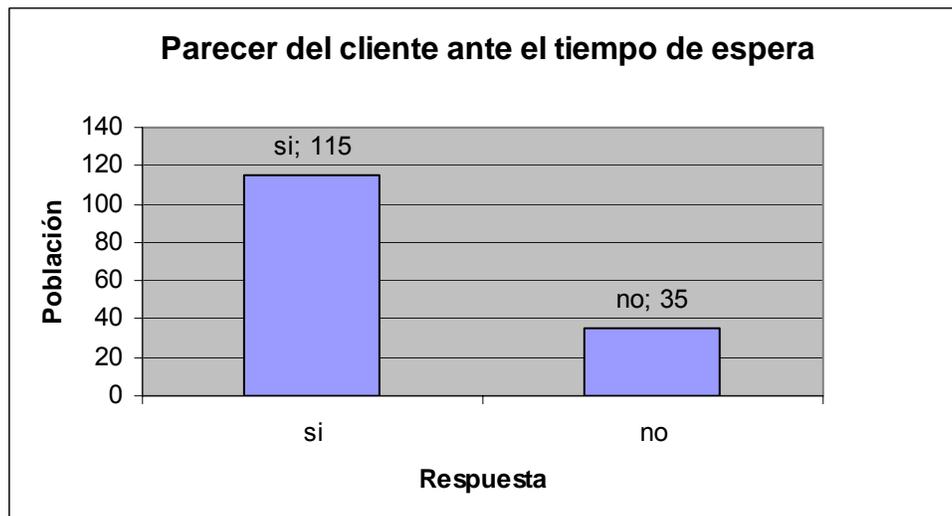
Alimentos y Bebidas

Los alimentos que se sirven en los diferentes restaurantes de los Hoteles cumplen con un grado de satisfacción alto

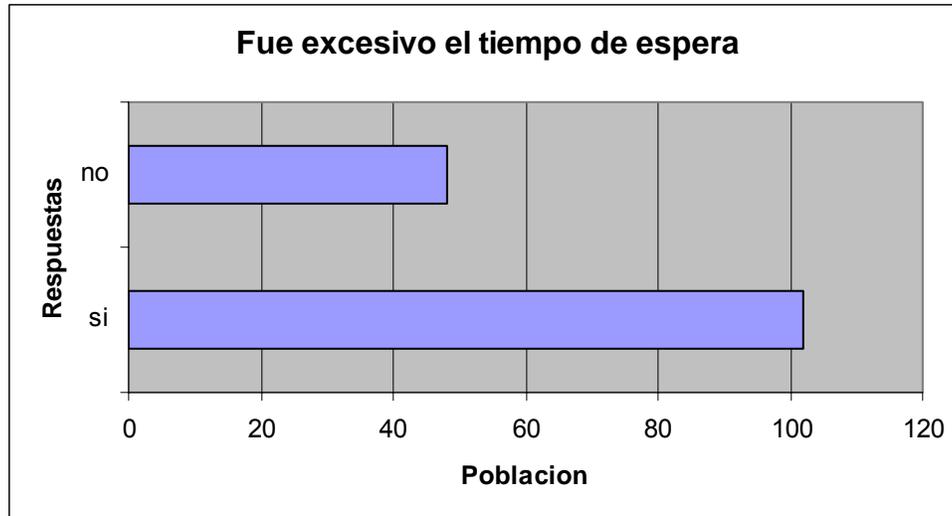


Gráfica 3.5.8 Grado de satisfacción del cliente
Fuente: elaboración propia

El tiempo de espera es excesivo para ser atendido en el restaurante.



Gráfica 3.5.9 Tiempo de espera
Fuente: elaboración propia



Gráfica 3.5.10 Tiempo de espera
Fuente: elaboración propia

El inconveniente mas común en el servicio es le tiempo de preparación de los alimentos, es el rubro en donde se tiene que disminuir para la total satisfacción del cliente.

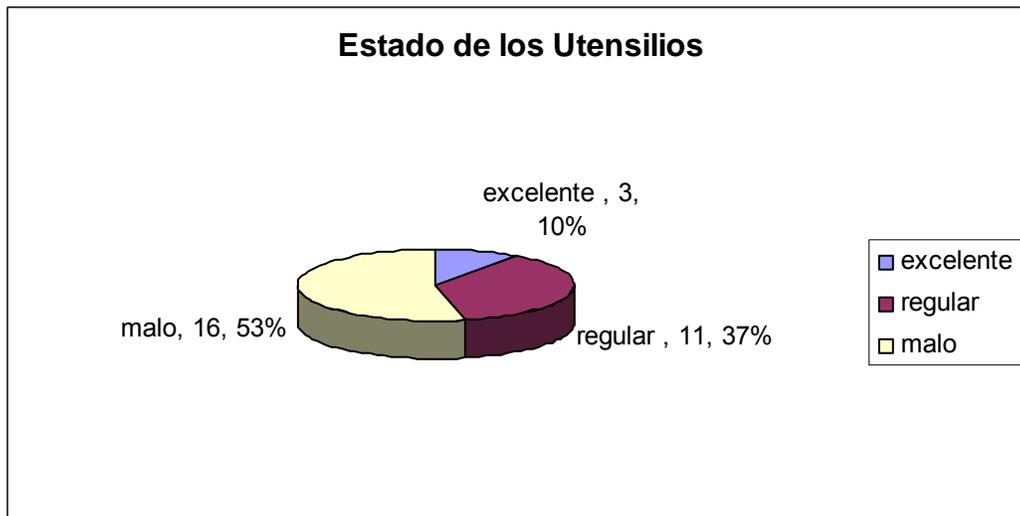
Departamento de loza

Como se muestra en la gráfica, la atención es deficiente en este departamento ya que el servicio no es personalizado además de que el tiempo de atención es excesivo.



Gráfica 3.5.11 Tiempo de atención
Fuente: elaboración propia

A criterio de los huéspedes el estado general de los utensilios es malo.



Gráfica 3.5.12 Estado de los utensilios
Fuente: elaboración propia

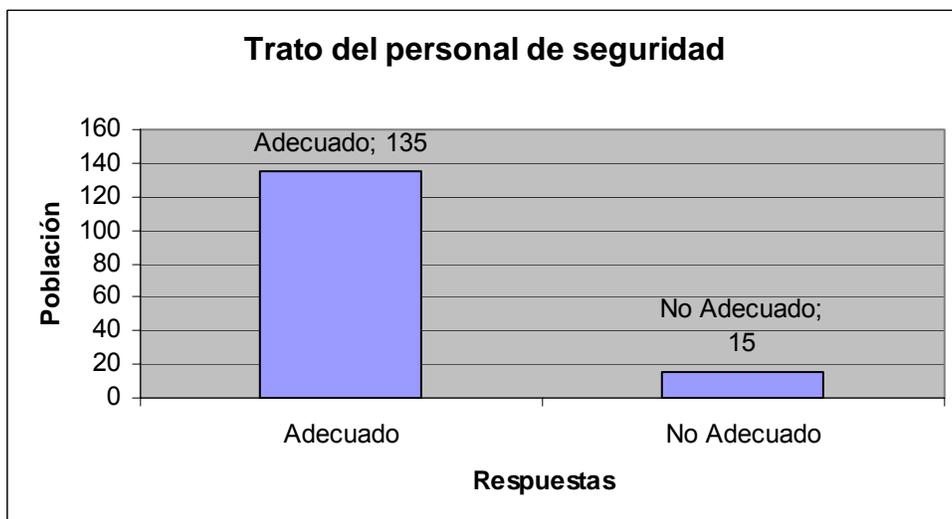
En general los utensilios no son adecuados para el préstamo para los huéspedes.



Gráfica 3.5.13 Estado general de los utensilios
Fuente: elaboración propia

Seguridad

En todos los Hoteles, el personal de seguridad tuvo un trato adecuado para con los huéspedes.



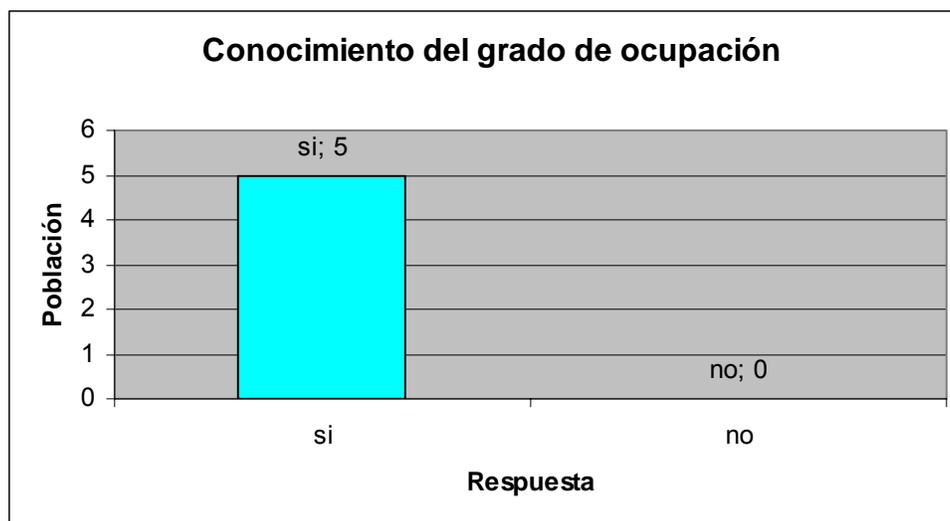
Gráfica 3.5.14 Trato del personal de seguridad
Fuente: elaboración propia

3.4.2 Cliente Interno

En las siguientes gráficas se observa como es que ven los jefes de departamentos de los Hoteles caso de estudio, el estado en el que llevan a cabo la administración en sus departamentos y si es necesario el uso de los SI para el apoyo y uso de en la mejora en el servicio, tanto para los clientes externos como para los clientes internos

Ama de llaves

Las jefas de departamento de ama de llaves, tienen el conocimiento de la ocupación del Hotel, el único inconveniente es que reciben la información impresa por el departamento de recepción a la mañana siguiente, no el día anterior para poder planear bien el día.



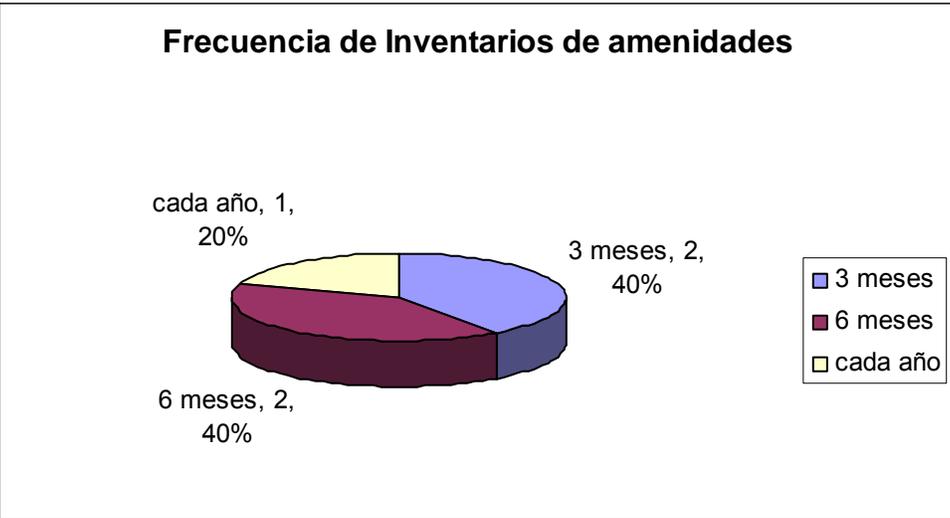
Gráfica 3.6.1 Grado de ocupación
Fuente: elaboración propia

En todos los Hoteles se cuenta con el inventario de amenidades, como se ve en la gráfica siguiente.



