



2.1 ANTECEDENTES

La idea de usar la computadora como sistema de información fue promovida por los fabricantes de computadoras como justificación para adquirir nuevo equipo. Esta percepción reconoce que las aplicaciones de la computadora deben implementarse con el propósito de producir información, por lo que fue adaptado velozmente por muchas de las más grandes compañías (Mcleod, 2000).

El objetivo de la mayoría de las organizaciones es ser el número uno de la industria, en proporcionar un buen servicio al consumidor individual. Las organizaciones de servicio existen con un ambiente o mercado particular:

- 1) La entrada de recursos del ambiente es convertido a salida (servicios)
- 2) Las salidas (productos y servicios) son regresados al ambiente o mercado.

Los intentos iniciales por querer aplicar a las computadoras en el área de los negocios se enfocaron hacia los datos, luego se trató de hacer hincapié en la información y el apoyo a las decisiones. A su vez las primeras compañías que usaron computadoras reconocieron la gran necesidad de establecer unidades organizacionales autónomas de especialistas que se encargarían de implementar los sistemas (Mcleod, 2000).



Pearlson y Saunders (2000) mencionan que la información ha ido evolucionando durante diferentes etapas, durante las cuales se puede observar que se dividen en seis eras que inician dando enfoque a la eficiencia y optimizar los costos como muestra en la tabla 2.1

	ERA I 1960'S	ERA II 1970'S	ERA III 1980'S	ERA IV 1990'S	ERA V 2000+
ROL PRIMARIO DE IT	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	CREACIÓN DE VALOR
	AUTOMATIZAR PROCESOS EXISTENTES S/ PAPEL	SOLUCIONAR PROBLEMAS Y CREAR SOLUCIONES	INCREMENTAR LA EFICIENCIA INDIVIDUAL Y DE GRUPO	TRANSFORMAR LA INDUSTRIA / ORGANIZACIONES	CREAR SOCIEDADES DE COLABORACIÓN
JUSTIFICAR LOS GASTOS DE IT	ROI	AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD Y AUMENTAR LA CALIDAD DE LAS DECISIONES	COMPETITIVIDAD	COMPETITIVIDAD	VALOR AGREGADO
BLANCO DE SISTEMAS	ORGANIZACIONES	ORGANIZACIONES/ GRUPO	DIRECCIÓN INDIVIDUAL O DE GRUPO	EL NEGOCIO PROCESA AL ECOSISTEMA	CLIENTE /PROVEEDOR DEL ECOSISTEMA
MODELOS DE INFORMACIÓN	APLICACIONES ESPECIFICAS	CONDUCCIÓN DE DATOS	CONDUCCIÓN DE USUARIOS	CONDUCCIÓN DE NEGOCIOS	CONDUCCIÓN DE CONOCIMIENTO
BASE DE VALOR	ESCASEZ	ESCASEZ	ESCASEZ	ABUNDANCIA	ABUNDANCIA
ECONOMÍAS SUBYACENTES	ECONOMÍAS DE INFORMACIÓN LIGADAS A ECONOMÍAS DE COSAS	ECONOMÍAS DE INFORMACIÓN LIGADAS A ECONOMÍAS MATERIALES	ECONOMÍAS DE INFORMACIÓN LIGADAS A ECONOMÍAS MATERIALES	ECONOMÍAS DE INFORMACIÓN SEPARADAS DE ECONOMÍAS DE OBJETOS	ECONOMÍAS DE INFORMACIÓN SEPARADAS DE ECONOMÍAS DE OBJETOS

Tabla 2.1 Eras de los Sistemas de Información

Fuente: Pearlson, K. E. y Saunders, C. S. (2003) Managing and Using Information Systems: a strategic Approach, second Edition, Edit. Wiley. Pág. 39



Las compañías establecen una organización de servicio de información formada por especialistas en información que saben crear sistemas basados en computadora. Estos especialistas incluyen analistas de sistemas, administradores de base de datos, especialistas en redes, programadores y operadores. En los últimos años los usuarios han comenzado a realizar parte del trabajo de los especialistas, fenómeno conocido como computación de usuario final (Mcleod, 2000).

Es muy difícil de mostrar el valor económico de una aplicación de computadora, por lo que se realizan análisis extensos para justificar cada proyecto potencial. Una vez empezado el proyecto pasa por un ciclo de vida del sistema, los especialistas en información pueden participar en diversas medidas, incluyendo su desarrollo y su uso, que debe ser administrado por el gerente (Mcleod, 2000).

