Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Instituto de Ciencias Económico Administrativas

Licenciatura en turismo

“Propuesta de Implementación de Software Hotelero en el Hotel Grand Velas, Los Cabos, México, a través de la Metodología de Sistemas Suaves”

Tesis que para obtener el Título de

Licenciado en Turismo

Presenta

Guadalupe Sislhey Castillo Aguilar

Director de la tesis: Dr. Pedro Alfonso Ramos Sánchez

San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, México, 28 de abril de 2025

Dedicatoria

A mis padres, quienes siempre se muestran dispuestos a apoyarme en cualquier cosa que decida. Su sacrificio y esfuerzo siempre será valorado y en un futuro muy próximo, será más que recompensado.

A mi hermano quien de igual forma siempre me muestra su apoyo y amor. A Camila que se mantiene dándome problemas y trabajo pero que amo mucho y a *Stray Kids*, quienes me mantuvieron motivada durante un tiempo complicado.

Agradecimientos

Principalmente gracias infinitas a mis padres y hermano por su apoyo incondicional y amor, quienes se convirtieron en el pilar de este logro. A mi asesor, quien sin su apoyo, dedicación y paciencia no habría logrado llegar a esta instancia tan anhelada.

Índice general

Introducción 1

Capítulo 1. Propósito y Organización 4

1.1 Planteamiento del problema 4

1.2 Preguntas de Investigación 9

1.3 Objetivo general 9

1.3.1 Objetivos Específicos 9

1.4 Hipótesis de trabajo 10

1.5 Justificación 10

1.6 Alcances y limitaciones 11

1.7 Organización del estudio 11

Capítulo 2. Turismo y hotelería en el mundo y en México 14

2.1. Definición del turismo 14

2.2. Beneficios de la actividad turística 15

2.3. La industria hotelera y sus beneficios 20

2.4. Categorías de los hoteles 22

2.5 Área de división habitaciones 29

Capítulo 3. Sistemas de software para hotelería para el departamento de división habitaciones y la metodología de sistemas suaves 33

3.1. Software hotelero y sus características 33

3.1.1 Software hotelero Innsist PMS 35

3.1.2 Software hotelero Opera PMS 39

3.1.3 Software Hotelero SiteMinder 44

3.1.4. Software Suitech PMS Hotelero 48

3.1.5 Comparación entre softwares 51

3.2 Metodología de sistemas suaves de Checkland 51

Capítulo 4. Metodología 57

4.1 Investigación documental 59

4.2. Investigación de Campo 61

Capítulo 5. El Hotel Grand Velas Los Cabos y su departamento de división de habitaciones 63

5.1. Hotel Grand Velas Los Cabos 63

5.2. El departamento de División habitaciones en el Hotel Grand Velas, Los Cabos 65

5.3 Aplicación de encuestas y análisis de resultados 68

Capítulo 6. Implementación del software hotelero Opera PMS en el Hotel Grand Velas Los Cabos 74

6.1.1. Estadio 1. Situación no estructurada 74

6.1.2. Estadio 2. Situación estructurada 76

6.1.3. Estadio 3. Elaboración de definiciones básicas. 78

6.1.4. Estadio 4. Modelos conceptuales 80

6.1.5. Estadio 5. Comparación de los modelos conceptuales con la realidad 81

6.1.6. Estadio 6. Ejecución de cambios factibles y deseables 83

6.1.7. Estadio 7. Implementación de acciones 84

Conclusiones 85

Recomendaciones 86

Referencias 87

Índice de tablas

Tabla 1. Problemáticas principales y departamentos afectados 8

Tabla 2. Etapas de la investigación 13

Tabla 3. Vocación de los hoteles 22

Tabla 4. Categorías en hoteles 23
Tabla 5. Clasificación hotelera dentro de la demanda 27
Tabla 6. Clasificación hotelera dentro de la oferta 28
Tabla 7. Funcionalidades en Innsist 36
Tabla 8. Cuadro comparativo entre softwares hoteleros 51
Tabla 9. Etapas de la investigación acorde a su tipo 58
Tabla 10. Indicadores en investigación documental 59
Tabla 11. Indicadores en la investigación de campo 61
Tabla 12. Resultados obtenidos del departamento de Recepción 68
Tabla 13. Resultados obtenidos del departamento de Ama de Llaves 70
Tabla 14. Resultados obtenidos por el departamento de Concierge 71
Tabla 15. Definiciones básicas tomando en cuenta CATWOE 78
Tabla 16. Definiciones básicas tomando en cuenta CATWOE 79
Tabla 17. Modelos conceptuales 80
Tabla 18. Cuadro comparativo entre el mundo real y el mundo conceptual 81
Tabla 19. Aspectos a cambiar 83

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Definición de turismo 15
Ilustración 2. Llegadas de turistas internacionales en el mundo 16
Ilustración 3. Ranking de países receptores de turistas 17
Ilustración 4. Sistema Turístico 18
Ilustración 5. Ranking de cadenas hoteleras con mayor capacidad de alojamiento en el mundo 21
Ilustración 6. Clasificación hotelera 25
Ilustración 7. Ejemplo de Organigrama del Área de División Habitaciones 29
Ilustración 8. Ejemplo de Organigrama del Departamento de Recepción 30
Ilustración 9. Ejemplo de Organigrama del Departamento de Ama de Llaves 32
Ilustración 10. Acceso para software hotelero Innsist 38
Ilustración 11. Panel de control de Opera 40
Ilustración 12. Perfil del cliente 41
Ilustración 13. Consulta para reservas 42
Ilustración 14. Estadísticas empresariales en tiempo real 43
Ilustración 15. Gestor de canales en línea de SiteMinder 45
Ilustración 16. Gestor de ingresos de SiteMinder 46
Ilustración 17. Aplicación móvil de SiteMinder 47
Ilustración 18. Interfaz de disponibilidad de Suitech PMS 48
Ilustración 19. Panel de información de Suitech 49
Ilustración 20. Metodología de sistemas suaves 56
Ilustración 21. Ubicación del hotel en la República Mexicana 63
Ilustración 22. Ubicación del hotel en la península de Baja California Sur 64
Ilustración 23. Organigrama del departamento de ama de llaves del hotel Grand Velas Los Cabos 67
Ilustración 24. Problemática estructurada 76
lustración 25. Mundo conceptual 77

Introducción

Objeto de estudio y objetivo de la investigación

En esta investigación la atención centra como objeto de estudio al Hotel Grand Velas Los Cabos haciendo especial énfasis en cómo mejorar los procesos, la calidad de servicio y la atención brindada por parte de los departamentos de recepción, ama de llaves y *concierge* (área de división habitaciones) dado que estos departamentos son quienes mantienen un contacto más directo con los huéspedes y su importancia radica en la primera impresión que ofrecen del hotel, esto será a través de una propuesta de actualización en el software hotelero más conveniente para el hotel.

Contexto de la investigación

Las tendencias turísticas se encuentran en constante cambio y evolución gracias a los avances tecnológicos que se tienen día con día trayendo consigo la creación de nuevos tipos de turismo y productos turísticos. Aunque no todo tiene que ver con la creación de un nuevo producto, la innovación forma parte del cambio, por ejemplo, las tendencias turísticas, también pueden verse afectadas por cambios en el ambiente externo, es decir ajenos a las empresas, como en su momento lo fue con el Covid-19, enfermedad que terminó generando una pandemia lo cual produjo cambios en cuanto a lo que los turistas esperaban y buscaban de sus experiencias de viaje (Organización de las Naciones Unidas, ONU, 2023).

Debido a la pandemia y en su conjunto al avance tecnológico la gente buscó no solo experiencias centradas en la observación y contemplación de la naturaleza (ecoturismo), sino que también buscaban el menor contacto posible con los prestadores de servicios, permitiendo así la entrada de las innovaciones tecnológicas. Además, la demanda que se tenía por parte de los turistas se centró en la rapidez para ofrecer un servicio y en la personalización del mismo (Alin, 2023).

Algunas empresas y organizaciones para poder solventar estas situaciones y con ello mejorar su efectividad y calidad de servicio se apoyaron de diversas herramientas, una de ellas es de la metodología de sistemas suaves, la cual permite no solo analizar la situación,

sino que permite confirmar el cumplimiento de las ideas o propuestas de prueba hasta llegar a la mejor solución (Garnica, 2013).

Estructura de la tesis

El capítulo primero tiene que ver con la importancia del turismo no solo en relación a lo social o cultural sino también a la parte económica ligando consigo a la hotelería y su capacidad para satisfacer las necesidades de hospedaje y generar empleos contemplando las problemáticas que se pretenden resolver dentro de los departamentos que se manejan en el área de división habitaciones, también se describen los objetivos, la hipótesis y la justificación del trabajo.

El capítulo segundo se centra en describir la importancia del turismo y la hotelería, asi como su conceptualización y clasificación, y la capacidad que tienen para generar derrama económica señalando algunas estadísticas obtenidas a través de los años y acorde a diversas regiones del mundo incluyendo a México, enmarcando consigo la relación que mantiene la actividad hotelera dentro del mundo del turismo.

El tercer capítulo, inicia con la definición de los softwares hoteleros, haciendo mención de la diversidad de características que logran poseer y la importancia que genera tener el correcto en los hoteles ya que es básicamente el punto de partida para que el hotel funcione de forma eficaz. Por otro lado, se realiza una comparativa entre los softwares hoteleros propuestos y el que actualmente es usado en el hotel Grand Velas, Los Cabos. Es en este capítulo que se explica la metodología de sistemas suaves y los estadíos que lo conforman.

En el cuarto capítulo se explica la metodología de la investigación al igual que las etapas que se desarrollaron en la presente.

El capítulo cinco se centra en la información básica del Hotel Grand Velas, Los Cabos, explicando aspectos desde su ubicación, los servicios que ofrece, la infraestructura que maneja, hasta su área de división habitaciones. Es en este punto que se hace uso de la metodología de encuestas para resaltar las problemáticas que se deben tratar en el área.