Gráfica 3.6.2 Inventario de Amenidades
Fuente: elaboración propia

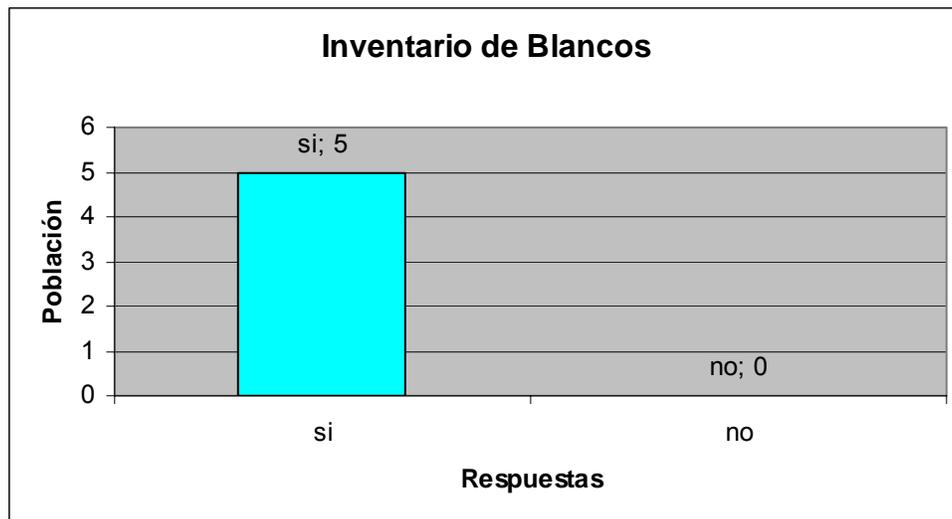
La frecuencia ideal con la que se hace el inventario de amenidades es cada mes y sólo uno de los jefes de departamento lo lleva a cabo así, los otros lo hacen cada 3 meses, seguido por cada 6 meses.



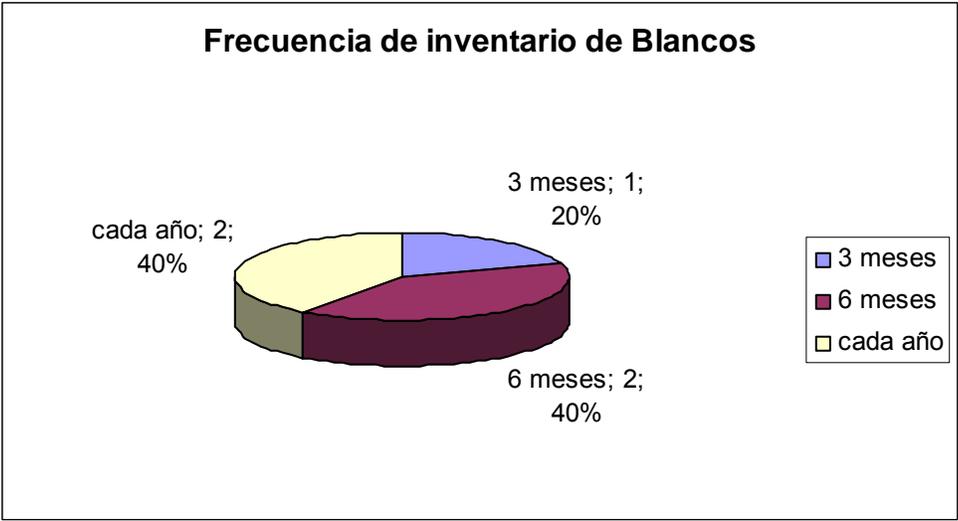
Gráfica 3.6.3 Frecuencia de inventarios

Fuente: elaboración propia

En la siguiente gráfica se puede observar que el inventario de blancos se lleva a cabo cada seis meses puesto que la rotación de los mismos es menor a la de las amenidades pues su uso y duración es mayor.



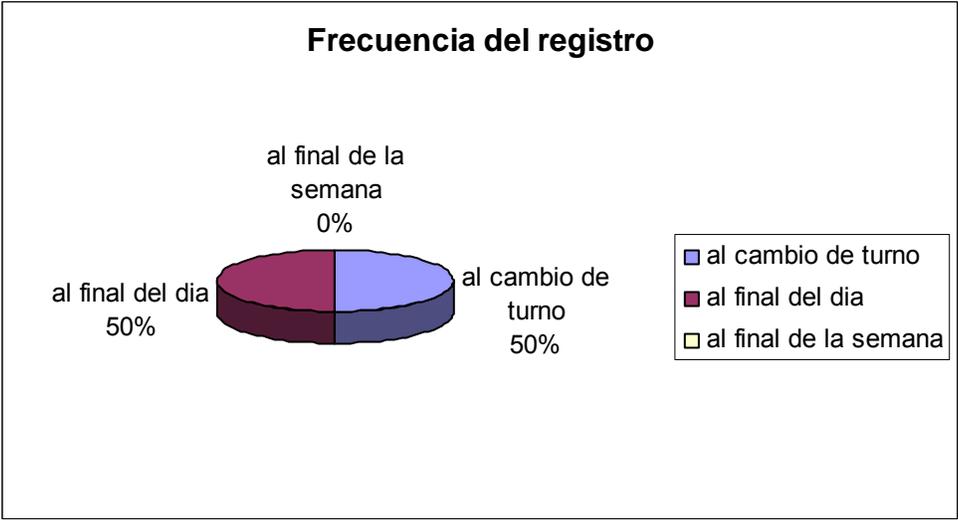
Gráfica 3.6.4 Inventario de blancos
Fuente: elaboración propia



Gráfica 3.6.5 Frecuencia de inventarios
Fuente: elaboración propia

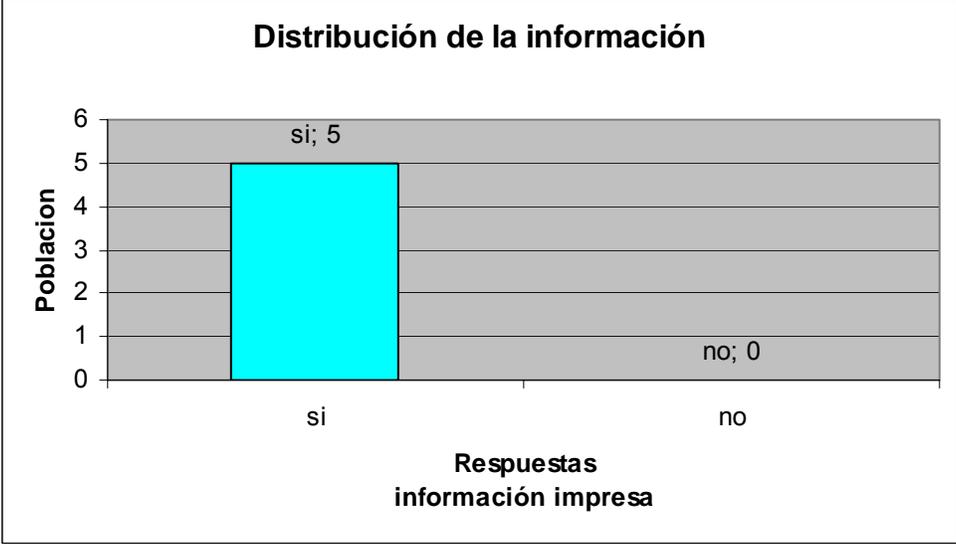
Recepción

A continuación se conocerá el porcentaje de la frecuencia del registro que se hace en cada uno de los Hoteles, esto nos arroja que el 50 % de éstos lo hacen al final del día y 50% lo llevan a cabo al final de cada turno.



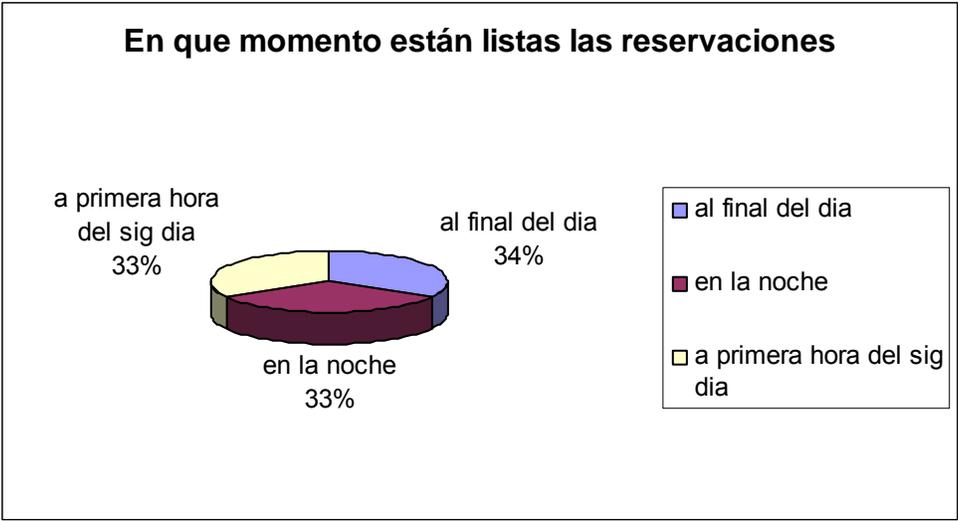
Gráfica 3.6.6 Frecuencia de registro
Fuente: elaboración propia

En cuanto a la distribución de la información, que es lo más importante para esta investigación, los jefes de departamento no lo llevan a cabo por medios electrónicos en contraparte lo imprimen y lo distribuyen por los Bell Boys



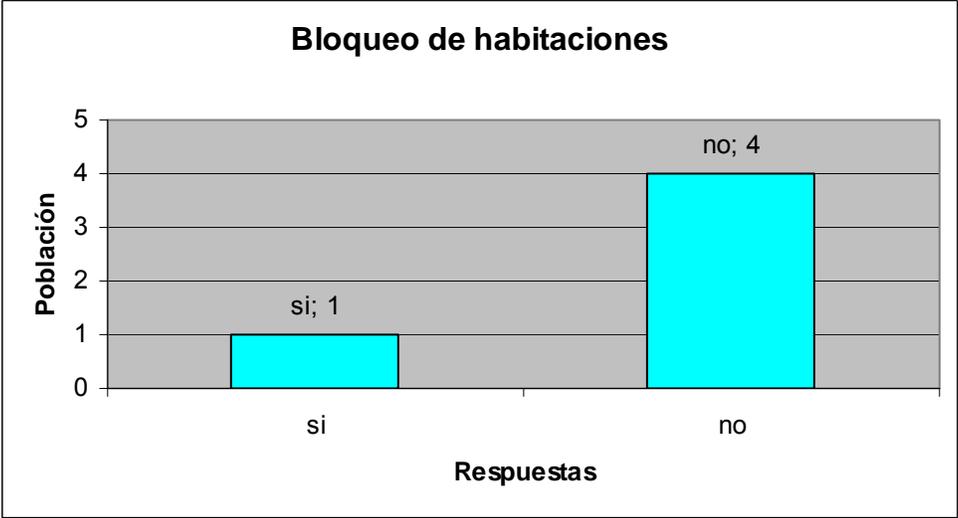
Gráfica 3.6.7 Distribución de la información
Fuente: elaboración propia

El conocimiento de las reservaciones es un punto clave para el Hotel, ya que con esto se puede hacer frente a cada una de las situaciones que se presenten, como podría ser la llegada de un número mayor de huéspedes que no hayan hecho reservación; con esto se puede tener un plan de contingencia para hacer frente a este suceso. Si el listado de reservaciones está por la mañana no ayuda en nada puesto que no se puede hacer un plan y no se pueden hacer planes de contingencia para cualquier tipo de evento.