2.2 DEFINICIÓN DE DATOS

En las organizaciones es preciso conocer todo aquello que pueda contribuir a la planeación, operación y control efectivos de las actividades de la organización. Los datos se refieren a descripciones básicas de cosas, acontecimientos, actividades y transacciones que se registran, clasifican, y almacenan; pero estas no se organizan de acuerdo con algún significado específico, estos datos pueden ser numéricos, alfanuméricos, figuras, sonidos o imágenes. Se puede decir que una base de datos esta compuesta por datos



organizados, para ser recuperado y utilizados (Turban, McClean Y Wetherbe, 2001).

Los datos son la materia prima en la producción de información, la información son datos que adquieren significado dentro de un contexto. La información puede consistir en datos primarios o datos manipulados a través de la suma, la resta, la división o cualquier otra operación que conduzca a una mayor comprensión de una situación. Un proceso es cualquier manipulación de datos, por lo general con el objetivo de producir información. Sin embargo, algunos procesos producen otro conjunto de datos provisionales. Mientras los que los datos son materia prima, y la información es una salida. La información es un recurso muy importante para los individuos y las organizaciones, pero no toda la información es útil (Oz, 2001).

El concepto de base de datos se apoya en índices y vínculos para establecer una relación lógica entre archivos. El software que maneja las bases de datos (BD) se denomina como sistema de administración de BD; estos tienen un procesador de lenguaje de descripción de datos, que sirve para crear la BD y un administrador de base de datos, que coloca a disposición el contenido de la BD a los usuarios (O'Brien, 2001).

Según Mcleod en su libro sistemas de información gerencial las actividades de administración de datos incluyen:

- Recolección de datos



- Integridad y Verificación
- Almacenamiento
- Mantenimiento
- Seguridad
- Organización
- Recuperación

A continuación en la Figura 2.2 se muestra como están relacionadas estas actividades:

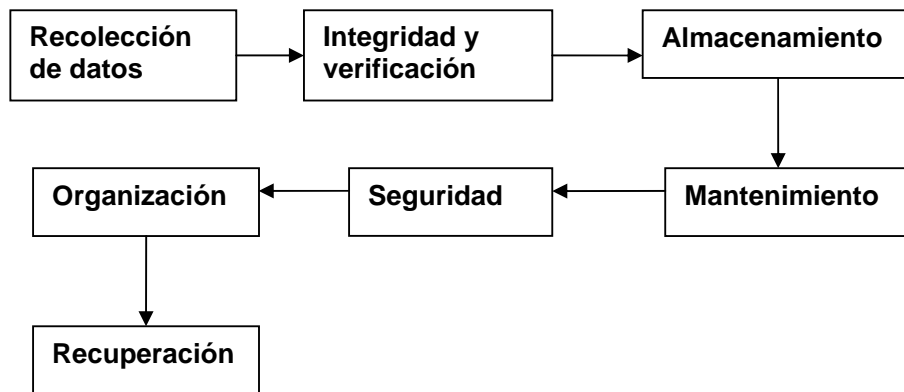


Figura 2.2 Actividades de administración de datos

Fuente: McLeod, R. Jr. y Schell G. (2000) Management Information Systems (8a. Edition) Prentice Hall, pag 87

Los administradores pueden utilizar sistemas de información basados por computadora que sirve para almacenar registros de miles de empleados, partes inventarios u otros lados sobre los que necesitan realizar operaciones complicadas. Utilizando una computadora un administrador de ventas puede determinar al instante si hay cierto artículo en el almacén; un administrador de



recursos humanos puede ver un registro completo de los empleados; y un administrador financiero puede registrar y dar seguimiento a las inversiones de la empresa (OZ, 2001).

2.3 DEFINICIÓN DE INFORMACIÓN

La gente requiere información por muchas razones; por ejemplo, es probable que alguien este buscando información para divertirse y obtener algún beneficio mientras observa televisión, cuando ve películas, al navegar por internet, escuchando la radio, leyendo periódicos, revistas y libros. Sin embargo, en los negocios la gente y las organizaciones buscan utilizar la información de manera específica para tomar decisiones y resolver problemas de manera efectiva, dos prácticas muy relacionadas que constituyen los cimientos de toda empresa exitosa (Oz, 2001).