Por último, el capítulo seis se centra exclusivamente a la aplicación de la metodología de sistemas suaves, que brinda apoyo para implementar el software adecuado al hotel.

Al final las principales conclusiones apuntan a que:

1. Los softwares hoteleros son parte fundamental para el buen funcionamiento de un hotel, es por ello que su elección no debe tomarse a la ligera, se debe basar en análisis enfocados al tamaño del hotel y sus servicios.
2. Elementos, servicios o softwares que en el pasado funcionaban y ayudaban a la perfección a la realización de actividades pueden no hacerlo ahora y eso se debe al cambio que constantemente se tiene en la sociedad y las tecnologías, es por ello que se debe estar abierto a la idea de mejorar e indagar en las innovaciones o actualizaciones.
3. Por último, la implementación del nuevo software podría dar solución a las problemáticas señaladas, sin embargo, también es importante mantener constante supervisión y análisis para verificar que se siga trabajando con eficiencia.

Capítulo 1. Propósito y Organización

A lo largo de los años, la acción de viajar ha evolucionado hasta convertirse en una industria de nivel global accesible para millones de personas. Una de las razones por las cuales el gobierno apoya y promueve la actividad turística se basa en los beneficios que genera en los diferentes sectores económicos, impulsando a las industrias relacionadas como la hotelería, la gastronomía y el transporte.

1.1 Planteamiento del problema

El turismo es considerado como parte de una de las tres principales ramas en generación de ingresos en el mundo, por lo que parte de sus beneficios se encuentran en la rama económica, ya que se trata de una actividad que recibe viajeros con diferentes motivos para visitar un lugar, pero con ello se ven implícitos los diferentes sectores que se encargan de hacer que la visita de los mismos resulte lo más satisfactoria posible (UNWTO, 2023).

Gracias a esto, el turismo también forma parte de una de las actividades con mayor generación de empleos, implicando infraestructura, la creación de productos y servicios como lo son las agencias de viaje, restaurantes y hoteles que son lo más relevante en la industria. En este contexto, la hotelería es parte importante en la generación de ingresos dado que entre más tiempo permanezca el turista en el destino más derrama económica dejará, permitiendo que otros negocios se beneficien. Dentro de la industria hotelera, la calidad del servicio forma parte de los puntos principales que un turista destaca en su visita pues si no se ofrece un buen servicio no hay una buena calificación y las opciones de hospedaje se van reduciendo (Entorno Turístico, 2022).

Para que la industria hotelera mantenga un buen funcionamiento es necesario que la estructura del hotel sea adecuada, hablando de la jerarquía entre las áreas y departamentos que se manejan. Independientemente de las tareas que cada departamento realice, es necesario que la información se comparta de forma colaborativa para evitar confusiones, problemas administrativos o faltas con los huéspedes (CEUPE, 2023).

En los departamentos que conforman el área de división habitaciones se suelen presentar problemas a la hora de entregar habitaciones o atender solicitudes del huésped, esto debido a que es el área que mantiene la responsabilidad de atender al huésped de forma

directa, es por ello que existe la necesidad de tener una plataforma o software en donde la información referida a las habitaciones del hotel se encuentre actualizada y al alcance del personal para un uso más eficiente.

El Hotel Grand Velas Los Cabos, el cual ha sido seleccionado para el presente trabajo de investigación muestra problemáticas similares a las antes mencionadas. Sin embargo, en este caso el problema principal se exhibe en su sistema operativo, el cual es Innsist PMS que presenta fallas constantemente e impide que la información proporcionada a otros departamentos sea inaccesible o inservible, generando a su vez algunas de las siguientes problemáticas:

En primer lugar, el estatus del hotel o de las habitaciones. El departamento de ama de llaves es el encargado de actualizar el estatus de las habitaciones a través del software Innsist PMS. Las camaristas a la hora de terminar de trabajar una habitación tienen la obligación de registrar el nuevo estatus a través del teléfono local que se encuentra en la habitación, sin embargo, debido a las fallas constantes el estatus no suele ser actualizado generando que a la hora de entregar las habitaciones a los huéspedes, recepción no puede entregarlas sin antes tener que asegurarse del estatus con el departamento de ama de llaves, afectando consigo a un tercero, el departamento de *concierge* pues este es quien se encarga de recibir de primera mano al huésped y si su habitación no se encuentra lista ellos deben atrasar sus actividades y tareas. Ligado con este problema, las supervisoras de piso del departamento de ama de llaves deben ir actualizando el sistema de forma manual, es decir, deben acudir directamente a las habitaciones o con las camaristas para verificar que habitaciones ya se han trabajado y cuales están en proceso, para después hacérselo saber a la asistente de ama de llaves a través de una llamada telefónica o mensajes de texto y juntas ir actualizando el sistema. De igual forma, se tienen fallas a la hora de comunicar la información sobre el estatus del hotel entre departamentos, el estatus solo puede monitorearse o actualizarse a través de computadoras especializadas, departamentos como ama de llaves o *concierge* no tienen la capacidad de hacer uso de estas computadoras estando entre pisos o habitaciones. Actualmente se tiene el uso de radios para mantener activa la comunicación, sin embargo, este recurso no se conserva en buenas condiciones, algunos radios suelen ser viejos o están deteriorados impidiendo que un mensaje sea escuchado o transmitido.

La segunda problemática surge a la hora de presentarse peticiones de limpieza o llegadas inesperadas, en donde ama de llaves debe habilitar el uso de una nueva habitación. Continuando con el problema de poca actualización en el sistema y la deficiencia que presentan los radios para comunicarse, es que en ocasiones la búsqueda por la ubicación de camaristas para que realicen estas tareas resulta casi imposible. Y es que incluso no todas las camaristas cargan consigo radios para comunicarse, pues el acceso de estos es prácticamente limitado. Esto genera que las supervisoras de piso del departamento de ama de llaves dediquen tiempo buscando al personal de forma directa, ya sea a través de llamadas a habitaciones en donde posiblemente se encuentren huéspedes y los molesten o dirigiéndose de forma personal al piso y habitaciones en donde la camarista se encuentra asignada a laborar.

Por último, la poca facilidad de uso y falta de herramientas del software hotelero Innsist. Las supervisoras de piso del departamento de ama de llaves son las encargadas de realizar la asignación de habitaciones que las camaristas trabajaran, esto a través de la realización de reportes diarios usando el estatus que el hotel manejara durante el día. Sin embargo, la realización de estos suele ser tardada y complicada por la falta de herramientas. Para realizarlos la supervisora de piso primero debe descargar un total de 3 archivos del software hotelero Innsist: las llegadas que se tendrán en el día, las salidas y las peticiones de limpieza, posterior a esto debe usar un Excel (el cual es de elaboración propia por el departamento) y comenzar a trabajar con los datos de los archivos, la información se ingresa de forma manual (el nombre de las camaristas, el número de las habitaciones) y se acomoda del mismo modo, cada camarista tiene un piso asignado así que deben hacer coincidir los pisos y los números de habitaciones (esto aplica principalmente cuando las camaristas ya han estado trabajando con un huésped, de este modo se respeta la posible propina que le puedan asignar a la misma). Aunque el problema no solo radica en el tiempo invertido para realizarlos ya que generar estos reportes les toma alrededor de dos horas o más en terminarlo. En algunas ocasiones también se presentan errores por las fallas y la poca actualización del software. En los archivos que se usan para realizar estos reportes suelen aparecer habitaciones con llegadas que ya están ocupadas, o salidas en habitaciones que se encuentran vacías o quizás no se registre la ocupación de alguna habitación y en realidad esta tenga petición de

limpieza para un horario específico. Esto puede llegar a afectar en la calidad de servicio no solo del departamento de ama llaves, sino a toda el área de división habitaciones.

Ante las problemáticas que se presentan en el hotel, el presente trabajo de investigación se centra en la propuesta de implementación de un software que permita la generación de soluciones para las problemáticas planteadas.

El cambio de un software hotelero permitiría limitar el problema con las fallas constantes y la poca actualización en el sistema. Junto con ello, las problemáticas como el que el departamento de ama de llaves deba revisar el estatus del hotel de forma personal, revisando habitación por habitación, se detenga y permita a las supervisoras de piso enfocarse en otras tareas. Además, a la hora de entregar las habitaciones a los huéspedes no habría necesidad, a menos de casos especiales, de tener que confirmar el estatus de la habitación con el departamento de ama de llaves, permitiendo de igual forma que el departamento de *concierge* ajuste mejor sus tiempos para recibir al huésped sin necesidad de retrasar sus tareas o pendientes. Por otro lado, con la implementación del software adecuado, el uso de móviles para monitorear o actualizar el estatus del hotel sería una realidad, permitiendo que se hagan los ajustes necesarios en cualquier parte del hotel sin la necesidad de acudir a una computadora especializada.

La implementación de un nuevo software también solucionaría el problema en la búsqueda de las camaristas. Sin tener fallas constantes en el sistema y el uso de móviles entre pisos y habitaciones las supervisoras de piso del departamento de ama de llaves ya no tendrían que ir de forma personal en su búsqueda, podrían simplemente revisar el sistema y visualizar en que habitación se encuentran.

Por último, para la generación de reportes, se pretende que el nuevo software cuente con herramientas que permita generarlos sin necesidad de sistemas terceros como Excel o el tener que descargar archivos para después introducir datos de forma manual. Para realizar ciertas modificaciones puede que se tomen su tiempo, pero sin duda reduciría el período en el que se realizaban estos reportes.

Tabla 1. Problemáticas principales y departamentos afectados

Problemáticas	Recepción	Ama de Llaves	*Concierge*
Comunicación entre departamentos	X	X	X
Estatus de las habitaciones	X	X	X
Llegadas inesperadas	X	X	X
Localización de personal		X	
Generación de tareas para el personal		X	

Fuente: Elaboración propia

1.2 Preguntas de Investigación

1. ¿El Hotel Grand Velas Los Cabos podría mejorar su calidad de servicio actualizando su software hotelero?
2. ¿Qué cambios puede producir el software hotelero Opera PMS en el Hotel Grand Velas Los Cabos?
3. ¿Qué diferencias existen entre el software hotelero Opera PMS e Innsist PMS?
4. ¿La metodología de Sistemas Suaves puede ayudar a la implementación de un nuevo software?