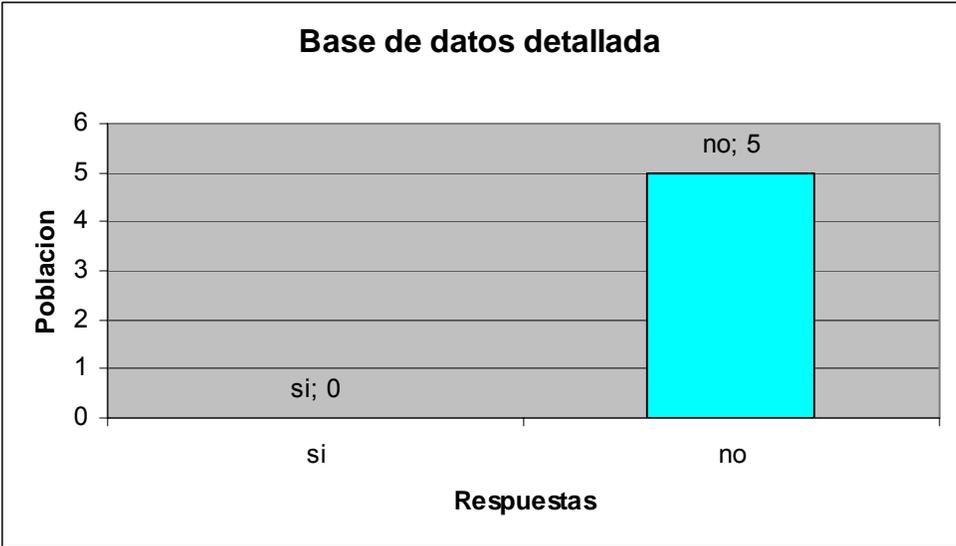
Gráfica 3.6.8 Listas las reservaciones
Fuente: elaboración propia

Otro de los problemas es cuando los clientes ya conocen el Hotel y buscan aquella habitación que llenó sus expectativas, es por esto que una y otra vez tratan de estar en ella. El resultado es que no se hacen bloqueos de habitaciones en todos los Hoteles sino que se van asignando a la llegada de cada huésped lo que dificulta la práctica de este tipo de peticiones de los huéspedes



Gráfica 3.6.9 Bloqueo de habitaciones
Fuente: elaboración propia

Uno de los aspectos más importantes era saber si los hoteles contaban con un Sistema de Información y con una base de datos detallada y relacional. Lo que se encontró fue que ningún Hotel contaba con este tipo de base de datos como se puede apreciar a continuación.

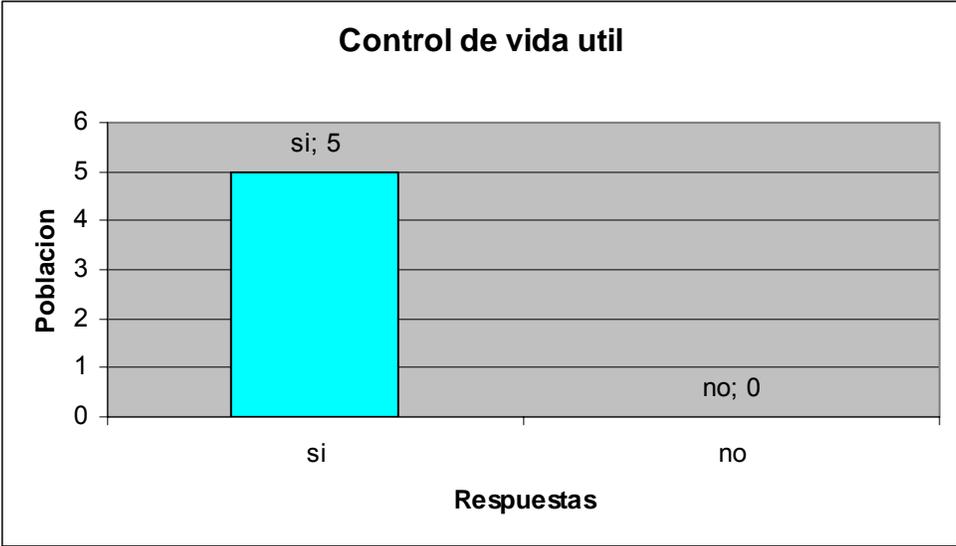


Gráfica 3.6.10 Base de datos
Fuente: elaboración propia

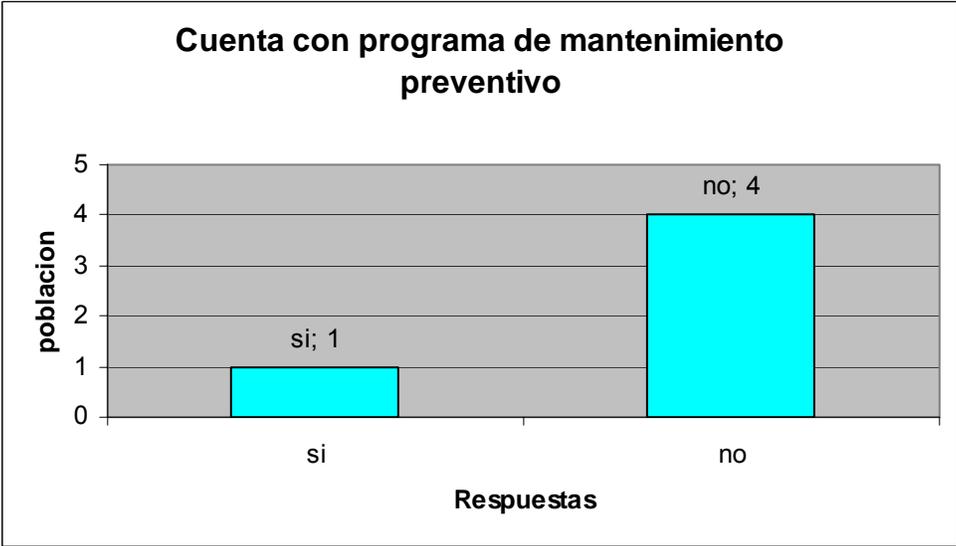
Mantenimiento

En las siguientes tres gráficas se puede apreciar que los departamentos cuentan con un control de la vida útil de sus aparatos, seguido de si cuentan con un programa de mantenimiento preventivo. Un solo Hotel es el que cuenta con un programa de este tipo, los otros cuatro esperan hasta que haya una falla en los aparatos para poder detectar el mal funcionamiento.

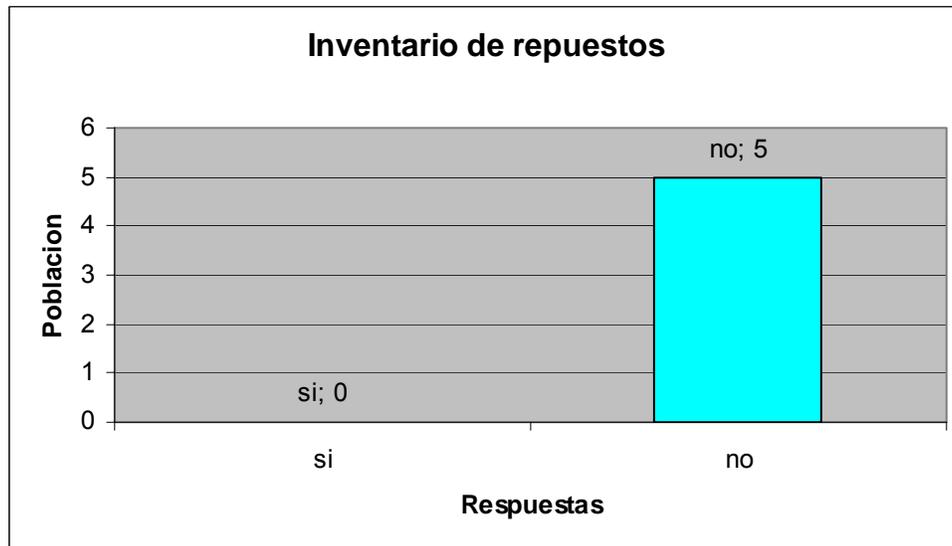
Otra respuesta fue la falta de un inventario de repuestos, lo cual es algo perjudicial para el Hotel ya que no se tiene un control de proveedores, o peor aún no se tiene un conocimiento de que tipos de repuestos lleva cada uno de los aparatos que manipulan.



Gráfica 3.6.11 Control vida útil
Fuente: elaboración propia



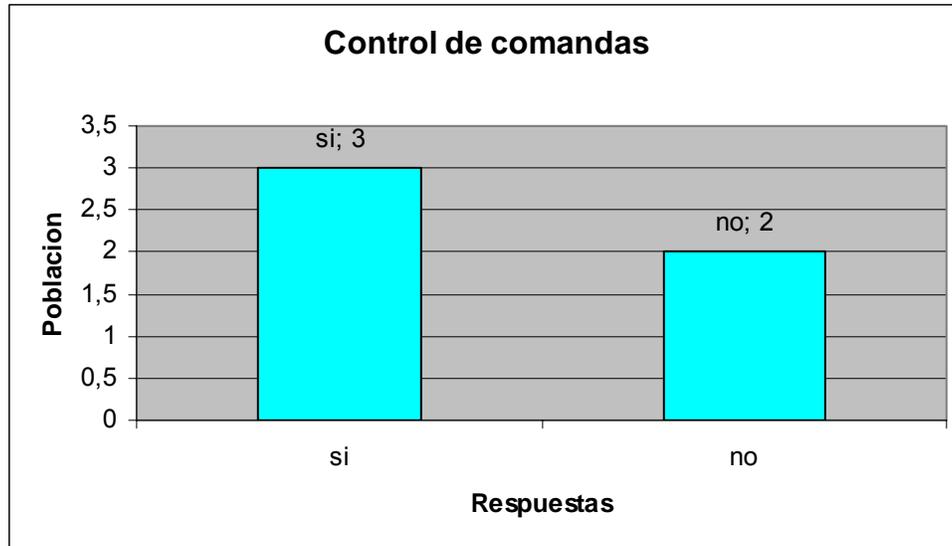
Gráfica 3.6.12 Mantenimiento Preventivo
Fuente: elaboración propia



Gráfica 3.6.13 Inventario de repuestos
Fuente: elaboración propia

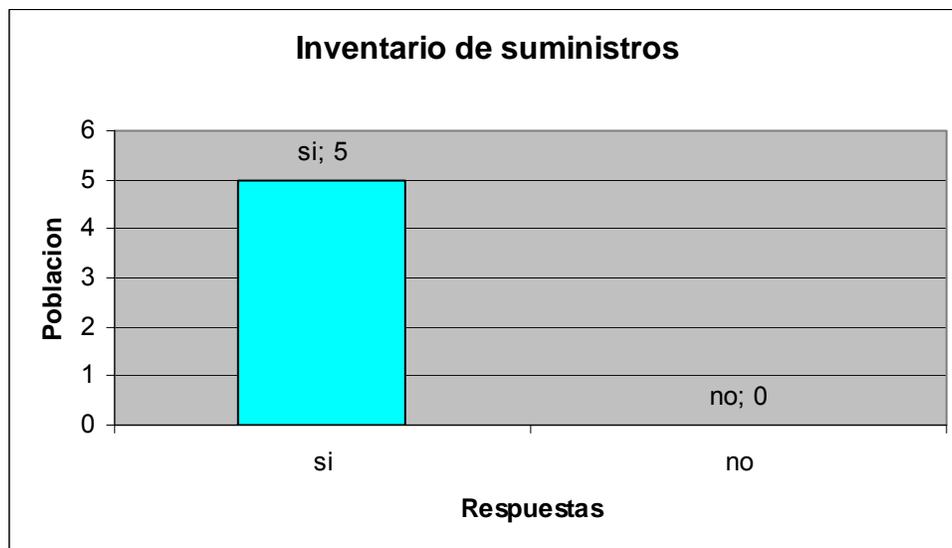
Alimentos y bebidas

En este departamento, en general podemos observar que se lleva un control de comandas escrito, que no es lo mas recomendable puesto que si se llega a tener una confusión por lo escrito por uno de los empleados, el platillo no será el que ordeno el huésped y es con esto que muchas veces se suscitan los problemas entre los trabajadores y los huéspedes.

