



CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Introducción

El propósito de este último capítulo es presentar las conclusiones que se obtuvieron del presente estudio de tipo cualitativo a partir del análisis de los resultados de las entrevistas e información adicional que algunos hoteles brindaron a cerca del manejo del YM, para que posteriormente se incluyan las recomendaciones que se consideren convenientes.

1.2 Conclusiones

El uso del YM en la industria hotelera tuvo sus inicios en los años 90's y a pesar de que el uso de esta técnica ya tenga aproximadamente 17 años, al hacer la presente investigación, primeramente se descubrió que en Puebla se empezó a manejar desde hace seis años y hasta la fecha, un poco más de la mitad de la muestra utilizada cuenta ya con el manejo del YM. En su gran mayoría son los hoteles de cadena los que toman la delantera frente a los independientes, por lo que se concluye que las cadenas son las primeras en emplear nuevas formas de manejo acompañadas de tecnología de punta. Por último, cabe mencionar que los



hoteles de la ciudad de Puebla de no más de un año de haber iniciado sus actividades, pertenecientes a cadenas hoteleras comenzaban sus actividades con esta cultura de maximización de ingresos.

Se concluye con que la parte más difícil de una implementación es la familiarización de los empleados con la nueva cultura del YM, en especial las áreas de recepción, reservas y ventas

En cuanto a los softwares utilizados para el manejo de YM, resultó que OPERA es el programa número uno en cuanto al manejo de éste entre los hoteles Cuatro y Cinco Estrellas de la ciudad de Puebla. También se pudo notar que los hoteles de cadena invierten más en sus sistemas de manejo que los independientes. Namasiyavam (2000) y Marín Carrillo (2002) dicen que formar parte de una Cadena hotelera fomenta la inversión en softwares.

En el análisis comparativo, entre los hoteles que utilizan YM y los que no, se encontró que los que tienen mejor control de información son los que hacen uso de éste y cuentan con un programa especial para su manejo, por lo que obtienen mejores beneficios ya que mediante completos reportes que el sistema les brinda ellos pueden realizar un mejor análisis ya sea para establecer tarifas, mejorar sus ingresos, entre otros aspectos. Así también, se vio que los hoteles independientes siguen utilizando formas de manejo tradicionales y no cuentan con buenos sistemas de manejo de información, aunque es importante decir que apenas se está notando un interés por parte de estos hoteles que tratan de seguir compitiendo de manera equitativa; por tal motivo, se han visto en la necesidad de aprender de las nuevas formas de manejo y tecnología que su competencia utiliza.

Al hacer la presente investigación se descubrió que los hoteles que no manejan el YM sólo se basan en su criterio, y en su mayoría no cuentan con restricciones para aceptar un grupo. Una de las conclusiones a las que se ha llegado con este estudio es, que como las características de la ciudad de Puebla como destino turístico ésta centrado en el Turismo de Negocios, el rango del overbooking es de un margen muy bajo ya que oscila entre un 1% y un 2%, y éste sólo es realizado por los hoteles que manejan YM.

De los análisis obtenidos se halló que para los hoteles independientes es más difícil implementar nuevas formas de manejo ya que al implicar una inversión inicial la mayoría de los dueños no están dispuestos a un cambio.

Con base a los resultados provenientes de la información otorgada por parte de algunos hoteles se puede concluir, sin dudas, que el YM ayuda al incremento no nada mas del RevPar sino también se refleja un beneficio en sus diferentes departamentos y, por lo tanto, en la ganancia neta del hotel.

5.3 Recomendaciones

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

La presente tesis puede servir como base para posteriores estudios relacionados al tema de Yield Management, puesto que es un tema de carácter reciente y que está en pleno desarrollo.

- En primera instancia, se sugiere que para posteriores estudios se considere una muestra mayor a la utilizada en esta investigación, con el fin de obtener mejores resultados, pudiendo enfocarse a otras regiones del país como zonas de playa en donde se observa una diferencia en el manejo del YM notablemente, o también se puede abarcar diversas industrias que tengan que ver con el sector servicios como por ejemplo: restaurantes, cines, campos de golf, entres otros; ya que éstas apenas empiezan a conocer este método de manejo, según lo visto en la revisión de la Literatura.
- Se recomienda a los hoteles independientes involucrarse con herramientas como lo es el YM, antes de sufrir un futuro desplazamiento por parte de las cadenas hoteleras que están en constante innovación. Aunado a lo anterior, se sugiere también consideren la adquisición de softwares más completos para el manejo de información, para así tener un mejor sustento para futuras tomas de decisiones.
- Para la obtención de mejores resultados relacionados con el manejo del YM, se recomienda una capacitación en el extranjero al personal encargado del revenue management, ya que nuestro país aún no cuenta con estudios referentes a este manejo.
- Se propone a todo sector servicios que cuenten con las características descritas en la revisión de la literatura conocer las ventajas que se obtienen mediante la



utilización del YM, dado que la optimización de ingresos a través de este manejo es reflejado a corto plazo y de manera considerable.