1.3 Objetivo general

Implementar un software hotelero para el área de división habitaciones en el hotel Grand Velas Los Cabos, a través de la metodología de sistemas suaves para hacer más eficientes los procesos requeridos en el área.

1.3.1 Objetivos Específicos

1. Analizar el funcionamiento del Hotel Grand Velas Los Cabos en lo referido al área de división habitaciones a través de encuestas a personas clave, observación y la comparación de procesos, para determinar necesidades del área.

2. Definir el software que podría resolver las problemáticas planteadas, para el hotel Grand Velas a través de la comparación de los principales softwares de hotelería para identificar su utilidad.

3. Implementar a través de la metodología de sistemas suaves el software de Opera PMS en el Hotel Grand Velas Los Cabos.

1.4 Hipótesis de trabajo

La propuesta sobre la implementación de un nuevo software hotelero mediante la *Soft Systems Methodology* (SSM) o metodología de sistemas suaves (MSS) por sus siglas en español, tendrá un impacto en la calidad de la realización de actividades de los departamentos de recepción, ama de llaves y *concierge*, dado que estos departamentos mantienen un contacto fluido y directo con los huéspedes, se requiere que estas se realicen con una mayor eficiencia, fluidez y de forma acertada, permitiendo resolver las problemáticas del área y con ello mejorar la experiencia de los huéspedes.

1.5 Justificación

Los sistemas hoteleros forman parte importante para el buen funcionamiento de un hotel, dado que se trata de un sistema imprescindible para afrontar con éxito la evolución y transformación digital (Datahotel, 2023). Es por ello que la presente investigación es realizada con el propósito de mejorar y volver más eficiente los procesos dentro del Hotel Grand Velas Los Cabos, tomando en cuenta aspectos económicos, tecnológicos y sociales.

A la hora de elegir un software hotelero, es primordial revisar el aspecto tecnológico dado que cada software mantiene diferentes formas de uso, características y herramientas, las cuales están pensadas y planeadas para la diversidad de hoteles que existen, basándose desde el giro que mantienen hasta el tipo de empresa que es (pequeña, mediana o grande). Sin embargo, en muchos casos ocurre que el aspecto económico genera un punto decisivo a la hora de elegir, ya que entre más herramientas o características posea un software su precio puede elevarse, algunos hoteles para ahorrarse un poco deciden adquirir softwares que no se ajustan a las necesidades que los hoteles puedan presentar (Quiroa, 2020).

En este caso lo que se busca es favorecer al hotel Grand Velas Los Cabos con un nuevo software que contenga mayores y mejores herramientas sin afectar el presupuesto que mantienen actualmente.

Por otro lado, refiriendo al aspecto social, se busca generar una buena respuesta en cuanto a la calidad de servicio que se brinda dentro del hotel Grand Velas Los Cabos a los huéspedes con la mejora en el desempeño del área de división habitaciones. Es decir, con este cambio se pretende favorecer los procesos de trabajo de los colaboradores del hotel

Grand Velas Los Cabos permitiendo que las herramientas que contenga este nuevo software los ayuden a generar un mejor rendimiento. De este modo los huéspedes podrán disfrutar de un mejor servicio debido a la mejora en la organización de los colaboradores.

1.6 Alcances y limitaciones

Este trabajo de investigación se basa en el impacto que tendrá la actualización del software hotelero en los departamentos de recepción, ama de llaves y *concierge* del Hotel Grand Velas Los Cabos. Para poder determinar la selección de un software adecuado que abarque los requerimientos del hotel se empleó como metodología encuestas a personas clave (juicio de expertos) en el área de división habitaciones, determinando las problemáticas principales a las que se enfrentan, de igual forma se empleó la metodología de sistemas suaves (Checkland, 2002) que permitió elegir el software adecuado de entre tres opciones propuestas, determinándolo por las herramientas y características que posee, cubriendo las necesidades que los departamentos presentan. El trabajo de investigación se realizó en un periodo de 11 meses, del mes de enero a noviembre del 2024. La metodología de sistemas suaves aporta una forma de análisis simplificada que permite resolver las problemáticas de las áreas estudiadas del hotel.

Dentro de las limitaciones de la investigación se encuentra que solo abarca el área de división habitaciones.

1.7 Organización del estudio

La presente investigación se desarrolló en torno a cinco etapas, en primer lugar, se presentó un esquema general de las problemáticas que existen en nuestro objeto de estudio, el Hotel Grand Velas, de igual forma se desarrollaron los objetivos, justificación e hipótesis que el presente trabajo maneja.

En su segunda fase, sabiendo el panorama general que se tiene, se presentan definiciones, funcionamiento, organismos que regulan y el sistema que maneja de acuerdo con los actores que intervienen sobre la actividad turística y la hotelería. Además de señalar algunas cifras que detallan la derrama económica que genera a nivel mundial esta actividad, dando a conocer los países más visitados alrededor del mundo. Una vez presentadas cifras

reales del impacto que tiene, se decidió abarcar la importancia que el turismo presenta como fuente de ingresos, resaltando consigo sus beneficios y el cómo aporta en la sociedad. De igual forma, se mencionaron los beneficios que tiene la hotelería respecto a la derrama económica que genera y haciendo mención de las categorías que se pueden encontrar, la clasificación por estrellas y el cómo se decide esta clasificación con base a aspectos de la oferta y la demanda. Por último, se incluye información acerca de los departamentos que se manejan en un hotel poniendo mayor énfasis en el área de división habitaciones.

Para nuestra tercera etapa, como punto de partida fue necesario definir lo que es un software hotelero puesto que esta es nuestra variable independiente, es el tema que decidirá qué pasará con nuestra variable dependiente. Una vez definido es importante mencionar las características que se deben considerar a la hora de elegir el software adecuado para la diversidad de hoteles que existen. Posterior a conocer esta información, se mencionó esta misma información, pero con tres softwares diferentes, los cuales se consideran como las propuestas a elegir para implementar en el hotel. Haciendo una comparativa entre estos softwares y el que actualmente se usa en el hotel Grand Velas Los Cabos (Software hotelero Innsist PMS) para poder determinar el software adecuado acorde a las necesidades del área de división habitaciones.

Siguiendo en la tercera etapa, se presenta la metodología de sistemas suaves de Checkland, definiéndola, explicando de dónde proviene y el cómo se conforma, es decir, los estadíos que presenta y la forma en cómo deberían realizarse para llegar a una solución o resultado.

En nuestra siguiente etapa, la información se centra en el Hotel Grand Velas, Los Cabos, nuestro objeto de estudio, mencionando información general como; su ubicación, la infraestructura que posee y parte de su historia. De igual forma se hace mención del área de división habitaciones (recepción, ama de llaves y *concierge*) del hotel y su funcionamiento.

Continuando en la misma etapa, se muestra nuestra segunda metodología, la metodología de encuestas, la cual fue aplicada a veinte y cuatro personas el área de división habitaciones, esto con el fin de definir de forma consistente las problemáticas principales a las que se enfrentan los departamentos.

Finalmente, para nuestra última etapa y una vez consolidada toda la información requerida se realizó la aplicación de la metodología de sistemas suaves, en donde se siguió el orden de los estadios con los que cuenta y de esta forma concluir la investigación. Véase tabla 2.

Tabla 2. Etapas de la investigación

1	Importancia del turismo y la hotelería.
2	El turismo, la hotelería y sus aspectos generales.
3	Análisis de los softwares hoteleros y la metodología de sistemas suaves
4	Descripción general de Hotel Grand Velas Los Cabos, y análisis de encuestas definiendo principales problemáticas.
5	Aplicación de metodología de sistemas suaves y análisis de soluciones

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 2. Turismo y hotelería en el mundo y en México

El turismo consolidado como actividad comercial, nace con el inglés Thomas Cook, quien organizó el primer viaje turístico de la historia en el año 1841, para después de una década fundar la primera agencia de viajes. Hoy en día el turismo se considera parte de una de las industrias más importantes en el mundo, promoviendo la derrama económica a través de la realización de viajes de todo tipo.

2.1. Definición del turismo

Entre los principales conceptos de turismo en el que fue definido como un fenómeno social, se puede considerar el de Oscar de la Torre (1980) quien lo define como:

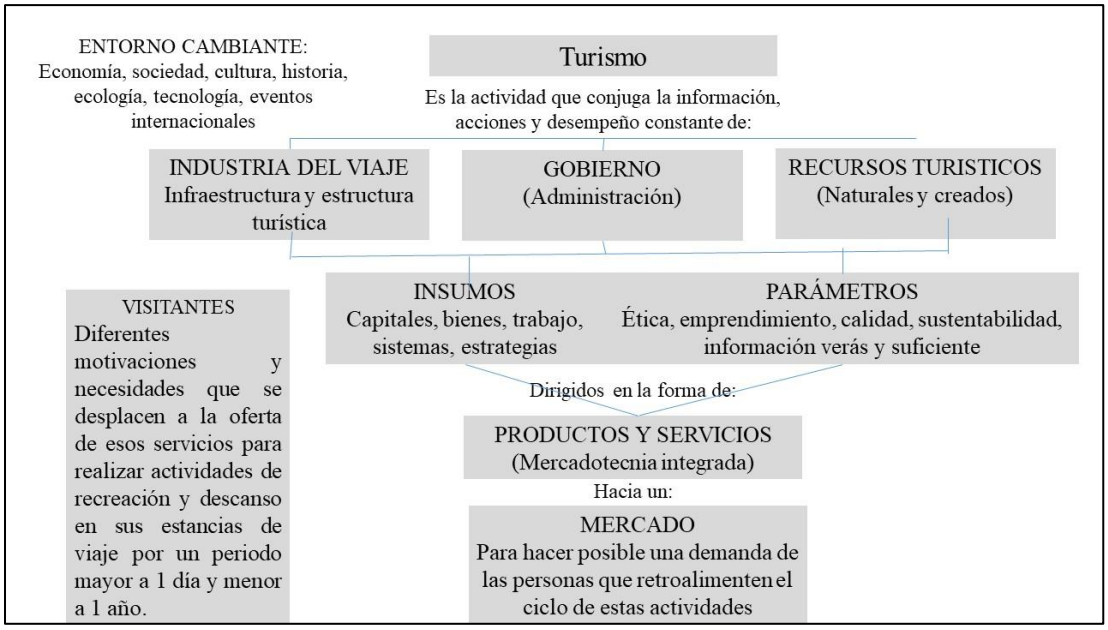
> El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, por motivos de recreación, descanso, cultura, salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, sin ejercer ninguna actividad lucrativa ni remunerada (1980, p. 19).