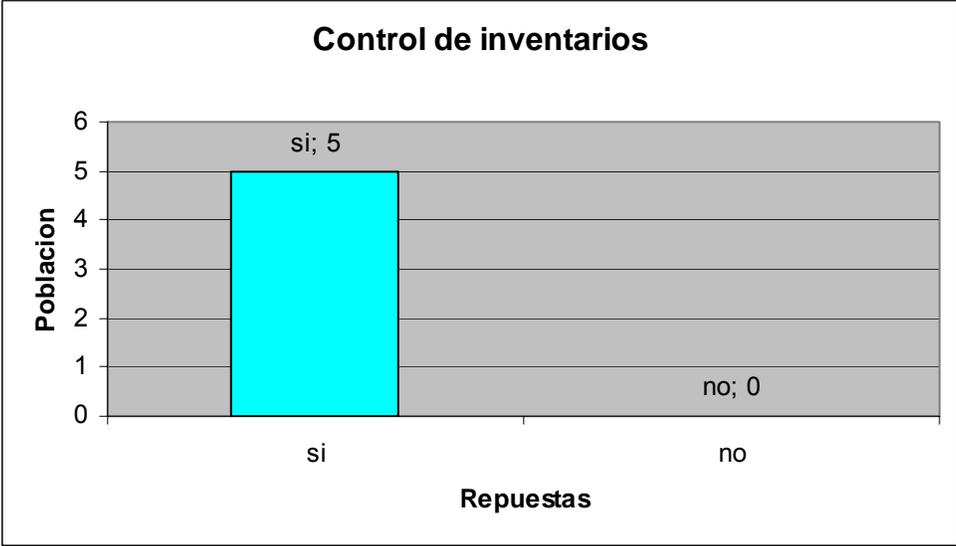


Gráfica 3.6.14 Control de comandas
 Fuente: elaboración propia

En cuanto al control de suministros, nos arroja el resultado de que si se lleva un control en estos, pero en listados llenados a mano que no facilitan el trabajo. Esto nos lleva a las siguientes tres gráficas en donde se muestra si se cuenta con inventario de suministros así como un inventario general como un inventario especial para los alimentos de temporada.



Gráfica 3.6.15 Inventario de suministros
 Fuente: elaboración propia



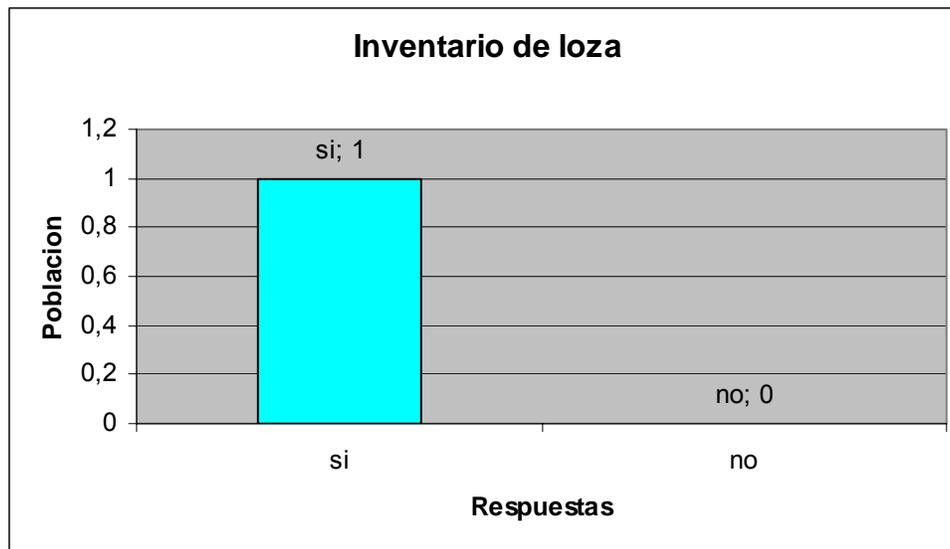
Gráfica 3.6.16 Control inventarios
Fuente: elaboración propia



Gráfica 3.6.17 Control de alimentos por temporadas
Fuente: elaboración propia

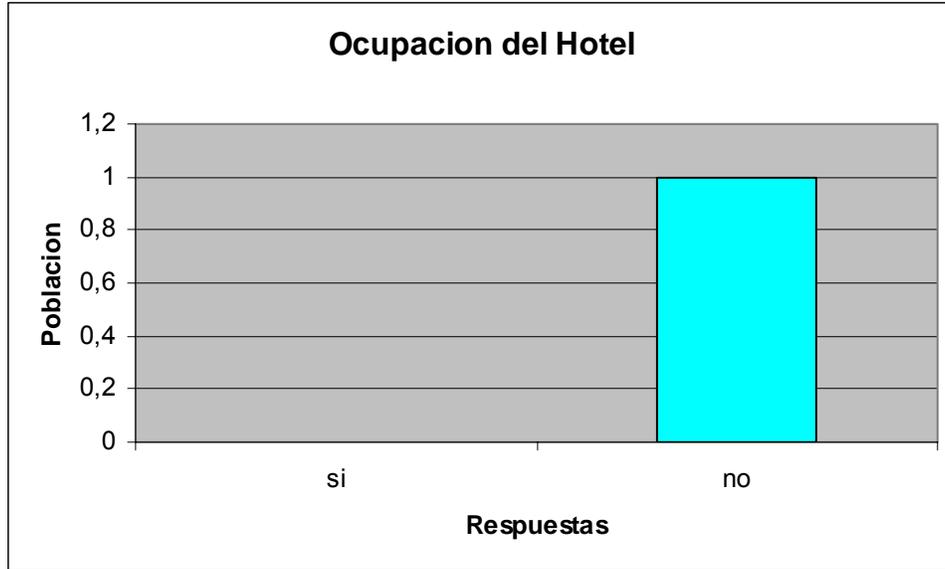
Departamento de Loza

En este departamento se dice que se lleva a cabo un inventario semanal y que éste es reforzado por el conteo que se hace de cada uno de los pedidos de los huéspedes a su salida del Hotel, pero este conteo se hace físicamente con el cliente presente ya que si llegase a haber una anomalía o falta de un utensilio este se carga a la cuenta del cliente y no se le deja abandonara las instalaciones hasta cubrir el total de los desperfectos hechos a loa utensilios.



Gráfica 3.6.18 Inventarios de loza
Fuente: elaboración propia

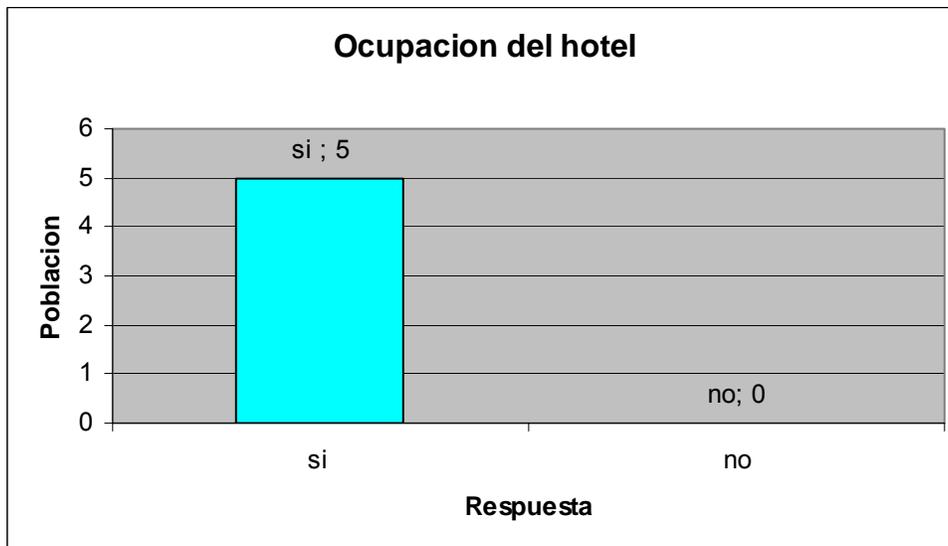
Un problema frecuente en este departamento es la falta de información de la ocupación del Hotel ya que cuando se está al 100% se tiene que estar sacando del almacén los utensilios lo que muchas veces se traduce en una perdida de tiempo tanto para el cliente como para ambos departamentos esto se puede eliminar si se conoce de antemano el nivel en la ocupación.



Gráfica 3.6.19 Información de la ocupación del Hotel
Fuente: elaboración propia

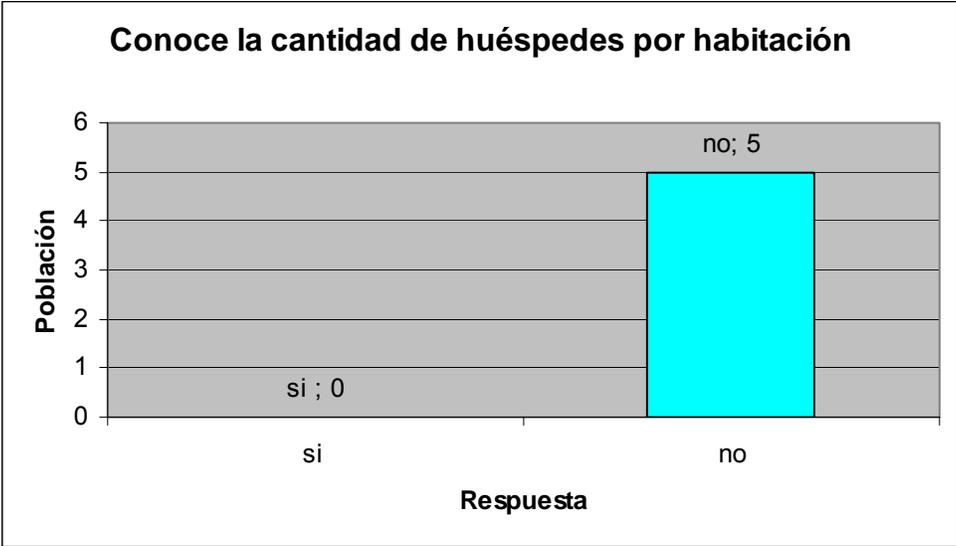
Seguridad

El departamento de seguridad, como podemos ver en la siguiente gráfica, conoce la ocupación de los Hoteles lo cual es benéfico para su accionar y no se lleven sorpresas desagradables con la falta de elementos.



Gráfica 3.6.20 Información de la ocupación del Hotel
Fuente: elaboración propia

El problema de este departamento es que la mayoría de las veces no conocen la cantidad de huéspedes por habitación lo que dificulta su accionar.



Gráfica 3.6.21 Cantidad de huéspedes por habitación
Fuente: elaboración propia

Los problemas anteriormente mencionados se pueden evitar con un sistema integrador.

4. CAPÍTULO IV PROPUESTAS.

4.1 Análisis de resultados¹

Después de la observación realizada en los Hoteles, los problemas más frecuentes se relacionan con el manejo y administración de la información. Tanto para el interior de los Hoteles así como para el exterior. Al interior de los Hoteles el principal problema es que simplemente se tiene un solo Sistema de Información el cual sólo está a cargo de un departamento (recepción) y es el encargado de imprimir la ocupación del Hotel y distribuirla entre los demás departamentos para que éstos organicen a sus elementos para hacer frente al día o días que se encuentre el Hotel con ese nivel de ocupación. El proceso tarda entre 10 y 20 minutos, los cuales se consumen de una forma ordinaria que es cuando envían a un bellboy a cada departamento, esto además de ser obsoleto es tardado como poco eficiente.