La información responde a los datos que se han organizado de manera que tenga significado y valor para el receptor, esto se interpreta en como se obtiene conclusiones e implicaciones. Los datos procesados por un programa de aplicación representan un uso más específico y un valor agregado más alto que la simple recuperación de una base de datos (Turban, McClean y Wetherbe, 2001).

Según Stair y Reynolds (2000) el sistema básico de información esta compuesta especialmente por diferentes fases, que a continuación se presentan:



Fase 1 Input en esta primera fase los datos son recopilados, capturados y convertidos en una forma apropiada para su procesamiento. Estos datos como materia prima para obtener información, son concebidos cuando se genera alguna acción como por ejemplo una venta en algún restaurante o punto de venta, una reservación. El material que se encuentra en la primera fase debe estar perfectamente secuenciado para que pueda funcionar eficientemente la fase tres (output) que es la fase a la que se pretende llegar. Esta actividad esta determinada por el deseo final o el carácter que se quiera alcanzar en el output, además esta fase se puede manejar de manera tanto manual como automática.

Fase 2 Procesamiento de datos esto se refiere al proceso de los datos, en otras palabras, lo que se efectúa con los datos buscándole un significado coherente y referente a la información que se decodifica. Esta decodificación incluye otras operaciones como calcular, clasificar, resumir y organizar. Durante esta segunda fase se realiza la mayor parte del trabajo por lo que es trascendental que se haga con gran efectividad.

Calcular. Se refiere a la aplicación de los datos usando funciones aritméticas conocidas tales como la suma, división, manipulación y resta. Algunas de estas operaciones incluyen el cálculo de tarifas, porcentajes de ocupación y otras.



Clasificar: esto se refiere al categorizar y agrupar los datos de acuerdo a los criterios predispuestos.

Resumir: una vez que los datos son clasificados, estos ya pueden ser ordenados de la mejor manera según convenga, y esto puede ser numéricamente o por orden alfabético entre los datos

Organizar: esto implica el concentrar los datos en una forma precisa y con un significado útil para la organización. Los datos al ser procesados y a la salida de esta segunda fase resulta la información neta.

Fase 3 output en esta fase se prepara la información procesada de forma que sea útil para un análisis posterior. Una de las formas más comunes de un Output es en un reporte, aunque, el reporte pierde mucha validez si éste debe de entender el significado del mismo para utilizar la información de dicho reporte de la manera que más convenga a la empresa. Algunas veces los output o la información sin analizar pueden llegar a convertirse en los inputs (datos) de otros sistemas como por ejemplo el de sistema de ventas. Se dice que la información puede caracterizarse de varias formas, y ciertas formas de información son más adecuadas que otras para un problema de decisión. En La Figura 2.3 se puede apreciar el proceso ya mencionado arriba

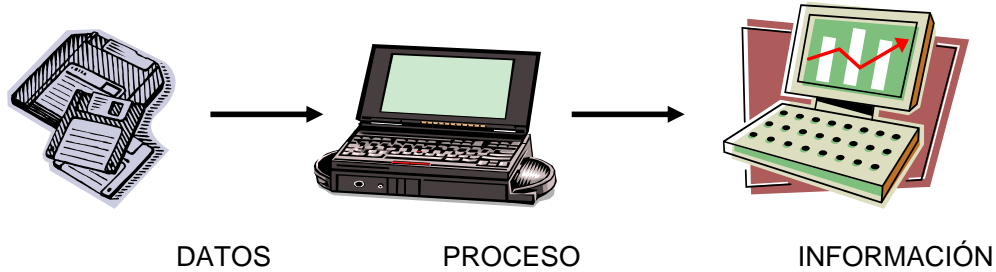


Figura 2.3 Proceso de la información

Fuente: Elaboración propia

2.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Turban, McClean y Wetherbe (2001) mencionan que los sistemas de información son una colección de elementos, como personas, recursos, conceptos y procedimientos destinados a efectuar una función identificable o alcanzar una meta.