Los conceptos siguieron evolucionando y autores como Requema y Muñoz (2006) mencionan que el turismo es uno de las pocas actividades humanas que ha sido abordada desde distintas disciplinas como económicas, ecológicas, psicológicas, geográficas, sociológicas, históricas, estadísticas y en ramas de carácter político y administrativo (Requema y Muñoz, 2006).

También se tienen a los autores Ramos y Guerrero (2014), quienes resumen al turismo como aquella actividad humana que se lleva a cabo para satisfacer las motivaciones del turista las cuales tienen como característica que son de carácter personal y por ende variadas. El sistema se trabaja de forma personalizada resultando así un turismo variado, especifico, social, económico y humano. Además, mencionan que los desplazamientos le permiten al turista el disfrute y deleite de numerosos paisajes y experiencias. Mencionan que parte importante del turismo se debe a las expectativas, deseos, anhelos y sobre todo la necesidad de vivir situaciones de vida, de cultura y sociales fuera de su contexto habitual por más de 24 horas, pero menor a 6 meses, haciendo uso de la infraestructura y superestructura turística.

Consiguiente a este resumen, los autores Ramos y Guerrero (2014) decidieron realizar un esquema sobre la definición del turismo (Ramos y Guerrero, 2014). Véase ilustración 1.

Ilustración 1. Definición de turismo



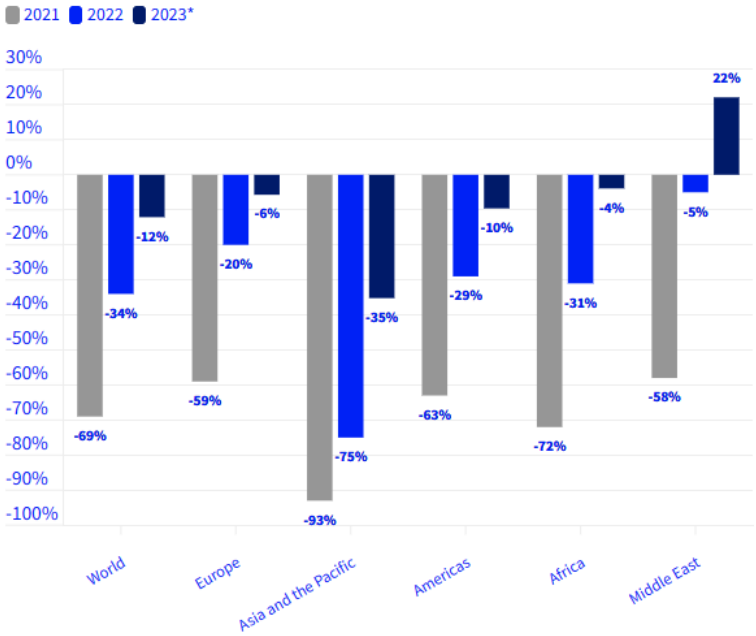
Fuente: Ramos y Guerrero (2014)

Otra definición recientemente empleada por la OMT (2018), menciona que el turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos ya sea personales, profesionales o de negocios. Esas personas son las denominadas viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico (OMT, 2018).

2.2. Beneficios de la actividad turística

En la actualidad, el turismo se consolida como una actividad que genera beneficios económicos de forma global. En el año 2023 se tuvo el registro de 1.300 millones llegadas internacionales de turistas alrededor del mundo, es decir un 33% más que en el año 2022 generando alrededor de 1.4 billones de dólares (OMT, 2023). Véase ilustración 2

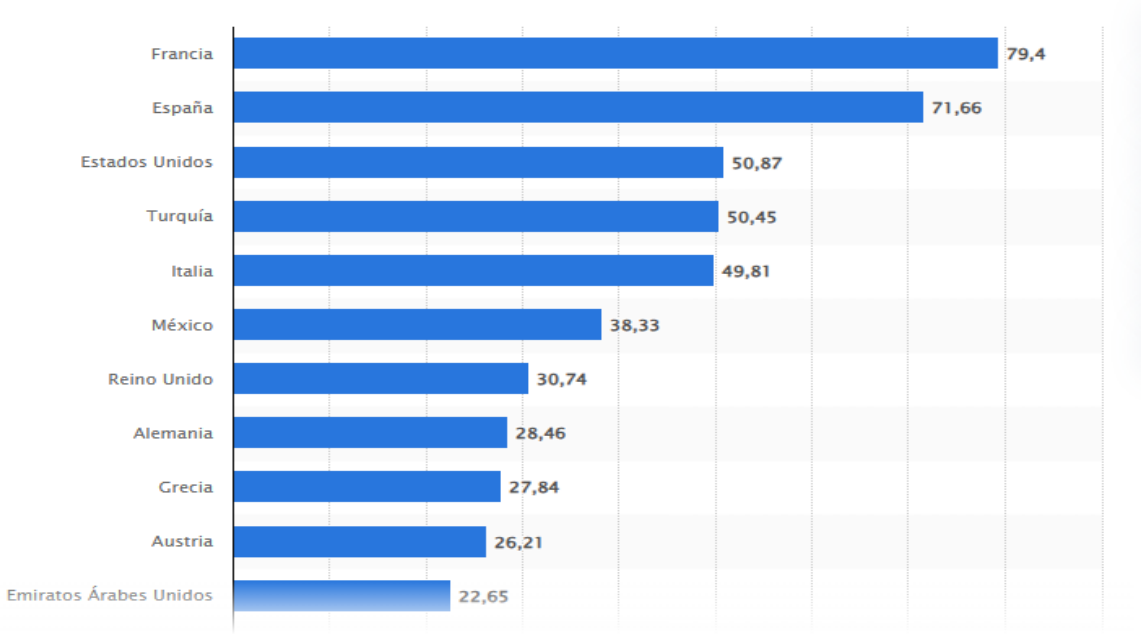
Ilustración 2. Llegadas de turistas internacionales en el mundo



Fuente: UNWTO, 2024

De acuerdo al Barómetro del turismo Mundial de la OMT, el ranking más reciente señala 10 destinos que en particular recibieron el 40% de los turistas. Francia recibió alrededor de 89 millones de turistas, siendo París la ciudad más visitada, seguido de España quien recibió 84 millones de llegadas, siendo Barcelona y Madrid las más destacadas. De forma consecutiva se encuentra Estados Unidos, China, Italia, Turquía y México en 7mo lugar. México recibió 45 millones de turistas internaciones, consolidando a la Ciudad de México y Cancún como los destinos más concurrentes (OMT, *National Geographic*, 2023). Véase ilustración 3.

Ilustración 3. Ranking de países receptores de turistas



Fuente: Statista, 2023

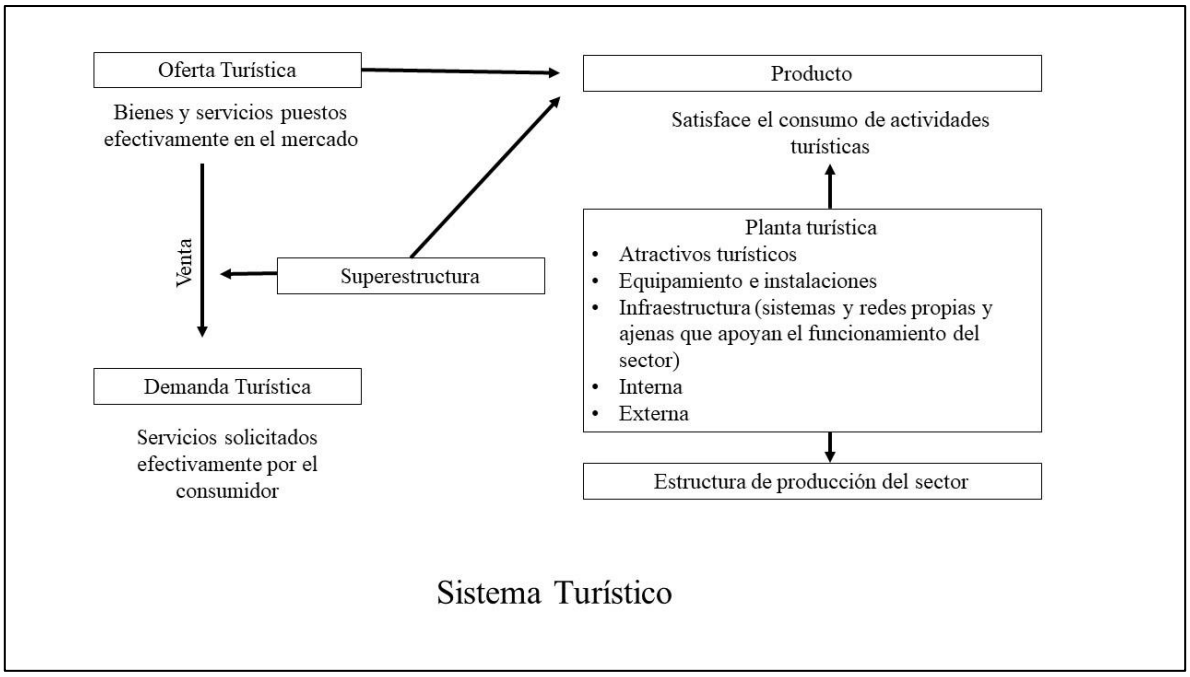
Continuando con el sector económico, el turismo ha ido experimentando una serie de crecimientos y diversificaciones permitiéndolo convertirse en una de las principales fuentes de ingreso, gracias a eso a día de hoy el negocio turístico llega a igualar o superar las exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles, posicionándolo también como una principal fuente de empleo para muchos sectores relacionados, desde la construcción hasta la agricultura o telecomunicaciones (UNWTO, 2023).