Esto es en cuanto a la ocupación, referente a los demás departamentos, como puede ser el de ama de llaves, estar esperando que se les envíe el informe de ocupación para poder acatar las ordenes y llevar a cabo sus actividades es un proceso ineficiente. El jefe del departamento puede tener la información en el momento que haga una entrada al sistema. Podrá conocer el nivel de ocupación para hacer una toma de decisiones más efectiva y en menos tiempo, podrá asignar otros trabajos a los demás elementos, si es que se tiene poca ocupación, de no ser así poder maximizar las labores del personal a su cargo.

En el departamento de alimentos y bebidas se pueden observar una serie problemas a la hora de tomar una comanda, puesto que aún en ambos Hoteles se toma las comandas a lápiz y en papel y esto muchas veces es poco eficiente ya

¹ Análisis Estadístico Descriptivo e Inferencial obtenido en el Puerto de Acapulco en los diversos Hoteles tanto a Clientes como Jefes de Departamento.

que en ocasiones el mesero olvida apuntar algún producto o especificidad del cliente y al momento de llevar los productos se hace el reclamo.

En el Hotel Alba Suites se observó en otro departamento (departamento de loza) la falta de un Sistema de Información ya que dentro de este, se hace el préstamo de loza y de toallas para el club de playa y no se lleva un control adecuado de los insumos. Se encontró que en el lapso de una semana se perdieron alrededor de 15 toallas y 20 artículos de cocina, así como 30 platos, esto se debe a que el control se lleva a cabo por medio de notas de remisión que se le entregan al cliente y el conteo se hace físicamente para después regresar los artículos a los stands. Por otro lado, las toallas se cuentan y cargan a la habitación pero esto se lleva a cabo por medio de notas que son enviadas a recepción por un mensajero del departamento

En la investigación realizada se pudo constatar que ambos Hoteles cuentan con páginas Web pero en ambos casos en las páginas no se pueden hacer reservaciones por esta vía y en el caso del Hotel Aristos Majestic no proporciona los servicios que ofrece.

Por otro lado, en páginas de origen Francés y Norteamericano se tienen a los cinco Hoteles estudiados, considerando todos y cada uno de sus servicios además de tarifas y la ubicación de éstos con fotos de diversos ángulos.

4.2 Cambios deseados y factibles²

En general, podemos mencionar algunos cambios deseados y factibles para los hoteles estudiados:

- Construir un Sistema de Información para facilitar el flujo de la misma en cuanto a las reservaciones, comandas y las preferencias del cliente, además de implementar un servicio de e-mail para corroborar las reservaciones, futuras visitas además de promociones e información adicional.
- Realizar las gestiones de certificaciones de calidad (Estrellas y diamantes, Distintivo H, Distintivo M, e ISO 9001) que brinden la garantía a los clientes de que servicio que recibirán sea de calidad.
- Ampliación en el menú del restaurante y el bar, mejora de los servicios que ofrece, incluyendo los platillos más solicitados en la región, así mismo convenios con restaurantes de comida rápida. Ampliar el servicio de snack.
- Capacitación.-Implementación de cursos básicos a todos los empleados del Hotel destacando:
 - Motivación al cambio
 - Comunicación
 - Trabajo en equipo
 - Atención al cliente
 - Ventas
 - Calidad en el servicio
 - Secuencia de servicio

² Lo que se busca es que los Hoteles cuenten con Sistema de Información integrador o un Bussiness Intelligence o un Data Ware House

- Supervisión realizada por Shoppers (Personas contratadas para la investigación para fingir ser clientes para poder recabar información).
- Dar el servicio de graduaciones, bodas, fiestas sociales, congresos y convenciones dentro de las instalaciones.
- Dar un mejor trato a los socios que visitan el Hotel por lo menos una vez al año, además de darles promociones especiales.
- Estandarización de procesos y puestos:

Factores Claves de Éxito

- Mejora en los Sistemas de Información
- Hacer sentir realmente al huésped mejor que en su casa
- Calidad en el servicio, alimentos y bebidas
- Dar diversas opciones tanto a los niños como adolescentes y personas de la tercera edad.

Dentro de las propuestas para que los Hoteles 4 estrellas puedan seguir siendo competitivos se debe de implementar un SI hecho como un traje a la medida del cliente, que pueda manejar los requerimientos del cliente desde su base de datos.

Con la implementación de un SI no se va a quitar ningún empleo puesto que los Sistemas de Información son herramientas que facilitan el accionar, la toma de decisiones así como el manejo de información que se generan en cada uno de los departamentos que tenga este SI. Además de la implementación del SI se debe de buscar la comunicación interdepartamental, esto se puede llevar a cabo con el Intranet que es un servicio que se puede dar con los SI.

El desarrollo del SI debe ser flexible y se debe ir ajustando a lo que el Gerente ve cotidianamente y lo que esta en contacto directo con su personal. También existen opciones de uso como el de sistemas comerciales (ver anexo 4).

El Sistema de Información desarrollado tiene que ser de tipo integrador, o mejor aún, la implementación de un Bussiness Intelligence para que se pueda manejar de mejor forma la información ínterdepartamental, para así llevar acabo una toma de decisiones con un fundamento real a través de la información obtenida por cada departamento.

Debido a la inconsistencia en la información que llega al turista vía electrónica se sugieren los siguientes cambios para la Base de Datos de la Dirección General de Turismo Municipal:

- Actualizar por lo menos cada dos meses la base de datos.
- Asegurarse que la fotografías publicadas sean realmente del Hotel al que se esta haciendo referencia.
- Tener un contacto con los Hoteleros para conocer que servicios ofrecen.
- Mejorar el diseño de la página Web.
- Ampliar los servicios ofrecidos en la página Web.

CONCLUSIONES

Dentro de esta investigación se observó que desde ya hace mucho tiempo que las grandes cadenas Hoteleras cuentan con los Sistemas de Información los cuales facilitan el accionar de los directivos generales, así como le accionar de los gerentes de departamento para una mejor toma de decisiones que se puede ver reflejada en la mejora continua de los Hoteles ya que siempre se están reinventando y no siguen las mismas campañas publicitarias ni buscan tener el mismo tipo de clientes sino que buscan innovar y ampliar su mercado de visitantes.

En cuanto a los Hoteles que fueron el caso de estudio se observo que tienen una gran cantidad de visitantes que muchas veces esta popularidad que tienen es gracias a la mercadotecnia de boca en boca y no precisamente por grandes campañas de publicidad, ¿que nos quiere decir esto? Lo que podemos interpretar es que los servicios ofrecidos son del agrado del cliente, que muchas veces regresa por el servicio otras por el precio y otras mas porque son estos Hoteles su ultima opción, si estos Hoteles invirtieran en los Sistemas de Información le proporcionarían a sus clientes tanto internos como externos un mejor servicio ya que se podría consultar con que proveedores se cuenta y de ahí conocer que departamento es el que tiene mas contacto con el, cual es el producto o amenidad que se usa mas y con que frecuencia se tiene que hacer el pedido.

Con los clientes externos saber cuales son los que visitan con mas frecuencia el Hotel para tener un mejor trato del que se tuvo en su ultima visita, así ir creciendo en la calidad en el servicio, tanto los empleados como los directivos todo esto a través de los Sistemas de Información para de ahí partir para la elaboración de un E- Bussiness o un Datawarehouse para así contar con aun mas ayuda para la toma de decisiones y para la planeación de todo tipo de contingencia.

Por otro lado se observo que hay muchas deficiencias en las paginas de reservaciones de los Hoteles, muchas veces ni siquiera desplegaban la pagina para hacer reservaciones, estas en otras ocasiones solo estaban en ingles, cuando por fin se lograba pasar estos obstáculos la información que se requería y se enviaba no llegaba con prontitud a su destino tardaba mas de 3 días en ser contestada por E-mail este es un punto en donde se tiene que trabajar fuertemente para poder competir con las cadenas Hoteleras.

Si los Hoteles no cuentan con los recursos suficientes para la creación y manutención de una pagina de Internet el Ayuntamiento del puerto podría ayudar con su listado de Hoteles ubicación y servicios, pero esto no es así ya que en el 50 % de los Hoteles no se tiene bien la información de estos, unos se repiten pero con diferente nombre, no son de la clasificación o simplemente ni siquiera son los Hoteles que aparecen en las fotos como son los casos de los Hoteles Parador Acapulco, Maris, La Jolla, Castillo Real Acapulco, y Villas la Marina. El Ayuntamiento si sabe que el turismo es su principal fuente de ingresos debería de contar con un apartado especial de turismo en donde se tenga todos los Hoteles pero con los datos y fotografías correctos además de todos los atractivos con los que se cuenta.

Con esto se busca que los Hoteles 4 estrellas del puerto de Acapulco estén bien administrados con herramientas que faciliten su accionar, busquen ser Hoteles reconocidos a nivel nacional e internacional ya que estos pequeños Hoteles junto a otras pequeñas empresas de diversos sectores son las empresas que sostienen la economía del país, además estos Hoteles son los que reciben a los Spring Breakers en los meses de marzo y abril, ya que estos no acuden a los Hoteles de gran turismo del puerto y si a los Hoteles 4 estrellas esto por un lado es bueno que se ve reflejado en el ingreso pero por otro lado se tiene que destinar mucho de ese ingreso a la remodelación del Hotel por los destrozos hechos es ahí donde los SI hacen su aparición puesto que si se tienen en uso se pueden fichar clientes revoltosos para que no tengan de nuevo acceso al Hotel y si no se quieren ser tan

drástico, se puede tener una lista de los precios de los objetos del Hotel que se rompan e irlo cargando a la cuenta del huésped.

Dentro de los planteamientos teóricos que se bosquejaron al principio se encontró lo siguiente:

- Los Sistemas de Información que se usan en la actualidad en los Hoteles 4 Estrellas en estudio no son los pertinentes o no se utilizan adecuadamente y en consecuencia la atención al cliente es deficiente, esto es verdad ya que no se tiene un control de los huéspedes, así como el manejo dentro de los departamentos que están dentro de los hoteles.
- Los conceptos existentes acerca de los Sistemas de Información y las TIC's aplicadas a la administración darán el soporte teórico requerido para la investigación. Este planteamiento fue utilizado para obtener que Sistemas de Información así como que TIC's son utilizados en los Hoteles en estudio y corroborar los resultados.
- Con el uso de los Sistemas de Información se reducen los tiempos de espera y se brinda un mejor servicio al cliente. En relación con los Hoteles que utilizan los SI y los que no el tiempo de espera se reduce en un 50 % ya que en los Hoteles que no cuentan con SI el tiempo de espera esta entre 3 y 4 minutos y en los que tienen SI es entre 1 y 2 minutos únicamente se llegan a tardar cuando los huéspedes no han realizado su registro por vía Internet.
- Los departamentos que aportan un ingreso extra al Hotel son considerados como parte esencial de los mismos o simplemente se ven como una carga extra. El resultado es que se ve como una carga extra y no como una parte esencial del mismo esto se debe de empezar a cambiar para que los hoteles tengan un ingreso extra y sea considerado como una parte esencial.
- Las tecnologías de información y comunicación utilizadas actualmente los Hoteles 4 Estrellas del Acapulco Tradicional no son las adecuadas. Esto es

verdad puesto que solo se utilizan en un departamento de cada hotel y no se tiene una comunicación con cada uno de los departamentos.

- Un análisis de resultados adecuado permitirá proponer alternativas de solución adecuadas a la realidad encontrada. Esto fue cierto pues dentro de las propuestas se dan los cambios más significativos que si se ponen en práctica los resultados que se obtendrán ayudaran significativamente a los Hoteles 4 Estrellas en el Acapulco Tradicional.

