



5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El propósito de este último capítulo es presentar las conclusiones generadas a partir del análisis de los resultados que se obtuvieron del presente estudio, para que posteriormente se incluyan las recomendaciones que se consideren convenientes, así como también sirva como una guía para un estudio más profundo en otras regiones del país.

5.2 CONCLUSIONES DE LA TESIS

Las encuestas realizadas a los gerentes de los departamentos de sistemas o sus equivalentes, se aprovecharon para analizar la relación que puede existir entre hoteles de cadena e independientes de la región centro del país conformada por los estados de Hidalgo, Estado de México, Tlaxcala, Morelos y Puebla; y así posteriormente hacer una comparación entre estos mismos, analizando los objetivos establecidos en el estudio que son, analizar a que nivel utilizan los sistemas de información, cuáles son los sistemas que utilizan y en que departamentos se presentan.

En el análisis del objetivo de en que departamentos se presentan los sistemas, los resultados de la comparación arrojaron que los sistemas de información son utilizados en gran proporción en los departamentos de Administración, Ventas y Finanzas principalmente; donde los sistemas son utilizados a su máxima capacidad a comparación de otros departamentos. En el departamento de Ventas la información y el contacto con los clientes se dan



a gran medida en este departamento por lo que disponer de información es esencial y eficaz, es por eso que se utilizan en esta medida a comparación del uso que se les da en otros departamentos.

De la misma manera el comportamiento general de la muestra total demostró que en departamentos como División cuartos, A&B, Inventarios, y Mantenimiento la utilización de los sistemas de información y el aprovechamiento de su capacidad no es del todo primordial, puesto que el porcentaje en que son utilizados a comparación de otros departamentos en menor medida.

En el análisis de en qué nivel se utilizan los sistemas de información, los resultados muestran que los niveles en que mas se usan los sistemas son a nivel Dirección representando un 76.47%, esto se puede interpretar debido a que a este nivel la información es esencial para la toma de decisiones trascendentales y en el nivel de Gerencia representando un 76.47%, esto interpretado muestra que a este nivel la información ayuda a realizar más fácil la toma de decisiones y así poder resolver los problemas que se presenten..

En lo que se refiere al objetivo de saber cuales son los sistemas de información que utilizan los hoteles, la comparación muestra que depende principalmente del presupuesto que tengan para invertir en la compra o diseño del sistema, así bien se observó que los hoteles de cadena invierten más en sus sistemas que los hoteles independientes.



5.3 CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Los hoteles de cadena muestran una distancia muy marcada en comparación con los hoteles independientes que conformaron la muestra. La característica principal son: los recursos económicos con que cuentan para invertir dichos hoteles. Estos son consecuencia misma de los presupuestos que manejan y es muy importante mencionar, de la visión que tienen para concretarse como hoteles competitivos en el mercado nacional e internacional.

En los análisis que obtuvimos nos dimos cuenta que los hoteles de cadena tienen un mayor énfasis en la utilización de sistemas de información, que los hoteles independientes, debido a que mencionaron que es la columna vertebral del hotel ya que este ha servido para dar un mejor servicio al huésped.

La utilización de los sistemas de información en hoteles de cadena es creciente, pues cada vez más hoteles invierten cantidades importantes en este rubro. Día con día utilizan sistemas más avanzados y que se encuentran dentro de los sistemas que mantienen a dichos hoteles en la competencia en el mercado.

A diferencia de que los hoteles independientes no invierten en igual proporción que los hoteles de cadena en mantener o simplemente en tener sistemas competentes que les proporcionen información de forma rápida y eficiente, este comportamiento puede repercutir en el futuro. Si se mantiene



esta visión hacia los sistemas, información muy preciada será desechada y nunca será aprovechada para el mejoramiento del manejo del hotel, lo que conducirá a que, en un futuro tengan que realizar inversiones inmediatas y costosas en tecnología y capacitación de personal, si quieren permanecer en el mercado y competir dignamente.

5.4 RECOMENDACIONES

Ya concluido el presente estudio, se considera conveniente enunciar las siguientes recomendaciones:

La presente tesis puede servir como base para posteriores estudios relacionados a los sistemas de información en la hotelería, puesto que es un tema de carácter muy actual y que ésta en constante cambio. La evolución de la tecnología será incesante al igual que su impacto con el mundo y por consecuencia con los hoteles en el ambiente globalizado.

En cuanto a la muestra se recomienda que para estudios posteriores se considere que ésta sea lo mayor posible para poder definir con mayor precisión las comparaciones y los resultados sean más extensos. De aquí se recomienda abarcar en cuanto sea posible un estudio enfocado a otras regiones de la republica mexicana.

La utilización pertinente de los sistemas de información en hoteles independientes es importante. Los hoteles de cadena han reconocido que el



manejo óptimo de la información es una herramienta indispensable para poder aspirar a competir en el mercado, existen hoteles independientes que manejan cuentas considerables y que dejan perder toda la información que en un futuro los podrá sacar de problemas que se puedan presentar, además de perder la capacidad de dar el seguimiento adecuado a los clientes y a los sucesos que ocupan sus hoteles y así poder incrementar sus beneficios sin incurrir en errores anteriormente cometidos.

Otra recomendación es la de considerar al departamento de sistemas como la espina dorsal para la comprensión del comportamiento de los hoteles, pues la información es la única herramienta tangible para poder realizar decisiones inteligentes y efectivas, y cumplir el objetivo principal que es el de brindar un buen servicio al huésped. Las consecuencias de no procesar adecuadamente la información, pueden causar un estancamiento en procesos y desarrollo de la organización.

Con respecto a la utilización de los sistemas en los departamentos, es recomendable que Front Desk y Recursos Humanos se haga más énfasis a que la información es vital para las organizaciones, sin distinción de departamentos. En la hotelería la intercomunicación de los departamentos, así como el disponer todos de la misma información para mejorar los procesos es parte fundamental del crecimiento como organización y como industria.

La información por ejemplo en Recursos Humanos, ayudaría a llevar registros del cliente interno y así no recurrir en errores del pasado además de



ayudar en reclutamiento y rendimiento de los recursos para este departamento. Lo mismo es recomendable para el departamento de Front Desk donde la información y el contacto con los clientes se dan en gran medida y se puede brindar un servicio más eficaz y eficiente.