De forma específica la actividad turística genera; el buen suministro de divisas, aumento de ingresos, aumento del porcentaje del producto interno bruto (PIB), desarrollo de una mejor infraestructura para estimular el comercio local y de grandes industrias, aumento en los ingresos públicos, la expansión en el desarrollo económico y social, la ampliación de los conocimientos educativos y culturales, la mejora en la calidad de vida y la preservación del patrimonio cultural. La actividad turística no solo mantiene beneficios en un solo sector, sus beneficios se encuentran en aspectos: sociales, culturales y naturales (Entorno turístico, 2022).

La OMT, organismo encargado de guiar y dirigir la actividad turística a nivel mundial, se ocupa de generar un buen posicionamiento de los destinos turísticos de forma sostenible, convirtiendo los mercados nacionales e internaciones en unos más complejos, la organización señala que los países en desarrollo pueden beneficiarse especialmente del turismo sostenible y se encuentra trabajando para que así sea (UNWTO, 2023).

Sin embargo, el turismo no se puede definir como una actividad sencilla que solo requiera de una o dos intervenciones para funcionar correctamente y tener el impacto que hoy en día mantiene, este requiere del esfuerzo de distintos elementos, según el modelo de Roberto Boullón determina que existen al menos 6 elementos (Boullón, 2006). Vease ilustración 4:

Ilustración 4. Sistema Turístico



Fuente: Boullón, 2006

Este modelo se basa en la oferta – demanda, dado que centra su interés en el tipo de turismo comercial, aunque claro que existen más tipos como el antropológico – social el cual mantiene el interés en las manifestaciones de ocio y del tiempo libre de la sociedad analizando las repercusiones que tienen las conductas individuales y colectivas, por otro lado,

el modelo de turismo industrial se centra mayormente en la producción masiva, la comercialización y el lucro (Boullón, 2006).

Para explicar este modelo se inicia partiendo del encuentro de la oferta con la demanda turística, guiándose por el proceso de venta del conocido producto turístico y junto con la infraestructura forman la estructura de producción del sector. La función principal de la superestructura se basa en controlar la eficiencia del sistema ya que vigila el funcionamiento e interrelación que cada parte tiene (Boullón 2006).

La demanda en términos sencillos se define como los turistas que concurren a una región, país, zona, centro turístico o atractivo y junto con ello los ingresos que generan. Por lo general para deducir los ingresos se generalizan, si se quisiera profundizar el análisis, este se mediría distribuyendo los datos entre los distintos servicios que se ofrecen. En ocasiones estos datos se complementan con otros sobre la demanda de los centros turísticos que existen (Boullón 2006).

Dentro del análisis económico se entiende por oferta a la cantidad de mercancía o servicio que entra en el mercado consumidor a un precio o un periodo dado. Un dato importante por señalar se basa en la vigencia que se tiene en la oferta, cuando se genera un bien o producto (mercancía) si lo que se produce no se vende existe la posibilidad de que este se acumule para después venderlo, sin embargo, dentro de los servicios no aplica de igual manera ya que si expira el tiempo de duración del servicio la oferta se debe renovar y si no se vende, se pierde los servicios sin tener posibilidad de acumularse. La oferta turística está integrada por los servicios que suministran los elementos de la planta turística y por algunos bienes no turísticos los cuales se comercializan (Boullón 2006).

Una vez aclarados estos términos se debe definir como participan dentro del proceso de venta, siguiendo las leyes tradicionales de mercado, dentro de este proceso el consumidor es quien se desplaza al lugar geográfico donde se localiza la oferta que como se mencionó antes, se comercializan servicios específicos y bienes o productos. Para que la oferta turística se desenvuelva efectivamente se requiere tener precios competitivos ya que de lo contrario la demanda elegiría otro destino o dejaría de viajar (Boullón 2006).

Dentro de la planta turística como se visualiza en la ilustración 4 se encuentran los atractivos turísticos, los cuales son aquellos destinos o lugares que despiertan el interés del turista, pueden catalogarse como naturales, culturales o mixtos (combinación de natural – cultural).

En la superestructura se encuentran todos aquellos organismos que ayudan a mejorar el flujo de la actividad turística y a guiar su realización de forma sustentable y correcta. Estos organismos pueden encontrarse en la industria privada o pública. Parte de la infraestructura se basa en aquellos elementos, dotaciones o servicios que son necesarios para el buen funcionamiento de un país que parten desde el tipo marítimo, terrestre y aéreo (Entorno turístico, 2015).

Elementos que conforman la oferta turística como los hoteles, restaurantes, agencias de viaje, etc., deben encontrarse registrados en el Registro Nacional de Turismo, el cual se trata de un catálogo público sobre los prestadores de servicios turísticos en el país el cual les permite operar de acuerdo a la ley. Se trata un registro que cuenta con información como el mercado turístico al que pertenecen los organismos y a través del cual se puede establecer comunicación con las mismos en caso de ser requerido (SECTUR, 2015).

2.3. La industria hotelera y sus beneficios

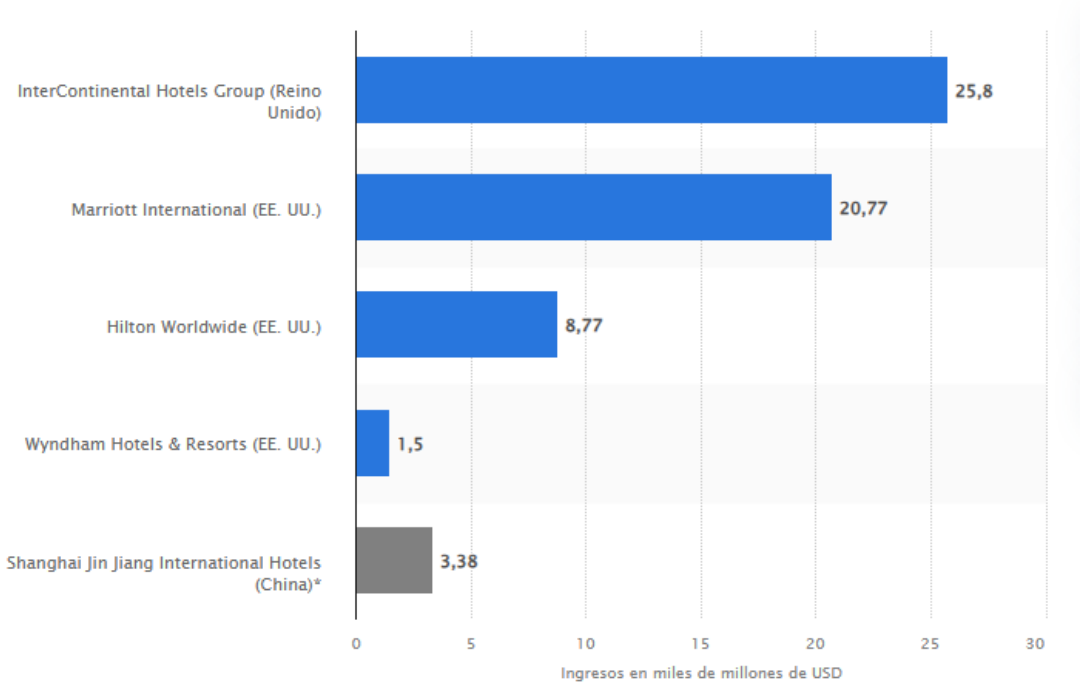
Un hotel se entiende como toda infraestructura construida, administrada y distribuida internamente para brindar el servicio de alojamiento a las personas por un tiempo determinado, cuya finalidad se basa en hacer acogedora dicha estadía, brindando servicios adicionales si son requeridos (CEUPE, 2018).

La industria hotelera es un servicio que se ofrece y brinda a nivel mundial, generando beneficios económicos y aportando en la actividad económica de los países. Cuando un hotel es reconocido por diversos aspectos como su apariencia, la calidad de servicio que brinda o la personalización que mantiene suele generar mayor derrama económica. En el año 2023, hoteles como: Mandarín Oriental Ritz Madrid (España), *Heckfield Place* (Reino Unido), Regina Isabella (Italia), *The Gritti Palace* (Italia) y Hotel Imperial (Austria), fueron reconocidos por la revista Condé *Nast Traveler*, en donde basaron sus criterios

principalmente al diseño tan único que los distingue del resto, pero tomando en cuenta otros aspectos como su ubicación, atención y servicio (Traveler, 2023).

Cuando las cadenas hoteleras llegan a consolidarse como parte de las más grandes, los beneficios que aportan al país se ven incrementados por la buena respuesta que reciben del público, algunas de las cadenas hoteleras reconocidas a nivel mundial para el año 2023 fueron; *InterContinental Hotels Group* (Reino Unido), *Marriot International* (EE. UU.), *Hilton Worlwide* (EE. UU.) y *Wyndham Hotels y Resorts* (EE.UU.), los cuales dentro de sus ingresos presentan cifras en miles de millones de dólares (Statista, 2023). Véase ilustración 5

Ilustración 5. Ranking de cadenas hoteleras con mayor capacidad de alojamiento en el mundo



Fuente: Statista, 2023

A nivel mundial, México ocupa el séptimo lugar en oferta hotelera debido al número de cuartos que posee, el país cuenta con una industria hotelera bastante competitiva, la suma total de habitaciones es alrededor de 854 mil habitaciones distribuidas en 24,700

establecimientos (SECTUR, 2022). La hotelería en México a nivel económico genera 115 mil 201 empleos directos e indirectos, representando el 28.7% del PIB turístico, aportando el 9% del empleo en el sector (SECTUR, 2022).