En cuanto a la metodología, si comparamos la de Gich que fue utilizada, con la Metodología de Sistemas Suaves de Checkland, ambos buscan como hacer frente a los problemas de índole social, esto a su vez dentro del turismo es fundamental puesto que esos son los problemas que se presentan dentro de la industria tanto en sus establecimientos como en los altos mandos del turismo en México (SECTUR) ya que muchas veces no se sabe con exactitud como abordar los problemas, estos dos autores proponen pasos para determinar el problema y en cuanto se va avanzando en los pasos también se pueden ir dando soluciones a los problemas para que al final haya una retroalimentación y se vea en que mas el sistema esta fallando o que partes se pasaron por alto y conocer nuevamente si las propuestas son las adecuadas o no y con esto llegar a una mejor solución a los problemas

Gich maneja seis puntos el sistema, diagnostico, subsistema, tratamiento, resultados y pronostico. Se entiende que cada uno de estos son los pasos a seguir para el diagnostico de la situación problemática. En comparación con Checkland la metodología propuesta por Gich se enfoca más al problema, no propone involucrar la visión de los involucrados e ilustrar las relaciones en pictogramas del sistema y de su entorno con los cuales se generará un modelo conceptual, solo se tiene que ubicar lo que afecta al sistema y tratarlo de manera en que se tenga un diagnóstico para de ahí partir para la evaluación de los subsistemas, proponer un tratamiento que se pondrá en funcionamiento y con los resultados de éste se hará un pronóstico para verificar si la solución es duradera o solo resolverá el problema a corto plazo. Podemos decir que para el caso de esta investigación la

metodología de Gich fue la más adecuada ya que se trató el análisis de una situación determinada y de propuestas de solución sin tratar de llegar a un modelo en donde hubiera resultado más útil la Metodología de Checkland. Esto no quiere decir que las dos metodologías sean excluyentes una con la otra, ambas están diseñadas bajo los conceptos de la Teoría General de Sistemas y guardan el principio de complementariedad sistémica, es decir que una puede complementar a la otra.

RECOMENDACIONES Y TRABAJOS FUTUROS

El puerto de Acapulco es un atractivo del Estado de Guerrero por su cercanía con el D.F. y por su historia es considerado como uno de los principales atractivos del País, es por esto que se debe de tener en cuenta como un detonante para llevar a cabo un cáliz para poder implementar en otros lugares. Se pueden generar estudios posteriores en este corredor turístico seleccionado ya que la diversidad es amplia.

En cuanto a los Hoteles que se seleccionaron se pueden aprovechar los esfuerzos del presente estudio para el desarrollo e implementación de Sistemas de Información.

Se puede generar un nuevo estudio en cuanto a las TIC's y los Sistemas de Información en el mercado de artesanías de caleta y caletilla y así hacer frente a los productos extranjeros para así tratar de combatir las copias de las artesanías mexicanas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aca Bay Hotel & Beach Club Acapulco

<http://www.Hotel-acabay.com.mx/rooms.html>

Aristos Hoteles

<http://www.aristosHotels.com/Acapulco.html>

Bertalanffy V. (1976). *Teoría General de los Sistemas*. Edit. Fondo de Cultura Económica FCE. México.

Calmecac Calidad Mexicana Certificada (18 noviembre 2006)

Documento web url:

http://www.calmecac.com.mx/notas_calmecac/certificacion_stars_diamonds.ph

Checkland, P. (1993). *Pensamiento de Sistemas, Práctica de sistemas*. Noriega Editores, México. 578 pp.

Chung B (2001)., A service Market Segmentation Approach to strategic Human Resource Management, *journal of quality management volume 6, issue 21st Quarter*.

Datur 2006 <http://datatur.sectur.gob.mx/jsp/index.jsp>

Davis, D. (2001) .Investigación en Administración para la Toma de Decisiones *Thompson Editores, México*.

De Alba et al (2006) *En busca de un modelo de mejora continua para la calidad en el servicio en un Hotel de cuatro estrellas en Acapulco Memoria del 9 Congreso Electromecánica y de Sistemas ISBN: 970-36-0355-6*

De la Parra, E. (1998) *Calidad en el servicio, editorial Esef, México*.

Donavan D. (2002) Customer evaluation of service employee's customer orientation: extension and application, *journal of quality management, volume 6, issue 2*.

Essex, P. (2002) Information Systems Satisfaction. *Mid-American Journal of Business*, Vol. 13, No. 2 Ball State University, US.

Gattiker, T, (2002) Anatomy of an ERP Implementation. *Production and Inventory management journal—third/ fourth quarter*.

Gestión Hotelera “ayp” (11 de Enero 2007)

<http://www.aypHotelera.com.ar/hs-premium.php>

Gich, J. (1993) *Teoría General de Sistemas, Trillas, México*.

Gobierno de Estado de Guerrero, Acapulco de Juárez

(2006, agosto 12) *Documento*

web,url:

<http://www.guerrero.gob.mx/?p=Acapulco#historia>

Grande & asociados

web url <http://www.grandeadsociados.com.ar>

Gutiérrez, H. (1997) *Calidad Total y Productividad*. McGrawhill, México

Heygate, R. (2005) *New Learning in Implementing CRM Successfully* documento web url:

<http://www.insightexec.com/cgi-bin/item.cgi?body=crm+studies>.

Hotel Alba Suites

<http://www.albasuites.com.mx/>

Hotel Castillo real Acapulco

<http://www.realAcapulco.com/mtree/viewlink-699.html>

Hotel Las Hamacas

<http://www.hamacas.com.mx/hothamacas/>

Hoteles sin Pagina WEB

<http://www.kayak.com/Acapulco-Hotels.villas-la-marina.95418.ksp>

Juniper internet consulting & solutions (11 de Enero 2007)

<http://www.juniper.com.es>

Kotler, P. (1994) *Mercadotecnia Prentice Hall*, México.

Majó, J. (2006) *Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como herramientas en las oficinas de turismo*. VI Congreso "Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" Turitec 2006

Newel, F. (2000) *Customer relationship management in the new era of internet marketing*. McGraw-Hill. EU

Organización Mundial del Turismo (2000) *Definición de Turismo* Documentoweb, url: www.omt.com.org.

Petkov, D. (2006) *Information Systems Research and the Systems Approach*, Information resource Management Journal.

Piattini, M (2000) *Fundamentos y Modelos de Base de Datos Alfa Omega S.A. de C.V.*

Rondeau P (2001). *Evolution of Manufacturing Planning and Control Systems: from reorder point to enterprise resource planning*. *Production and Inventory management journal*. second quarter,

Rosado, X. (octubre 3, 2006) *Más micro Hoteles cerrarán por el bajo turismo y la competencia desleal El Sur de Acapulco*. Documento

web, url: <http://www.arqhys.com/contenidos/Hoteles-historia.html>

Rosario, J. (2006) *Uso de las TIC'S*

documento web url <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218>

Sancci R.(2000) *Servicio Total*. Ameritan Express, México
Secretaria de Comunicaciones y Transportes (2006, agosto 12),

Documento web, url: <http://www.apimanzanillo.com.mx/asp/empresa/antecedentes>.

SECTUR (2004) *El Turismo Mexicano al Largo Plazo Memoria del Encuentro Nacional de Turismo la Perspectiva 2020*. SECTUR México.

SECTUR (2006) *Sol y playa: ventaja competitiva de México* Documento web, url: www.sectur.gob.mx

Tejeida, R. (2006) Desarrollo de un modelo de sistemas de negocio inteligente para análisis de riesgos y toma de decisiones en la alta dirección de empresas turísticas. Proyecto de investigación, CGPI20660364.

Teoría General de Sistemas Informáticos. *Documento*

web,url:<http://www.mailxmail.com/curso/informatica/sistemasinformaticos/capitulo6.htm>, 28/10/06.

Udandao, D. (1992) Miguel Gestión de Calidad, Editorial Díaz

Santos, México.

Watts, C. (2002). Issues Influencing Use Of Electronic Data Interchange

Technology. Mid-American Journal of Business, Vol. 13, No. 2. Ball State University, US.

GLOSARIO.

Administración Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes

AMBIENTE: Se refiere al área de sucesos y condiciones que influyen sobre el comportamiento de un sistema.

Calidad (Del lat. *qualitas*, *-ātis*, y este calco del gr. ποιότης). f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

Cliente (Del lat. *cliens*, *-entis*). com. Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa

Cliente externo. Persona ajena a nuestra empresa que busca un servicio o un producto

Cliente interno. Persona que esta dentro de nuestra empresa que busca información para que su departamento tenga un buen funcionamiento y así este en armonía con los demás departamentos.

Departamento (Del fr. *departement*). m. Cada una de las partes en que se divide una empresa, un edificio, un vehículo, una caja, etc.

DIRECCIÓN: primer paso del proceso administrativo en donde se incursa el camino de una organización

Empresa (Del it. *impresa*). Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

HOLÍSTICO: sinónimo de sistémico, que integra el todo

Hotelería. Rama del turismo que se dedica ala prestación de servicios de hospedaje para los turistas.

Información. Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.

PARADIGMA DE SISTEMAS: Sinónimo de proceso de diseño de sistemas. Un proceso fluido cibernético dinámico activo, que describe el enfoque tomado por los diseñadores de sistemas, para formular planes y estrategias, para los dominios de sistemas flexibles (Checkland, P. 1993:577).

PARADIGMA: Un proceso. Un procedimiento que puede utilizarse en forma repetida para abordar un tipo específico de problema (Checkland, P. 1993:577).

Retroalimentación.- La retroalimentación o feedback se produce cuando las salidas del sistema o la influencia de las salidas del sistema en el contexto, vuelven a ingresar al sistema como recursos o información. La retroalimentación permite el control de un sistema y que el mismo tome medidas de corrección en base a la información retroalimentada.

Satisfacción Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

Servicio Mérito que se adquiere sirviendo al Estado o a otra entidad o persona.

SISTEMA: Conjunto de elementos interrelacionados entre sí, con un propósito (Bertalanffy, 1976).

Software Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

Tecnología Conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto.

Turismo.- Es el flujo de personas que viaja de un lugar distinto a su entorno habitual por menos de doce meses pernoctando al menos una noche en el lugar visitado, y que el propósito de su viaje es otro distinto al de ejercer alguna actividad remunerada desde el lugar que visita

ANEXOS

Anexo 1

Cliente Externo

	Departamento	Definición	Ítem
	<i>Ama de llaves</i>	Grado de cumplimiento en la renovación de blancos y lavandería	<i>¿Cumple sus expectativas el servicio?</i>
	<i>Ama de llaves</i>		<i>¿Fue informado del programa de renovación de blancos?</i>
	<i>Recepción y reservaciones</i>	Tiempo de espera reservación	<i>¿Cuanto tiempo espero a ser atendido A su parecer, ¿Fué excesivo el tiempo de espera?</i>
	<i>Recepción y reservaciones</i>	Tiempo de espera registro	<i>¿Cuanto tiempo transcurrió para</i>

			<p>hacer su registro?</p> <p>A su parecer, ¿Fue excesivo el tiempo de espera?</p>
	Recepción y reservaciones	Atención personalizada	¿Fue atendido (a) por su Nombre al llegar?
	Recepción y reservaciones	Respetar reservación	¿Fue respetada su reservación?
	Mantenimiento	Tiempo de espera para realizar servicio	<p>Si solicitó servicio de mantenimiento, ¿Cuanto fue su tiempo de espera?</p> <p>A su parecer, ¿Fué excesivo el tiempo de espera?</p>
	Mantenimiento	Estado general de las instalaciones	<p>¿Encuentra en buen estado las instalaciones?</p> <p>A su criterio, ¿Cuál es el</p>

			estado general de las instalaciones?
	Alimentos y bebidas	Grado de conocimiento en cuanto a la ocupación del Hotel	¿Espero mucho para ser atendido? ¿Recibió lo ordenado?
	Alimentos y bebidas	Tiempo de espera para recibir la orden	¿Cuanto tardó en llegar el platillo hasta su mesa? A su parecer, ¿Fué excesivo el tiempo de espera?
	Departamento de loza	Tiempo de espera de recepción de los utensilios	¿Espero mucho para ser atendido?
	Departamento de loza	Estado general de los utensilios	¿Cuál es el estado de los utensilios? ¿Están en buen estado los utensilios?