Oz (2001) menciona que una de las contribuciones más importantes de un sistema de información al funcionamiento sólido de una organización es la automatización del intercambio de información entre subsistemas de negocios. En el mapa de información ideal de un negocio es una red de subsistemas de información la que intercambia información con el interior y el exterior del sistema. En una organización un sistema de información se compone de datos, hardware, software, personas y procedimientos, el termino de sistema de información se ha vuelto sinónimo de sistema de información computarizado, un sistema con una computadora como eje, a la que se conectan equipos



periféricos. Varias tendencias ha promovido que el uso de los Sistemas de Información sea muy importante en los negocios:

- La capacidad de las computadoras ha crecido en gran medida mientras sus precios han disminuido.
- La variedad de programas de computadora ha aumentado.
- Se dispone de más líneas de comunicación y de acceso rápido y confiable a la Internet.
- El rápido crecimiento de Internet ha abierto oportunidades, además de competencia, en mercados globales.
- Una proporción cada vez mayor de la fuerza de trabajo conoce de computación.

Todos los sistemas de información operan básicamente de la misma forma, incluyan una computadora o no. Sin embargo, la computadora proporciona un medio conveniente para ejecutar las cuatro operaciones principales de un sistema de información:

- Introducción de datos
- Cambio y manipulación de los datos en el Sistema de Información.
- Obtención de información fuera del Sistema de Información.
- Almacenamiento de datos e información

Los sistemas de información de hotel tienen los objetivos siguientes primarios:



1. Presentar informes oportunos y comprensivos.
2. Eliminar o reducir el número de documentos innecesarios de la fuente y/o datos que manejan procedimientos.
3. Proveer aumentó el control operacional y la visibilidad inmediata en el estado operacional.
4. Permitir a la dirección una mejor supervisión y un mejor control al ciclo de hospedaje.
5. Permitir al hotel proporcionar mejores servicios a los huéspedes.
6. Proporcionar ahorros de costos de servicio.

Los sistemas de información son una infraestructura básica de la organización moderna del negocio; coordinan los recursos y las actividades de los subsistemas de la entrada, del proceso y de la salida de la organización, así supervisando y asegurando la eficacia interna. Además, los sistemas de información se pueden utilizar para explorar el ambiente externo y las operaciones internas continuamente para asegurarse de que la eficacia de organización se este alcanzada (Yasin y Quigley, 1994).

O'brien (2001) menciona que los sistemas de información desempeñan tres papeles esenciales en cualquier tipo de organización:

- Respalda las operaciones empresariales
- Respalda la toma de decisiones gerenciales
- Respalda la ventaja competitiva estratégica



Es necesario concentrarse en la selección de la información necesaria para la toma de decisiones, en lugar del simple suministro de datos. Generalmente los usuarios son los culpables de pedir grandes volúmenes de información, por si llegara a utilizarse.

El sistema de información gerencial (MIS, *Management information system*), su propósito es satisfacer las necesidades de información generales de todos los gerentes de la compañía o de alguna subunidad de organización de la compañía. Las subunidades pueden basarse en áreas funcionales o en niveles gerenciales. El sistema de información gerencial proporciona información a los usuarios en forma de informes y salidas de los modelos que se pueden preparar en forma tabular o gráfica (Mcleod, 2000).

Las influencias del comportamiento siempre son importantes para el desempeño de los sistemas de información gerencial. Los gerentes y los especialistas de información pueden establecer programas diseñados para transformar en resultados positivos los efectos negativos de las influencias del comportamiento (Mcleod, 2000).

El sistema de información gerencial refleja el deseo de los ejecutivos de poner una computadora de todos los que resuelven problemas de la compañía. Una vez instalado y funcionando puede ayudar a los gerentes y otros usuarios tanto dentro como fuera de la compañía a identificar y entender los problemas. Los usuarios generalmente constituyen una entidad organizacional formal: la compañía o uno de sus principales sistemas en términos de los que ha



sucedido en el pasado, lo que está sucediendo en el presente y lo que es probable que suceda en el futuro. Generalmente presenta en forma de informes periódicos, informes especiales y salidas de simulaciones matemáticas. La información producida es utilizada tanto por gerentes como por no gerentes para tomar decisiones que resuelven los problemas de la compañía (McLeod, 2000).

Las organizaciones se enfocan hacia los componentes más importantes tales como departamentos, equipos, y unidades del trabajo. Por ejemplo, la mayoría de las organizaciones tienen un departamento de los recursos humanos, de finanzas y de contabilidad, y quizás una unidad de las relaciones públicas. Estos componentes forman una organización que pueda divulgar a un nivel de organización más alto, tal como una división o de jefaturas, en una estructura jerárquica tradicional (Turban, McClean y Wetherbe, 2001).