La industria hotelera al igual que la actividad turística, necesita de organismos que regulen su flujo y la forma en cómo se realizan sus procesos con la finalidad de continuar mejorando la actividad y con ello incrementar los beneficios que genera. Es por ello que en México se cuenta con la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, (AMHM) cuya institución representa a la hotelería en México, la asociación se encuentra conformada por socios empresarios dedicados a prestar servicios turísticos de hospedaje, fijando sus beneficios en la asociación y soporte del área legal, laboral, operacional y comercial de los hoteles (AMHM, 2023).

2.4. Categorías de los hoteles

Los hoteles tienden a categorizarse por el tipo de vocación que posee, ya que la experiencia turística es muy diversa y los huéspedes buscan diferentes espacios para alojarse, según la ocasión o motivo de viaje (SECTUR, 2016). Véase tabla 3

Tabla 3. Vocación de los hoteles

Ubicación / Uso	Ciudad	Playa o centro vocacional	Rural	Pueblo mágico	Reserva
Negocios	Negocio, Express	-	Carretera	Ciudad	
Esparcimiento	Boutique	Sol y playa	Hacienda	Boutique	Ecológico
Cultural	Histórico, casco histórico	-	Hacienda	Cama y desayuno	Ecológico
Convenciones	Eventos y convenciones	Eventos y convenciones	Hacienda		
Salud y familia	Ciudad			Boutique	

Fuente: SECTUR, 2016

Las vocaciones de los hoteles cuentan con una categorización que permite ajustarse en mayor medida a los requerimientos de los huéspedes o turistas. Estas categorías se encuentran integradas en el Sistema de Clasificación Hotelera (SCH). Véase tabla 4.

Tabla 4. Categorías en hoteles

Categoría	Características
De ciudad	• Encontrado en zonas de alta densidad de establecimientos comerciales y productivos. • Gran diversidad por motivos de viaje
Eventos y convenciones	• Cuenta con salones y espacios adaptado para eventos sociales y negocios • Cuenta con servicios de banquetes, equipamiento y materiales de apoyo para cubrir requerimientos.
Boutique	• Cuenta con pocas habitaciones (menos de 30) • Mantiene características y espacios que distingue cada uno y le da una personalidad distintiva • Orientado al turismo de esparcimiento con servicios personalizados
Cama y desayuno	• Hotel dirigido a turísticas que no buscan permanecer a lo largo del día • Su ubicación es parte importante, hallado en espacio céntrico o próximo a espacios conectivos o buenas vías de transporte.
Express	• Dirigido a personas cuyo motivo principal de viaje es empresa y negocios • Cuenta con servicio de desayunos • Suelen ofrecer transportación gratuita a terminales de transporte o centros de negocios

Negocios	• Dirigido a personas que se trasladan de su lugar de origen para colaborar por tiempo determinado en un espacio en común. • Cuenta con espacios y equipamiento para realizar reuniones de trabajo y eventos.
Playa, vacacionales	• Atiende a turistas de forma personal, en pareja o familia • Ubicados en destinos de playa o centros recreativos • Cuenta con espacios y equipamiento para considerarse atractivos turísticos • Ofrece actividades deportivas y recreativas
Centro de ciudad	• Ubicados en distritos históricos de las ciudades, alrededor de plazas y jardines centrales. • Algunos están catalogados y protegidos por autoridades dedicadas a conservar el patrimonio cultural como el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH)
Hacienda	• Se encuentran aislados o retirados de las ciudades. • Los inmuebles en algún momento fueron minas, fincas u otro tipo de centros de trabajo y ahora han sido remodelados
Reserva	• Ubicado en áreas naturales • Cuenta con mecanismos para cuidar el entorno (paneles de energía solar, plantas de tratamiento de agua, etc.) • Los turistas buscan el contacto directo con la naturaleza, acceso a paisajes en reservas de la biosfera

Fuente: SECTUR, 2016

Otro tipo de clasificación hotelera existente, es la clasificación por estrellas la cual fue creada en 1958 por *Mobil Corporation*, una compañía petrolera de Estados Unidos que creo la compañía *Mobil Travel Guide* y después paso a llamarse *Forbes Travel Guide.* Las clasificaciones se asignaban acorde a criterios establecidos, los cuales eran calificados por inspectores anónimos. Está evaluación refiere a que entre más estrellas tenga la clasificación

de un hotel el lujo se verá implícito en el mismo, siendo que sus servicios se encuentran diseñados para brindar una mejor experiencia, en cambio si el hotel cuenta con 1 estrella se sabrá que se trata de un alojamiento con servicios básicos a bajo costo (Barten, 2024). Véase ilustración 6

Ilustración 6. Clasificación hotelera

★	Una estrella: solo ofrece lo indispensable.
★★	Dos estrellas: Servicios e infraestructura básicos
★★★	Tres estrellas: Instalaciones adecuadas, servicio completo y estandarizado, sin grandes lujos.
★★★★	Cuatro estrellas: Instalaciones de lujo y servicio superior.
★★★★★	Cinco estrellas: Instalaciones y servicios excepcionales.

Fuente: SECTUR, 2016

En México se buscaba incorporar la clasificación hotelera al Sistema Nacional de Turismo, sin embargo, no se lograba aplicar con éxito. Durante este periodo se desarrollaron cuestionarios que permitían a las empresas y prestadores de servicios auto clasificarse, pero al no mantener ningún tipo de revisión por parte de la Secretaria de Turismo, se tuvo como resultado que las categorías no fueran reales ni objetivas (SECTUR, 2016).

En el año 1992 se aplicó un último cuestionario en el que, a base de una investigación realizada, se tomaron en cuenta criterios para valorar adecuadamente a los hoteles, considerando opiniones, aportaciones, modificaciones y revisiones por parte de prestadores de servicios, asociaciones y cámaras. Tomando en cuenta la diversidad existente entre los tipos de establecimiento de hospedaje (SECTUR, 2016).

Para el año 1996 el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación emitió una serie de requisitos mínimos de calidad con los que debían cumplir los establecimientos de hospedaje. Esta evaluación de tipo voluntaria otorgaba certificados a costo, tomando en cuenta una sexta categoría “Lujo-Gran Turismo” (SECTUR, 2016).

En México, para inicios de 2011 los hoteles del país contaban con una amplia diversidad de categorías como: Gran Turismo, Categoría Especial, *First Class*, *Business Class*, etc., a raíz de que cada inmueble decidía su vocación y la cantidad de estrellas que se asignaban, sin importar los criterios de calidad y atención que debían cubrir en su servicio y las instalaciones. Sin embargo, el sistema nacional se convirtió en un sistema inservible puesto que los sistemas de clasificación foráneos como Expedía y Michelin tomaron su lugar como referente para medir la calidad en la industria de alojamiento (SECTUR, 2016).

La prácticamente inexistencia de un sistema nacional de clasificación hotelera, hicieron evidente la necesidad de elaborar uno, por lo que para marzo de 2011 la Dirección General de Mejora Regulatoria de la Secretaría de Turismo, en colaboración con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) y el Centro de Estudios Superiores de Turismo (CESTUR) desarrollaron el Sistema de Clasificación Hotelera en México (SCH), permitiendo establecer la regulación para la clasificación de los establecimientos de hospedaje de cumplimiento obligatorio en toda la República Mexicana (SECTUR, 2016).

La importancia de esta clasificación radica en los beneficios que genera, por ejemplo, para los operadores turísticos este sistema les permite configurar ofertas equilibradas para los visitantes, a su vez los visitantes pueden contar con información real de los establecimientos ayudando en su decisión a la hora de alojarse. Para la Secretaría de Turismo, el sistema les indica la capacidad y las condiciones que maneja un hotel. Es de este modo que la información que aporta el sistema permite la generación de actividades de promoción y desarrollo, además de gestionar las políticas públicas municipales, estatales y federales (SECTUR, 2016).

Esta clasificación es solicitada de forma autónoma por los hoteles a través de un registro en la página web oficial de la SECTUR, en donde se requieren mencionar las características generales del hotel para después de realizar un cuestionario en donde se revisan con detenimiento diferentes aspectos. Para la revisión de estos criterios se diseñó un instrumento que relaciona la oferta y la demanda a través de 50 variables (SECTUR, 2016).

Dentro de los aspectos a determinar y revisar por parte de la demanda se tiene el entorno o ambiente, el personal de servicio, el producto, otros huéspedes, la comunicación (SECTUR, 2016). Véase tabla 5.

Tabla 5. Clasificación hotelera dentro de la demanda

Aspectos	Definición
Ambiente	La primera impresión es importante, en este contexto, la decoración, orden, espacio e incluso iluminación serán un detonante para saber si el turista querrá pasar o no ahí la noche.
Personal de servicio	Referido con totalidad a la capacidad y calidad que tenga el personal para hacer sentir a gusto al huésped. Si el servicio resulta deficiente o malo demostrara que no solo un área en específico sino que en su mayoría será mala la estadía
Producto	Todas las áreas de un hotel son igual de importantes puesto que puedes llevarte una gran impresión de tu habitación, pero al ver los espacios abiertos o restaurante no sea del todo agradable haciendo menor la satisfacción del huésped.
Otros huéspedes	El que se genere mucho ruido o haya mucha interrupción por parte de las otras habitaciones y huéspedes habla mucho sobre la capacidad del hotel para animar y entretener a sus huéspedes.
Comunicación	Es importante brindarle información relevante al turista como atractivos, actividades, transporte, etc. Y el que esto se haga en su idioma les hace sentir que el servicio es personalizado.

Fuente: SECTUR, 2016

Por otro lado, dentro de la parte de la oferta se identifican otro tipo de aspectos los cuales son entorno y recepción, habitación, alimentos y bebidas, instalaciones, integralidad de servicio (SECTUR, 2016). Véase tabla 6.

