

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo analizar la utilización del Yield Management en hoteles Cuatro y Cinco Estrellas de la ciudad de Puebla. Con el fin de lograrlo se realizó una investigación de tipo cualitativa, utilizando como herramienta una entrevista en donde los sujetos de estudio fueron gerentes de ventas, gerentes generales o personas relacionadas directamente con el manejo de tarifas.

Se eligió este tema de estudio ya que el manejo del YM es un técnica relativamente nueva en el sector hotelero y de innegable éxito reflejado a corto plazo, por lo que se quiso saber que tanto conocimiento se tiene acerca de esta nueva cultura de maximización de ingresos en una de las principales ciudades de México, como lo es la ciudad de Puebla y cuyo giro principal es el turismo de negocios.

La información resultante de las entrevistas, reflejó un panorama general del manejo de algunos aspectos, tales como: pronósticos de ventas, manejo de tarifas, overbooking, maximización de ingresos, tanto en hoteles que manejan el YM como los que aún no lo implementan y, por último, se mostró por medio de cifras reales los beneficios que ha traído el YM a algunos hoteles de la ciudad.

Finalmente, se presentan las conclusiones resultantes de comparaciones entre hoteles que manejan YM y aquellos que no; también de las diferencias encontradas entre hoteles de cadena e independientes. Concluyendo así la importancia que tiene el dominio de esta nueva técnica para seguir presente como competencia digna en el mercado actual de la hotelería.

**PALABRAS CLAVE:** Yield Management, Revenue Management, Gestión de Ingresos, Maximización de Ingresos, Gestión de Capacidad.