	<i>Seguridad</i>	<i>Trato personalizado al cliente</i>	<i>¿Tuvo un trato adecuado por parte del personal?</i>
--	------------------	--	--

Anexo 2

Cliente Interno

	Departamento	Definición	Item
	<i>Ama de llaves</i>	Grado de conocimiento en cuanto a la ocupación del Hotel	<i>¿Conoce la ocupación del Hotel?</i>
	<i>Ama de llaves</i>	Conocimiento específico de los inventarios	<i>¿Existe inventario de amenidades? ¿Cada cuando lleva a cabo los inventarios de amenidades? ¿Existe inventario de blancos? ¿Cada cuando lleva a cabo los inventarios de blancos?</i>
	<i>Recepción y reservaciones</i>	Información de ocupación	<i>¿Cada cuando hace el registro? ¿Existe distribución de la</i>

			<i>información de la ocupación del Hotel?</i>
	<i>Recepción y reservaciones</i>	Información de reservaciones	<p><i>¿En que momento tiene completo el listado de reservaciones?</i></p> <p><i>¿Existe el bloqueo automático de la habitación una vez hecha la reservación?</i></p> <p><i>¿Existe distribución de la información de las reservaciones en el Hotel?</i></p>
	<i>Recepción y reservaciones</i>	Información de ventas	<i>¿Conoce la cantidad de venta por día por semana, mes, año?</i>
	<i>Recepción y reservaciones</i>	Información detallada de clientes	<i>¿Tiene una base con datos detallados de los</i>

			clientes? ¿Cada cuando la genera?
	Mantenimiento	Tiempo de vida útil	¿Lleva un control de vida útil de los aparatos?
	Mantenimiento	Programación de mantenimiento	¿Cuenta con un programa de mantenimiento preventivo? ¿Existe inventario de repuestos?
	Alimentos y bebidas	Control de comandas	¿Lleva un control de las comanda?s
	Alimentos y bebidas	Existencia de inventarios Control de inventarios	¿Existe inventario de suministros? ¿Lleva un control de inventarios?
	Alimentos y bebidas	Control de alimentos de temporada	¿Lleva un control de los alimentos por temporadas?
	Departamento de loza	Control de inventarios	¿Existe inventario de la loza?

			<i>¿Lleva un control inventarios?</i>
	<i>Departamento de loza</i>	Información de ocupación de cuartos	<i>¿Cuenta con la información de ocupación de los cuartos?</i>
	<i>Seguridad</i>	Información de ocupación de cuartos	<i>¿Conoce la ocupación del Hotel?</i>
	<i>Seguridad</i>	Cantidad De huéspedes por habitación	<i>¿Conoce la cantidad de huéspedes por habitación?</i>

Anexo 3

Nombre del Hotel	Categoría	Zona	Habitaciones	Dirección
ACA BAY & SUITES CLUB	4 ESTRELLAS	ACAPULCO TRADICIONAL	118	AV. COSTERA M. ALEMAN No. 266 FRACC. HORNOS
ARISTOS-MAJESTIC	4 ESTRELLAS	ACAPULCO TRADICIONAL	102	AV. POZO DEL REY #73
CASTILLO REAL ACAPULCO	4 ESTRELLAS	ACAPULCO TRADICIONAL	135	AV. COSTERA M. ALEMAN No. 265 FRACC. HORNOS
LA JOLLA	4 ESTRELLAS	ACAPULCO TRADICIONAL	73	AV. COSTERA M. ALEMAN No. 506 FRACC. LAS PLAYAS
LAS HAMACAS	4 ESTRELLAS	ACAPULCO TRADICIONAL	127	AV. COSTERA M. ALEMAN No. 239 CENTRO
MARIS	4 ESTRELLAS	ACAPULCO TRADICIONAL	84	AV. COSTERA M. ALEMAN S/N FRACC. MAGALLANES
PARADOR ACAPULCO	4 ESTRELLAS	ACAPULCO TRADICIONAL	102	AV. POZO DEL REY No. 73 FRACC. LAS PLAYAS
PLAZA LAS GLORIAS EL MIRADOR	4 ESTRELLAS	ACAPULCO TRADICIONAL	133	PLAZOLETA LA QUEBRADA No. 74 COL. LA MIRA
ALBA SUITES DE ACAPULCO	4 ESTRELLAS	ACAPULCO TRADICIONAL	249	GRAN VIA TROPICAL No. 35 FRACC. LAS AMERICAS
VILLAS LA MARINA	4 ESTRELLAS	ACAPULCO TRADICIONAL	44	AV. COSTERA M. ALEMAN No. 222 FRACC. LAS PLAYAS

Anexo 4

Sistemas de Información comerciales

A continuación se menciona el software más común, sus características y las empresas de desarrollo y distribución, así mismo su origen:

Juniper Internet Consulting & Solutions

La primera empresa es Juniper Internet consulting & solutions que su sede se encuentra en Madrid, España entre sus principales productos tiene:

Hotel booking engine.- se encarga de ofrecer disponibilidad de alojamiento en Internet, que entre sus principales funciones tiene (Juniper 2007):

- Buscador de Hoteles y habitaciones según disponibilidad
- Reservas online o peticiones de reserva en caso de que no exista inventario
- Pasarela de pago online con su banco o a través de su página
- Administración de Hoteles y de sus características
- Administración de tipos de habitaciones
- Administración de tarifas, ofertas, temporadas y suplementos
- Gestión de descuentos niños y ocupaciones 3ª y 4ª persona
- Administración de cupos
- Multiidoma
- Gestión on-line del inventario desde la intranet
- Venta on-line de habitaciones
- Diseño adaptado a la imagen corporativa
- Cálculo automático de tarifas por día y en total para una estancia
- Posibilidad de adaptaciones y desarrollos a medida
- Acceso profesionales con descuentos sobre los precios (mediante usuario y password)
- Envío automático de bono y factura pro forma (en caso de profesionales)

- Configuración forma de pago de profesionales (prepago, crédito y TPV)
- Creación de base de datos clientes para envío de ofertas
- Estadísticas de visitas y análisis de las peticiones de los clientes

Vacation package BE.- Es un software que se encarga de ofrecer a sus huéspedes la posibilidad de comparar sus paquetes turísticos “on line”, brinda la posibilidad de ofrecer paquetes entre agencias de viajes minoristas, utilizando un medio seguro. El programa permite a los administradores en general:

- Ofrecer su página completamente multi-idioma. Evitando perdida de tiempo al visitante a la página, pidiéndole el Idioma en el que quiere ver la información, utiliza herramientas dinámicas disponibles, para mayor comodidad de los clientes potenciales.
- Permitir que el cliente obtenga respuesta inmediata a sus peticiones
- Diseñar íntegramente cada paquete vacacional, tanto en contenidos, como en cupos disponibles
- Vender sus Paquetes Turísticos On-line, usando una pasarela de pago segura, tanto para clientes finales como para Agencias Minoristas
- Ofrecer servicios adicionales, añadiendo valor al paquete para sus clientes, y aumentando los beneficios por cada Paquete
- Presentarle al cliente el precio detallado del paquete, antes de que el cliente compre.
- Gestionar todos los contenidos de la página Web, de forma inmediata y dinámica, sin que los empleados tengan más conocimientos informáticos que los necesarios para utilizar un procesador de texto cualquiera.
- Añadir todos los contenidos que quiera a la página Web, con fotografías, y descripciones, creando una Web que sea informativa y por lo tanto, interesante para los buscadores más importantes
- Gestionar todas las reservas realizadas desde un mismo punto de acceso, con detalles por segundo, sobre los pasos seguidos en cada reserva

- Ofrecerle su página a Agencias de Viajes Minoristas, con acceso restringido por Contraseña, Comisiones y las Formas de Pago totalmente configurable por el usuario.
- Obtener todas las estadísticas necesarias para gestionar publicación con los buscadores

Al momento de contar este servicio con la empresa se otorga una hoja Web pública que entre sus componentes tiene

Componentes de la Web pública

- Páginas de información
 - Acerca de (o quién son)
 - Texto dinámico de la home page
 - Formulario de contacto y oficinas
 - Condiciones generales
 - Política de privacidad
 - Noticias
- Buscador de productos (por destino, temas, tipo de producto y fechas)
- Acceso y visualización de cada tipo de producto
- Formulario de reserva de cada tipo de producto
- Acceso a productos por destinos (incluye información sobre destinos)
- Acceso a productos por temas (incluye información sobre los temas)
- Acceso a los productos Last minute
- Acceso a los productos Best deals
- Acceso a los productos que aparecen en home
- Enviar/Recomendar a un amigo
- Suscripción al club de ofertas/newsletter

Componentes de la intranet

- Mantenimiento de productos
 - Mantenimiento de Alojamientos
 - Mantenimiento de Coches
 - Mantenimiento de Paquetes
 - Mantenimiento de Circuitos
 - Mantenimiento de Traslados
 - Mantenimiento de Barco
 - Mantenimiento de Excursiones
 - Mantenimiento de vuelos
 - Mantenimiento de zonas/destinos
- Mantenimiento de temas
- Estadísticas deepmetrix
- Módulo emailing para lanzar ofertas y comunicados a clientes
- Consulta y gestión de reservas
- Visualización de reservas realizadas, pendientes de contestación y canceladas
- Confirmación y cotización de una reserva

Gestión Hotelera “AYP”

La empresa de software de gestión Hotelera “AYP Hotelera” se ubica en Argentina teniendo una gama de productos directamente relacionados al turismo, que a continuación se mencionaran:

1.- *Fast Hotel System*.- Diseñado especialmente para pequeños Hoteles que desean ejercer un adecuado control de gestión y mantener una historia de clientes y operaciones.

Incluye Recepción, Facturación de huéspedes, Control de Cajas y cargos extras, Informes del cierre diario, Libro de IVA Ventas (Argentina) o similares (Chile, Paraguay y Uruguay)

Con impresión de Facturas por impresor fiscal, en caso que corresponda e informes históricos de cajas, ventas facturadas y devengadas, pistas de auditoria, base de datos de huéspedes del Hotel y sus consumos, informes sobre estadías , pernoctes.

2.- Hotel system Premium

Sistema de Información que integra todas las áreas del Hotel, con el apoyo de los nuevos conceptos de comunicaciones.

Parte del apoyo a las funciones operativas, mediante los módulos de reservas y central de reservas con herramientas de e-bussines, recepción, facturación, comandas, puntos de ventas, inventarios y salones y eventos.

Proyecta sus resultados a las funciones administrativas y de control tales como cuentas por cobrar de clientes (empresas, operadores etc.), contabilidad automática, control de proveedores y costos, especialmente en el sector gastronómico.

Genera resultados consolidados para apoyo a las funciones de mercadeo y ventas a través del manejo estadístico, fidelización de clientes, abriendo las posibilidades del manejo de negocios con la metodología de e-bussiness.

Contiene una herramienta de comunicación interna (control documentario y agenda) que permite con los adecuados procedimientos complementarios, pasar a tener una e-administration.

Ambiente totalmente gráfico y base de datos auto mantenibles. Permite el acceso de usuarios del sistema desde terminales remotas, permitiendo integrar cadenas de Hoteles, centros de Reservas y usuarios privilegiados.