Para la implementación del Sistema de Información Gerencial es importante hacer claridad que la información oportuna no implica tener la última factura o el último pago registrado en este sistema. La información gerencial se produce con base en movimientos históricos, tendencias, y análisis sobre proyecciones (Turban, et al, 2001).

Es muy poco lo que la factura de hace tres minutos pueda afectar a un análisis. Normalmente se define como período apropiado de oportunidad, el movimiento del día anterior. Es importante entonces que en los procesos transnacionales se incluyan procesos posteriores de resumen o clasificación en



otras bases de datos distintas a las diarias para poderlas utilizar en el proceso de análisis sin entorpecer la operación (Turban, et al, 2001).

Se requieren definiciones de indicadores que normalmente tienen componentes externos a la compañía, como la tasa de cambio del dólar, o la tasa de interés bancario, e información que se produce en otros sistemas, como el presupuesto de operación. Hoy en día existe la tecnología que permite el establecimiento de sistemas de información gerencial en la profundidad y complejidad que se quiera (Turban, et al, 2001).

La definición de un sistema de información gerencial se fundamenta en el establecimiento de los indicadores de gestión, números que permitan medir cómo avanza la compañía hacia las metas establecidas. No tiene sentido establecer un MIS en empresas que no manejan objetivos claramente definidos y difundidos (Turban, et al, 2001).

Es muy posible que el gerente pueda dedicar un poco más de tiempo a afinar la solución de modo que se acerque a la óptima, pero podría ser que el aumento en la precisión no justifique la inversión adicional de tiempo y esfuerzo. El gerente usa su juicio para determinar si una decisión contribuye a resolver un problema. El objetivo del Sistema de Apoyo a Decisiones no es hacer el proceso de toma de decisiones sea lo más eficiente posible, el tiempo del gerente es valioso y no debe de desperdiciarse, pero el principal beneficio de usar el Sistema de Apoyo a Decisiones es tomar las mejores decisiones. (Mcleod, 2000).



2.5 INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD

La industria de la Hospitalidad esta compuesta por una gran variedad de operaciones que incluyen negocios que proporcionan comida, hospedaje, diversión, entretenimiento, tales como hoteles, moteles, clubes campestres, cruceros, restaurantes, y un sin numero de servicios. De la misma industria se desprende la industria hotelera, la cual solo se ocupa de lo que a hospedaje corresponde y que se complementa a la perfección con la industria restaurantera, ya que la mayoría de las veces están muy ligadas (Dittmer, 2001).

Walter (2002) menciona que la industria de la hospitalidad tiene ciertas dinámicas de gran alcance y comunes, que incluyen la entrega de servicios y los productos además de las impresiones del cliente y/o del huésped. Además los empleados de la industria de la hospitalidad tienen la capacidad de afectar la experiencia humana creando las impresiones de gran alcance que pueden incluso durar un curso de la vida.

Dentro de las características que hacen distinta a la industria hotelera de las demás industrias notamos que los hoteles son entidades únicas en lo que ofrecen en cuanto a productos y servicios, y que éstos por ser intangibles no pueden ser almacenados por lo que pierden cualquier expiración, pues se realizan en forma sincroniza, es decir, que el bien o servicio ofrecido se consume en el momento que se produce (Dittmer, 2001).



Como en el resto de las industrias de servicio, lo mejor es asegurarse que los clientes estén bastantes satisfechos para así volver al mismo establecimiento (o a la organización). La tecnología ofrece la oportunidad de registrar la relación entre el hotel y cliente, registrar las preferencias del huésped en particular y responder a tales preferencias para reservaciones subsecuentes (Baines, 1998).

No hay otra industria que mantenga una diversidad de fuerza de trabajo igual o superior a la de la industria de la Hospitalidad. Su fuerza de trabajo ha sido diversa en los extremos, incluyendo hombres y mujeres de cualquier edad, raza, y grupo religioso o religión. Pero mientras la fuerza de trabajo sea heterogénea, los directores estarán inclinados a tratar a todos los miembros de cualquier grupo identificable (Ditmer, 2001).

Como en cualquier industria la tecnología esta cambiando básicamente la forma de cómo se entregan los servicios, y esta permitiendo a clientes y empleados conseguir y proporcionar mejores servicios modificados con los requisitos para ser más eficientes además la tecnología facilita el alcance global de los servicios en su mayoría como ejemplo se puede apreciar la internacionalización de diversas cadenas de hoteles que gracias a la tecnología han podido llegar a más lugares, y así poder ofrecer un excelente servicio(Bitner, 2001).