Tabla 6. Clasificación hotelera dentro de la oferta

Aspecto	Definición
Entorno y recepción	Dado que se trata de la primera impresión con el hotel, esta no solo se basa en los detalles visuales y la infraestructura del hotel, sino también en la calidad de servicio que ofrece la recepción.
Habitación	Se trata de uno de los lugares más importantes del huésped puesto que es donde residirá temporalmente, por ello debe ser un lugar limpio, con temperatura agradable y buena iluminación.
Alimentos y bebidas	Suele ser un servicio complementario dentro de los hoteles y aquí se toman en cuenta diferentes aspectos, tales como los horarios, el tipo de comida que se brinda, room service, restaurantes, etc.
Instalaciones	La infraestructura de un hotel resulta muy importante, desde los espacios y ambientes disponibles, hasta su mantenimiento. Dentro de estas instalaciones se toman en cuenta instalaciones deportivas, actividades recreativas, piscinas, jardines, elevadores, etc.
Integralidad de servicio	Para que un establecimiento funcione de la manera adecuada requiere mantener y mejorar una estandarización en todas sus áreas, desde el tema de la sostenibilidad, el ofrecer una accesibilidad para todos, hasta la capacitación y estandarización de los procesos internos.

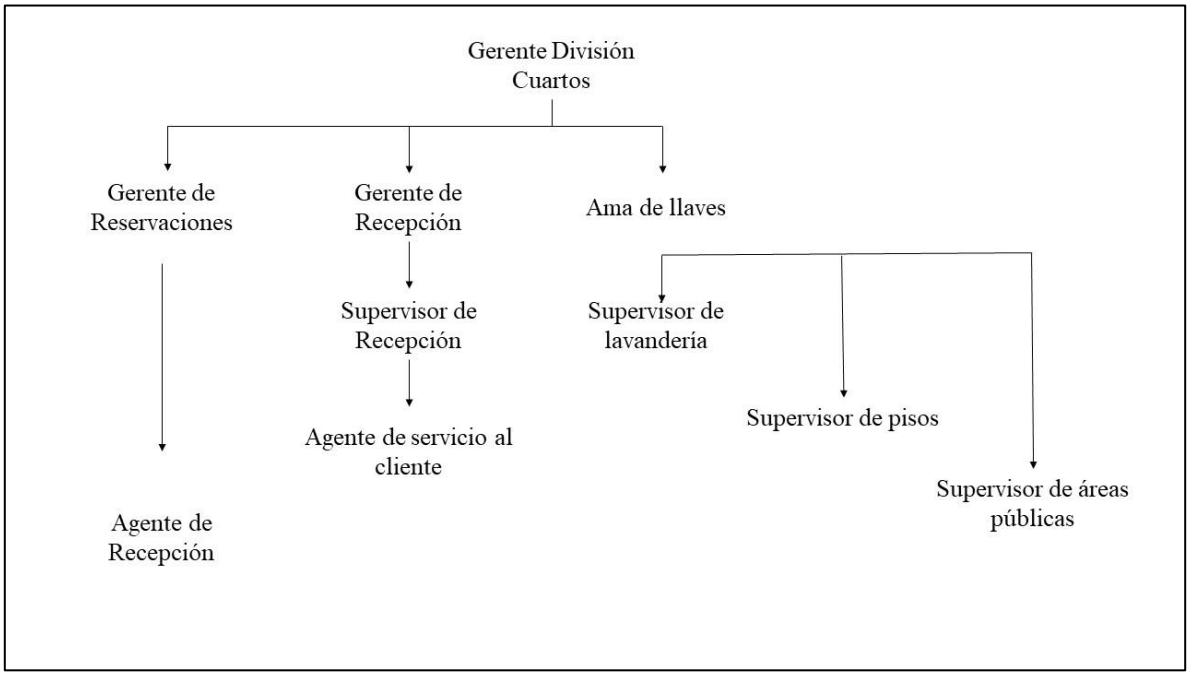
Fuente: SECTUR, 2016

2.5 Área de división habitaciones

Para que un hotel tenga un buen funcionamiento requiere de áreas y departamentos específicos que se encargaran de diferentes tareas pero que al final cumplen con un mismo objetivo que es brindar un servicio de hospedaje de calidad para el huésped (CEUPE, 2023).

Para el presente trabajo, el área de división habitaciones es la parte clave, dado que esta es el centro de actividades que mantienen funcionando a un hotel, pues gracias a las actividades que se ejecutan son la razón de que los huéspedes visiten el lugar y lo prefieran por sobre las otras opciones. El área trabaja con al menos tres departamentos más, los cuales son recepción, ama de llaves y *concierge*. A continuación, se presenta un ejemplo de un organigrama del área y sus departamentos (Gerlach. 2011) Véase ilustración 7.

Ilustración 7. Ejemplo de Organigrama del Área de División Habitaciones



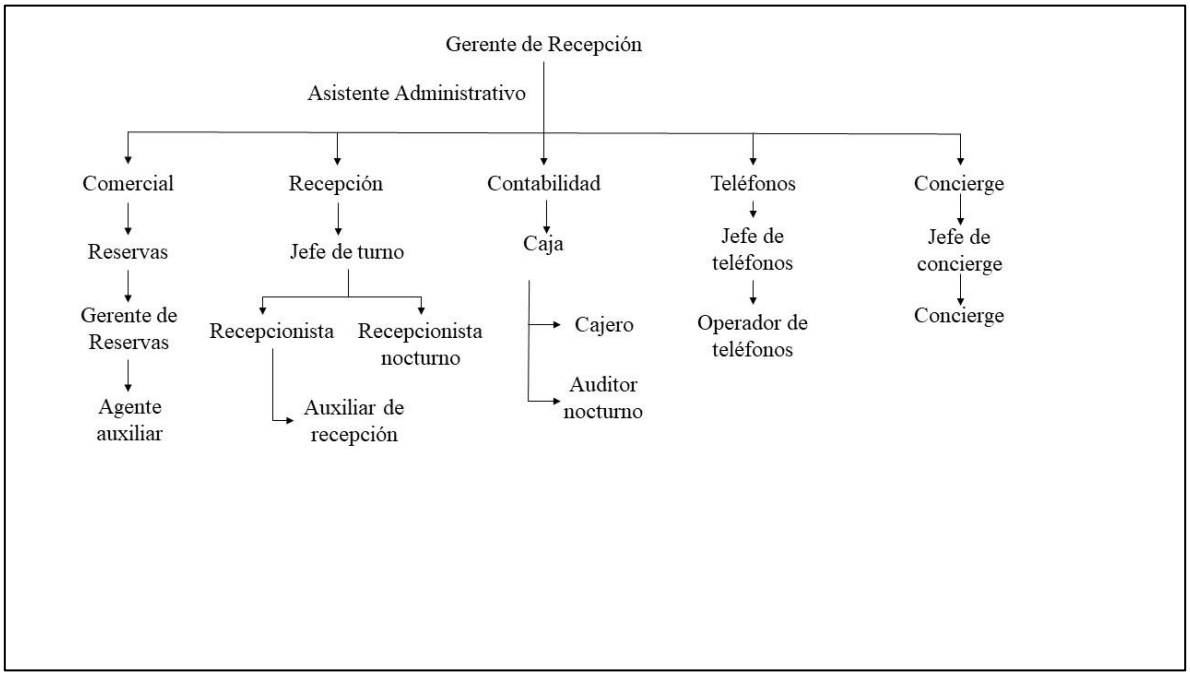
Fuente: Gerlach. 2011

De forma más específica, siguiendo el sentido de la presente investigación, es necesario brindar un poco más de contexto respecto al departamento de Recepción y Ama de llaves.

Por un lado, el departamento de Recepción se puede describir como la tarjeta o carta de presentación de los hoteles, dado que forman parte del primer contacto que el huésped tiene con el hotel ya sea de forma personal o bien a través de cualquier modo de comunicación para realizar su reserva (Gerlach, 2011).

La importancia de este departamento se encuentra exclusivamente en las tareas que debe realizar día a día como lo es; registro de entrada y salida, cambios de habitación, solución de problemas o quejas, resguardo y entrega de correspondencia, resguardo y entrega de llaves de la habitación, entre algunas otras actividades. Para el hotel los beneficios que obtiene son; control de registro de los huéspedes, control de folios, las ventas que el hotel genera, control de grupos y convenciones, control de cajas de seguridad, así como la elaboración de algunos reportes entre algunas otras actividades. A continuación, se presenta un ejemplo de organigrama de un departamento de recepción (Gerlach, 2011). Véase ilustración 8

Ilustración 8. Ejemplo de Organigrama del Departamento de Recepción



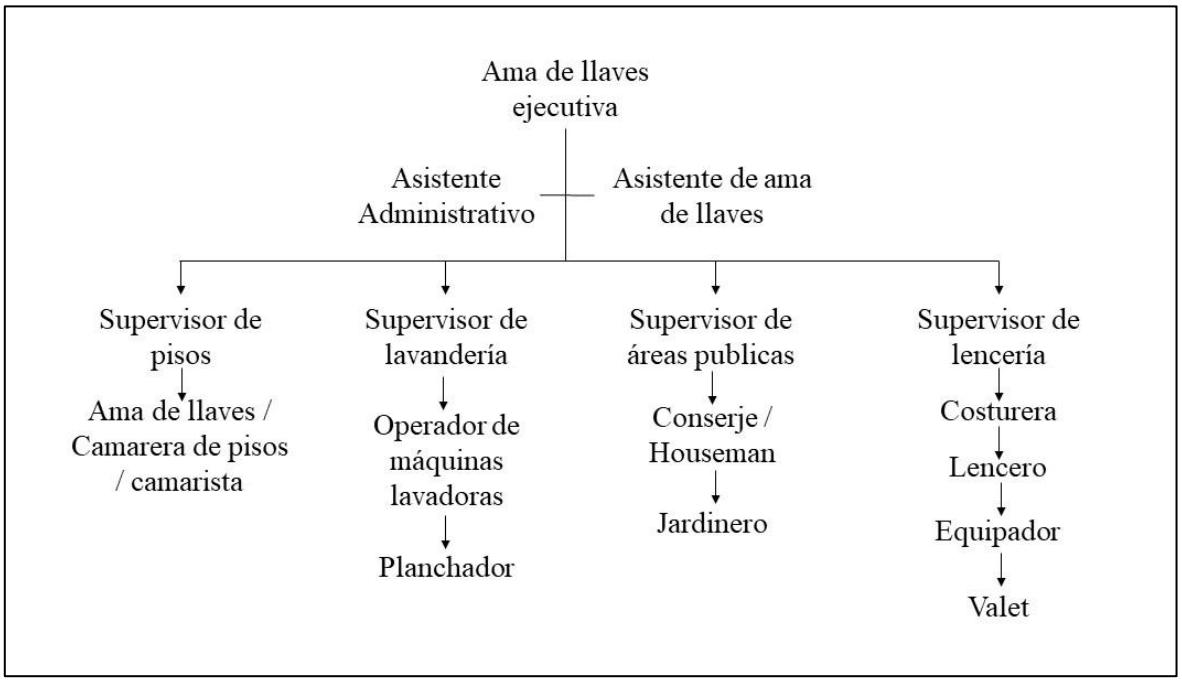
Fuente: Gerlach, 2011

Por otro lado, se contempla al departamento de Ama de llaves, dentro de sus tareas principales se encarga de limpiar y mantener la higiene de las habitaciones, tomando la responsabilidad de conservar el orden y mantener una buena estética e impresión para los huéspedes (Bonilla, 2024).

