



1.1 PROBLEMA

La mayor parte de las empresas en el mundo utilizan sistemas de información, éstos se han convertido en el soporte fundamental de la dirección de cualquier negocio. Los alcances tecnológicos a los que nos referimos no son la excepción en las empresas de México.

La tecnología continúa ganando terreno día con día y nos brinda recursos para agilizar los procesos, mecanismos, y un sin número de herramientas de las que nos hemos hecho dependientes. Un alto porcentaje de empleados trabajan en constante contacto directo con todo tipo de equipos de cómputo, por ende, los sistemas de información forman parte de la vida cotidiana de los trabajadores.

Las organizaciones siempre han usado información para desempeñar sus labores, es decir que lo que hoy marca la diferencia es la facilidad con que puede obtenerse información exacta y actualizada, las industrias están adquiriendo cada vez más conciencia de que la información es un recurso de importancia estratégica.

En la industria del servicio se ha demostrado continuamente que la información resulta un respaldo importante, ya que permite ofrecer una mejor atención a los clientes y detectar los problemas internos. Algunos de estos problemas son: distorsión de la información entre cliente y empresa, falta de



capacitación de los empleados que manejan los sistemas de información, falta de sensibilidad por parte de la empresa con las necesidades, preferencias o gustos de sus clientes actuales como potenciales, entre otros.

Es relevante que las empresas de servicio enfoquen su atención a dichas necesidades ya que van continuamente cambiando. Así también los sistemas de información están en constante evolución, dichos cambios no son radicales pero que sí afectan a la organización.

A causa de la inexistencia de sistemas de información en algunas industrias de servicio, éstas fácilmente confunden la eficiencia y efectividad o en algunos casos se enfocan en eficiencia y dejan a un lado la efectividad que es lo que realmente las empresas van a ofrecer y al cliente. Con la propuesta de sistemas de información se puede evitar descuidar algunas áreas, debido a que éstos son los encargados de manipular dicha información para asegurar la eficiencia y efectividad en los procesos de cualquier sistema en las organizaciones.

1.2 OBJETIVO GENERAL

Realizar un análisis comparativo de sistemas de información de hoteles de cadena e independientes de la región centro del país



1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Definir que sistemas de información se utilizan en los hoteles

- b) Analizar a qué nivel se utilizan dichos sistemas

- c) Comparar el uso de los diferentes sistemas de información entre los hoteles de cadena y los independientes

1.4 JUSTIFICACIÓN

En las últimas décadas el uso de la información en las organizaciones y hoteles se ha beneficiado por las nuevas tecnologías en el ámbito de la información. En el ramo hotelero el manejo adecuado de la información es un punto clave para el aprovechamiento óptimo en conocimiento de operaciones, siendo un recurso vital para el poder accionar de las mismas.

Debido a esto los sistemas de información son el medio para interpretar, manipular, evaluar, dirigir y controlar los procesos de prestación de servicios en hoteles, sin el conocimiento y el uso adecuado de la información, el desarrollo y el éxito de éstas se verían fuertemente amenazados y se pondrían en riesgo la evolución de dichas herramientas



1.5 ALCANCES

- El estudio comparativo de los sistemas de información sólo tomó en cuenta las cadenas de hoteles e independientes, en la región centro del país, conformado por los estados de: México, Hidalgo, Puebla, Morelos y Tlaxcala.
- En el presente estudio se considero a las cadenas de hoteles por igual sin hacer distinción entre franquicias.
- El estudio sólo contempló el período de primavera de 2004 dentro del cual se realizará la investigación.

1.6 LIMITACIONES

- En el estudio no se tomó al DF como estado de la región centro del país.
- Los hoteles de los que se obtuvieron los datos mantienen tarifas de media alta a alta.
- El estudio no contempló más allá del período de primavera de 2004 para realizar la investigación.



1.7 CAPITULACIÓN

En el primer capítulo se explicó el problema de este estudio, así como el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación asimismo los alcances y las limitaciones que se tuvieron en este estudio

En el capítulo dos se desarrolló el marco teórico en el cual se mostraron las teorías así como definiciones de los diferentes autores que se refieren de manera distinta tanto a datos, información, sistemas de información, industria hotelera y hospitalidad

En el tercer capítulo se mostró la metodología utilizada en el presente estudio. Del mismo modo se presentaron los sujetos de estudio en donde se mostraron los hoteles de donde se basó la muestra; también se explicó como se determinó la muestra, el tipo de investigación, las fuentes de datos primarios y secundarios, el diseño del cuestionario y su aplicación a los sujetos de estudio y el análisis de los datos

En el capítulo cuarto se presentaron los resultados de este estudio comparativo realizado a través de los cuestionarios aplicados en los hoteles de la muestra.

En el capítulo cinco se expusieron las conclusiones del análisis de los resultados obtenidos de este estudio y posteriormente se incluyeron las recomendaciones que se consideraron pertinentes.