El Crecimiento en la industria está siendo conducida por un grupo disponible y discrecional teniendo alta rentas, precios bajos, mayor movilidad



internacional, más el retiro de las restricciones del recorrido y mayor interés en cultura y el ambiente. Aquí, también, la tecnología hace una parte en puntos tales como mejorando la promoción y ensanchando el acceso con arreglos mejorados del recorrido que muchos de nosotros puede ahora disfrutar viajar convenientemente a las localizaciones exóticas que hace solamente diez años habría estado fuera de alcance (Baines, 1998).

No es asombroso, que en una industria de esta dimensión se considere a la tecnología como los medios para poder mejorar tanto a la eficacia y así mismo al servicio. Tal vez la industria pudo haber sido lenta al considerar el potencial de la tecnología, pero ahora la está comprendiendo con impaciencia debido a que se esta dando que se ocupa en gran parte de los servicios brindados a sus huéspedes. Además muchos de los usos son prestados de otros sectores que adoptaron la tecnología mucho tiempo atrás en sus procesos de producción, antes de venta, en la venta y post venta (Baines, 1998).

2.6 INDUSTRIA HOTELERA

Para entender a grandes rasgos lo que se refiere a la hotelería tendremos que exponer a lo que un hotel es o se define, Dittmer (2001) describe al hotel como un lugar que proporciona comodidades al dormir y otros servicios para sus huéspedes mediante un pago de una tarifa calculada por día. Esta en si sería actividad primordial por la que un hotel se encuentra en funcionamiento.



Algunos hoteles proporcionan la gama completa de servicios: restaurantes; barras; salones de cóctel; servicio de habitación; estilistas de cabello; salones de ejercicio; computadora; fotocopia; e instalaciones de FAX; lavandería y tintorería; agencias de viajes, farmacias, y otros servicios. Y existen otros hoteles que no proporcionan servicios más allá de los fundamentales: comodidades el dormir y servicios de la economía doméstica (Dittmer, 2001).

Walker (2002) menciona que es importante entender la maneras en las que los hoteles son clasificados, éstos pueden ser clasificados ya sea por ubicación, propiedad, precio, y otros factores (tales como servicio y clientela).

2.6.1 Hoteles clasificados por propiedad

En esta clasificación existen seis diferentes maneras en que los hoteles pueden ser operados. Los hoteles pueden ser:

- Propietario y manejo independiente
- Propietario Independiente que otorga a una arrendadora su administración
- Propiedad de una sola persona o grupo que tiene que contratar una compañía para la administración y manejo del hotel
- Cuando una cadena es la propietaria y maneja el mismo
- Poseído por un inversionista o un grupo independiente y funcionado por una cadena



- Poseído por un individuo o un grupo y funcionado con licencia de una cadena. El sostenedor de la licencia puede ser un individuo o una compañía de gerencia

Un Hotel Independiente no esta ligado con alguna compañía hotelera establecida y es propiedad individual o un grupo de inversionistas. Una compañía de administración llega a un acuerdo con los dueños del hotel para funcionar sus hoteles y una cadena del hotel es un grupo de hoteles afiliados (Walker, 2002).

Angelo y Vladimir (2001) hablan de que los precios de los hoteles varía del tipo de hotel, menciona que los hoteles de cadena crean marcas con diferencias individuales u hoteles que ofrecen diferentes beneficios y cambiar diferentes precios además operan segmentando el mercado y creando niveles de precios para los diferentes segmentos.

Angelo y Vladimir (2001) mencionan dos niveles de precios; hoteles económicos (hoteles de precios bajos) y hoteles de bajo presupuesto (hoteles de servicios limitados con precios ligeramente más elevados que los hoteles económicos). Ambos segmentos de estos hoteles tienen un bajo costo de construcción por cuarto. Esto se debe a que ellos suministran con limites los servicios y facilidades, trabajo y otros costos de operación son poco comparables con los de hoteles de servicio completo.