3.- Hotel system docencia

Acorde con los principios fundamentales de la administración, A y P Hotelera, ha preparado productos que se relacionan con el entrenamiento y la capacitación del

personal en todo lo relacionado con la aplicación de la informática, y explotación de los resultados de la información.

4.- Hotel system gastronomía.

Sistema de Información que integra todas las funciones de la actividad del departamento de alimentos y bebidas.

Se apoya en el manejo de las funciones de adición, y partir de ellas se proyecta en todo el control de gestión y análisis comercial.

Proporciona informes históricos sobre ventas, producción de mozos, producción por turnos de atención al público, ranking de ventas por producto. Proporciona mas de 40 informes estadísticos sobre la materia.

Implementación a requerimiento del usuario de comanda electrónica operada por los mozos en el acto de levantar el pedido, generando automáticamente el pedido en la cocina y el registro del consumo.

Manejo de recetas y costos, integrándose automáticamente con el inventario (descarga y costeo) y con contabilidad y proveedores del sistema principal

Como se puede observar existe una gama amplia de software para la administración de los diferentes departamentos de los Hoteles, pero aun no hay uno que integre todos los procesos y funciones de todos los departamentos de los Hoteles. Este software tiene un alto costo y muchas veces no contienen lo que la empresa necesita. Los Hoteles de cuatro estrellas no utilizan estas nuevas tecnologías lo que repercute en deficiencias en lo referente a reservaciones por Internet, falta de control de inventarios, así como una deficiencia en el mantenimiento planeado tanto a habitaciones como a la maquinaria.

Grande & asociados

Sistema de E-Commerce para Hoteles.

Totalmente integrado con el software de Gestión Hotelera. Confirmación automática de reservas, impresión del boucher de confirmación. Parametrizable por el usuario desde Internet. Tenga su oficina de reservas abierta las 24 hrs. los 365 días del año.

Sistema para Hoteles: vocación por el servicio y la eficiencia

Pocos emprendimientos son tan representativos de los conceptos calidad y servicio, como son los Hoteles. Toda la estructura del negocio se basa en la buena atención de los clientes. Si la misma presenta fallas o es deficiente, no habrá clientes que regresen ni recomendaciones de calidad que estos hagan. Y su negocio puede quedar en la ruina.

Por ello es que usted precisa brindar lo mejor de su organización a su clientela. Detectando donde se produzcan carencias o cuellos de botella, disponiendo de información a cualquier momento ... estando en conocimiento exacto de lo que sucede en su establecimiento con solo pulsar una tecla. Y es por todo esto, que usted precisa un buen software para la gestión administrativa de su Hotel.

Sistemas para Gestión Hotelera: características

Descripción técnica de los módulos del programa de gestión Hotelera

Pensando en las exigencias que la administración Hotelera requiere, **DDS** le ofrece ahora una gama de soluciones integrales que incluyen no solo el planning de habitaciones y el manejo de reservas, sino la administración total de su Hotel, comprendiendo sectores como restaurante y el monitoreo de servicios de complejo control como la tarificación telefónica.

¿Qué puede ofrecerle DDS en software para la gestión administrativa de su Hotel?

- Administración total de habitaciones y carga de gastos a las mismas

- Manejo de reservas y delegaciones
- Interfase gráfica de fácil interpretación y sencillo manejo
- Historial completo de clientes, con gastos efectuados, habitaciones utilizadas, cantidad de visitas, etc., de anteriores estadías.
- Manejo de cuentas corrientes personales, empresarias (comprendiendo varios huéspedes) y por delegación
- Manejo de temporadas
- Tarifador telefónico conectado a su central, cargando gastos a la ficha de la habitación
- Gestión integrada total (tesorería, stock, proveedores, etc.)

Completa gestión visual del área restaurante, con manejo de menús, mesas y reservas, etc. con cargo a habitaciones / delegaciones / empresas, según fuera el caso

La mecánica de un Hotel exitoso, se basa en una administración eficiente de recursos y en la información justo a tiempo que requieran sus clientes. Es hora de obtener excelencia en su servicio: instale una solución **DDS** para la gestión de su Hotel.

DDS: eficiencia informática a su servicio y al de sus clientes

Cuando hablamos del rubro Hotelería, hablamos de servicios. Y hablamos de eficiencia. Porque si los clientes no se sienten bien atendidos, no regresan. Y, lo que es peor, se traduce en mala publicidad de boca en boca.

Si necesita optimizar la administración y control de su Hotel. Por eso precisa un sistema de gestión eficiente. Que permite gestionar con facilidad las reservas. Que pueda obtener con rapidez - y de un toque - el estado de ocupación del Hotel. Que, cuando un cliente le consulte, le brinde al instante el resumen de cuenta de gastos cargados a su habitación. Que contemple el área de restaurante y los gastos telefónicos. Y que sea flexible y ágil, de modo que su operación no demande dificultad ni largo tiempo de implementación.

Precisa que el software Hotelero le brinde los mecanismos de controles necesarios para satisfacer a sus clientes, y para controlar todo el *back office* que soporta su negocio: el control de tesorería, la parte impositiva, las compras y el stock de insumos que su Hotel utiliza, etc. Por eso, le proveemos con uno de los mejores

Sistemas de gestión del mercado argentino. Fácil, completo, funcional, y de costo más que accesible.

Funciones del software de gestión para Hoteles

Un completo y ágil sistema, pensado en términos gráficos para facilitar la visualización de la información. El sistema de Hotelería cuenta con las siguientes funciones:

Panel de control: Visualiza gráficamente el estado del Hotel al día de hoy, así como cheque días anteriores. En una sola pantalla se puede ver las novedades del día, ingresos y egresos del turno, saldos de caja de los conserjes, estado de las habitaciones. El sistema cuenta con niveles de autorización para visualizar y operar las distintas funciones del mismo.

Mapa del estado de ocupación del Hotel: Con un golpe de vista puede ver el porcentaje de ocupación, las habitaciones ocupadas, libres y reservadas para la fecha.

Planning gráfico de reservas: Proyecte un período de tiempo, e indique estadias y reservas. Conozca su disponibilidad a futuro de habitaciones.

Administración de gastos de habitaciones: Impute gastos, consumos, llamadas telefónicas, anticipos, cuentas de restaurante a los clientes.

Completa interfase de facturación: Facture grupos, delegaciones, con factura única por el total, o desglosando estadías y gastos en comprobantes separados. También puede facturar individualmente a uno, varios, o todos los miembros de una delegación, y por supuesto, la facturación por habitación Standard de todos los días.

Tarifador telefónico: Este módulo opera con la central telefónica de su Hotel. Usted puede asignar tarifas por rango horario, fechas (en caso de feriados) y característica discada. El módulo remite después los datos al sistema central.

Facturación del área restaurante: Un completo módulo que permite facturar el bar o restaurante, con disposición gráfica de mesas, reservas, menús, etc., y que puede cobrar al momento o imputar a los gastos de la habitación. Para ver la totalidad de las funcionalidades de este módulo, vea el detalle del software de gestión restaurante.

Historial de clientes: Se puede ver la cantidad de estadías, tarifas acordadas, fechas de hospedaje, como para optimizar su trato con clientes habituales.

Gestión comercial integrada: El software de Hotelería cuenta con un completo *back office*, en el cual puede llevar la administración completa del establecimiento. Cargue compras, lleve cuentas corrientes (de clientes y proveedores), administre valores con un completo módulo de tesorería, cheque y concilie bancos, obtenga proyecciones financieras, emita subdiarios de IVA y listados de otros impuestos (Ingresos Brutos, Ganancias, etc.). Informes con opción de exportación a utilitarios como Excel y Word.

Terminal Punto de Venta para hosterías, bares y restaurantes.

BarKey TPV es una aplicación rápida y ágil que nos ayudará a adaptar a los requerimientos actuales, los procesos de nuestra gestión.

Características principales:

- ❖ Aplicación preparada para táctil

- ❖ Emisión de tickets
- ❖ Tickets en espera
- ❖ Descuentos por línea
- ❖ Cobro combinado
- ❖ Pendientes de cobro
- ❖ Arqueo de caja
- ❖ Estadísticas
- ❖ Listados selectivos
- ❖ Apertura de cajón automática
- ❖ Ventas por camarero
- ❖ Introducción de artículo por código de barras
- ❖ Artículos compuestos
- ❖ Tarifa horaria
- ❖ Notas barra / cocina
- ❖ Artículos en oferta
- ❖ Teclado virtual
- ❖ Botones fotográficos
- ❖ Etiquetas con código de barras
- ❖ Regularización de stock
- ❖ Cambio de precios
- ❖ Controla periféricos, visor, impresora, balanza, etc.
- ❖ Control de acceso
- ❖ Diseño de salones / mesas
- ❖ Editor de menús
- ❖ Facturas de compra
- ❖ Consultor de precios y existencias
- ❖ Seguridad
- ❖ Camareros
- ❖ Cajas
- ❖ Multiusuario

Notas:

Recomendable:

Cajón portamonedas

Impresora de tickets

Impresora Din A4

S.A.I

Opcional:

Lector de código de barras

Visor

Pantalla táctil

Software TPV táctil destinado a hostelerías y ventas de mostrador.

Blatta TPV Std es un programa que permite un alta y edición de configuraciones, proveedores, agentes, artículos, familias, cobros, pagos, etc. completamente automatizada mediante asistentes, esto permite ir contestando a una serie de preguntas para terminar con el programa perfectamente parametrizado.

El ticket también se genera contestando a una serie de preguntas.

Características principales:

- Asistentes para alta de artículos, proveedores y agentes

100% compatible con impresoras de tickets EPSON o emulación equivalente. No requiere de drivers externos ni complejos ajustes, pues los controladores necesarios se instalan de forma automática tanto para impresoras serie como

- paralelo conectadas a LPT1
- Dispone de aproximadamente 80 funciones para manejo de Tickets, Caja y Mesas
- Lleva un control de diario igual a la versión profesional, con resúmenes de caja (X) básicos y cierres (Z) con información extendida
- Incluye una base de datos con artículos de demostración
- 8 configuraciones de colores prediseñadas, para adaptarse perfectamente a cualquier entorno

Limitaciones:

Requiere ser registrado gratuitamente para obtener un archivo de registro por e-mail y poder utilizar el programa.

☰ También te recomendamos los siguientes programas:

- AZHostelería v7.6
- SGH - Gestión Hotelera v2.0
- SGR - Gestión Bares y Restaurantes v2.30

Programa de gestión de hostelerías para llevar un minucioso control de costes y recursos en Hoteles "todo incluido".

Chefexact Buffet Professional no es sólo una herramienta informática, es un completo sistema de gestión que se ajusta a las situaciones reales de explotación. Está hecho a la medida para un control exhaustivo de buffet (Hoteles todo incluido), banquetes, eventos de Hoteles, complejos, cruceros, etc.

Orientada en todo momento a facilitar el trabajo y la toma de decisiones, es una aplicación ideal para corporaciones, altos profesionales de la cocina, consorcios Hoteleros, etc.

Para llevar a cabo su tarea en el sistema, el programa incluye 10 módulos fundamentales:

1. Artículos.
2. Pedidos.
3. Fichas técnicas (escandallos).
4. Banquetes.
5. Estudios de gramaje (consumos medios).
6. Estudio de clientes y ventas.
7. Compras.

8. Confirmar.

9. Históricos.

10. Proveedores.

Los Sistemas de Información son de gran ayuda para las empresas en general, ahora bien en el ámbito turístico son esenciales pues ayudan en gran parte para poder llevar a cabo la planeación de las siguientes temporadas vacacionales los mejores proveedores esto dentro de la empresa para las relaciones interdepartamentales y conocer los gustos y las preferencias de los huéspedes todo esto no se puede lograr con un sistema por si solo sino que también de tener una calidad en el servicio superior que llene las expectativas del cliente y mas aún las supere.