2.6.2 Tarifa superior

Generalmente son grandes y formales con áreas de recepción, servicio de mostrador y botones. Están comúnmente localizados cerca de otros hoteles de la misma categoría y son usualmente encontrados cerca de centros comerciales, restaurantes y otras atracciones. El nivel de servicio es por encima del promedio y los cuartos están bien iluminados y amueblados. El servicio de restaurante esta disponible, puede incluir más de una opción. Algunos pueden ofrecer desayuno continental y/o manjares en la hora feliz. El servicio a la habitación esta usualmente disponible a todas horas. El valet parking o el servicio de garage también esta disponible. Posee servicio de gimnasio con instructor y esta provisto con una o más piscinas (Walker, 2002).

2.6.3 Lujoso

Estos hoteles sólo ofrecen el más alto nivel en alojamiento y servicios, ofrece un alto grado de servicio personalizado y aunque la mayoría de los hoteles de cinco estrellas son grandes propiedades, algunos pueden ser pequeños independientes (no cadenas) que ofrecen una elegante intimidad que no puede ser alcanzada por lo grandes. Su localización puede variar de lugares exclusivos en el área suburbana al centro de la ciudad. Los lobbys son suntuosos y los cuartos presentan muebles estilizados y tapicería de alta calidad. Entre las comodidades se incluye video caseteras, estereos con reproductor de discos compactos, jardineras, jacuzzis, catalogo de videocintas y piscinas de agua caliente. Estos hoteles presentan hasta tres restaurantes



con una amplia variedad de platillos, el servicio a la habitación esta disponible las veinticuatro horas al día. Los gimnasios con instructor, el valet parking y/o garage están disponibles (Walker, 2002).

Otra versión que también menciona Dittmer (2001), habla del hotel que también puede ser llamado hostel que son los establecimientos donde se alojan los huéspedes por cuotas muy baratas que abastecen típicamente a un cliente transitorio más joven.

Burker y Kandampully (2003) mencionan que la tecnología se aplica en muchos sectores tanto comercial como de servicio, dentro del sector de servicios encontramos que la tecnología se aplica en dos niveles en los hoteles:

1. Para los servicios del cuarto (sitio del huésped); y
2. en el nivel directivo y operacional.

La tecnología que se aplica para los servicios del cuarto incluye servicios tales como múltiples líneas telefónicas, comida que se puede ordenar electrónicamente, los servicios de negocio para el cuarto, electrónicos y video de la hospitalidad, y así sucesivamente. La tecnología ha mejorado no sólo en servicios para el cuarto, sino también ha aumentado opciones en la hospitalidad, que también trae renta a los hoteles. El estado en el cual los hoteles ponen estos servicios a disposición sus huéspedes es dependiente en



un número de variables, incluyendo la ubicación del lugar (Burker y Kandampully, 2003).

En el nivel directivo y operacional, la tecnología afecta varias áreas funcionales tales como los cajeros, el personal de las reservaciones, y el personal de la economía doméstica. Aparte de las ventajas directas a los clientes, las tecnologías también realzan eficacias en entrega del servicio (Burker y Kandampully, 2003).

La tecnología de la informática se aplica a la situación de la hospitalidad ya sea en antes de venta, el punto de la venta. El proceso de reservaciones, los cuartos que pronostican, el programar a los empleados son pocos de los diferentes ejemplos de los usos comunes en el negocio del hotel (Burker y Kandampully, 2003).

2.7 CONCLUSIÓN

Después de haber leído y analizado las definiciones de los diferentes autores mencionados se puede ver que la mayoría coincide en lo mismo en que en los sistemas de información interviene gente, recursos, información y tecnologías de información de acopladas sirven para alcanzar los objetivos o metas de la organización.



También se puede apreciar que la tecnología ha ido aumentando y constantemente se va internando en la vida de la gente y se hace más indispensable, y no podía dejar de entrar en las industrias de productos como de servicio, en la industria de la hospitalidad se ha visto muy bien aceptada la tecnología y los sistemas de información debido a que ayudan a realizar y ofrecer un mejor servicio tanto interno como externo, a empleados y huéspedes, debido a que no se debe olvidar los clientes internos.

En la industria hotelera son igualmente aceptados los sistemas de información ya que intervienen en diversas áreas de los hoteles, como reservaciones, agencias de viajes, contabilidad, servicio a cuarto, etc. En sí, los hoteles no pueden hacer a un lado a los sistemas ya que también ayudan a ofrecer un buen servicio aunque también depende de cómo se procese la información, el cómo se almacene y el cómo se manipule para beneficio del usuario final.