La importancia de este departamento radica en tener en cuenta elementos básicos para la buena impresión de los huéspedes, como lo es la buena limpieza en las habitaciones, pasillos, inmuebles y áreas públicas en el hotel, el seguimiento de estándares que se manejen en las habitaciones como lo puede ser el acomodo de elementos tales como toallas, cobijas, utensilios de limpieza, la colocación de sellos en papeles o servilletas, el acomodo de objetos como controles, calzado o ropa, etc., y a la hora de interactuar con el huésped, entre algunos otros (CEUPE, 2023).

El departamento cuenta con diferentes áreas: de lavado, administrativa, supervisores, surtidores y camaristas, los tres últimos son los que suelen tener más contacto con el huésped pues son los que de forma operativa tienen la responsabilidad de la limpieza en las habitaciones. El área administrativa por su parte y como su nombre lo indica, se dedica a realizar todos aquellos procesos y registros que requieren la comunicación con otros departamentos, además la asistente de ama de llaves, es la encargada de localizar a camaristas ya sea por peticiones de limpieza, de huéspedes o de los otros departamentos. A continuación, se presenta un ejemplo de organigrama del departamento de ama de llaves. Véase ilustración 9

Ilustración 9. Ejemplo de Organigrama del Departamento de Ama de Llaves



Fuente: Bonilla, 2024

Un hotel no solo debe mantener una buena estructura para funcionar, parte clave de brindar una buena calidad de servicio, al menos en el área de división habitaciones, se basa en conocer la información del hotel en cuanto a su estatus y la comunicación que persiste entre los departamentos del área, es por ello que a continuación se hablara de los softwares hoteleros y las características que poseen.

Capítulo 3. Sistemas de software para hotelería para el departamento de división habitaciones y la metodología de sistemas suaves

A la hora de gestionar un hotel es necesario tener a la mano toda aquella información importante y destacable del mismo, como el registro de entradas y salidas, el estatus de ocupación, información contable y administrativa entre algunos otros datos que abarquen todas las áreas y departamentos que conforman el inmueble. Sin embargo, a la hora de elegir uno es necesario tener en cuenta una serie de características que permiten determinar el software hotelero que se ajuste a las dimensiones y necesidades que el hotel pueda poseer.

3.1. Software hotelero y sus características

Un sistema operativo se puede definir como un software que coordina y dirige los servicios y aplicaciones que el usuario utiliza en una computadora, en otras palabras, se trata de un protocolo básico de operatividad del computador, el cual no permite que un programa cualquiera realice cambios de importancia en él. Suele consistir de interfaces gráficas, entornos de escritorio y gestores de ventana (Hemmendinger, 2024).

El software para hoteles se trata de un tipo de sistema informático o programa especializado en la gestión hotelera, reserva de habitaciones, el *Check in Check Out*, así como lo relacionado con el funcionamiento y mantenimiento de un hotel, pensión, hostal o inclusive para casas rurales (Hemmendinger, 2024).

Cada hotel variando sus características puede hacer el uso de diversos softwares existentes, dado que para elegir entre uno u otro se debe realizar en base a los requerimientos funcionales propios de un hotel, teniendo en cuenta aspectos técnicos de las aplicaciones informáticas.

Parte de las características que se deben considerar en los softwares se basa en la integración con motores de reserva de terceros, tecnología *cloud* o programa en la nube, comisión que se tiene por reserva, los requisitos técnicos, la sencillez en las pantallas, la funcionalidad y por supuesto el precio de instalación, configuración y mantenimiento (LBL Software, 2020).

Por último se tiene el precio, el cual resulta como una característica en la que solo ciertas empresas se fijan Algunas empresas suelen cometer el error de contratar el software que resulte más económico sin darle demasiada importancia a sus otras cualidades y la funcionalidad que le podría dar a su empresa, resultando así en que en la mayoría de las ocasiones ese precio se pierde al ir sumando otros costes más a la cifra inicial (LBL Software, 2020).

En base a los puntos indicados con anterioridad se explicará el por qué cada uno forma un papel fundamental para la toma de decisión que beneficie en gran medida al hotel. Iniciando con el motor de reserva o cannel manager el cual permite que los clientes realicen sus reservas en el hotel, por otro lado, tiene otras funciones como la conexión con otros motores de reserva de terceros, punto clave para decidir si el programa informático es el adecuado. Este punto se encuentra ligado a lo que es la integración con motores de reserva online que supone una característica muy valiosa dado que disponer de esto permite recibir reservas de habitaciones desde varios portales y páginas web especializadas en turismo (LBL Software, 2020).

La tecnología *cloud* o programa en la nube permite mantener un registro de las reservas, las entradas y salidas (*Check In y Check Out*), uso de restaurantes, sauna, gimnasio o cualquier otra área con la que el hotel cuente. Todos estos servicios se encontrarán almacenados y disponibles en servidores de internet los cuales serán accesibles a los clientes interesados. Con esto se automatizan tareas y se coordinan mejor los equipos para una mejor atención al cliente (LBL Software, 2020).

En cuanto a la comisión o porcentaje por reserva se suelen manejar dos tipos de modalidades de contratación: pago de licencia, instalación, configuración y cuota mensual y pago por instalación y porcentaje sobre los precios de reserva. Esta es una característica importante para verificar la viabilidad como negocio dado que el porcentaje que se maneje de comisión por reserva se le debe restar a los beneficios reales del hotel (LBL Software, 2020).

Parte de las funcionalidades que tiene un programa hotelero se basa también en las reservas, administración, facturación y contabilidad, los presupuestos, informes y estadísticas, e incluso pueden adherirse apartados como inventario, áreas de bar, restaurante,

cocina, servicio de habitaciones y camareras en piso. Punto importante a resaltar es que entre más funciones tenga el software del hotel más complicado podría ser este de usar, pero se asegura el uso de una gran cantidad de datos que pueden beneficiar en la creación de informes sobre gastos, beneficios y evolución de ocupación hotelera, entre algunas otras cosas (LBL Software, 2020).

Cada vez que una empresa planea contratar un software hotelero para optimizar su trabajo, es de vital importancia analizar a aquellos cuyas características se ajusten a las necesidades y cualidades de la empresa. A continuación, para continuar con la propuesta de implementación de un nuevo software hotelero en el Hotel Grand Velas Los Cabos, es necesario analizar algunos de los sistemas que se amoldan a las características del hotel, comenzando con el software hotelero que mantienen actualmente.

3.1.1 Software hotelero Innsist PMS

Este software hotelero es con el que actualmente el hotel Grand Velas Los Cabos, opera. Se encuentra enfocado en brindar soluciones integradas a las necesidades que mantienen los hoteles y grupos hoteleros en todas las áreas de operación y administración. (Innsist PMS, 2023)

Innsist PMS ofrece funcionalidades que son requeridas para resolver necesidades operativas en el negocio de hotelería y resorts. Incluye consigo una mejor gestión de tarifas, recepción de reservas a través de los principales distribuidores en el negocio, hacer reservas individuales o de grupo, registro de huéspedes, atender las necesidades de los mismas durante su estancia, así como la gestión de la limpieza y el mantenimiento de las habitaciones, registrar cualquiera de los ingresos de los huéspedes siendo si las transacciones provienen de una división de habitaciones o centros de ingresos hasta el *check out* de los huéspedes (Innsist PMS, 2023).

Parte de sus funcionalidades se destacan en diferentes áreas. Véase tabla 7.

Tabla 7. Funcionalidades en Innsist

Ventas y reservaciones	Front desk
• Gestión de tarifas • Ritmo de reservas • Estadísticas y pronósticos • Agencias de viaje y compañías • Historial y preferencias de los huéspedes • Comisiones • Asignaciones • Segmentos de mercado • Canales de reserva	• Folios de los huéspedes • Facturación • Cambio de moneda • Ventas adicionales • Recepción individual y de grupo • *Check-in* virtual • *Check out* exprés • *Boucher* • Objetos perdidos
Auditoria	**Ama de llaves**
• Auditoria automática • Tipos de cambio de monera • Transacciones bancarias • Revisión de ingresos por noches de habitaciones y por ingresos en alimentos y bebidas • Estadísticas • Cambio de fecha • Política de ingresos	• Gestión del estado de las habitaciones • Gestión del personal de limpieza • Supervisión de las habitaciones • Seguimiento de las tareas de reserva • Solicitud de ama de llaves • Solicitudes del supervisor • Cargos de lavandería

Fuente: Elaboración propia con base en Innsist PMS, 2023

Parte de las características de Innsist PMS se basa en que se dirige principalmente a cadenas hoteleras medianas y grandes, dado que aporta flexibilidad y escalabilidad. La tecnología de navegador permite al software funcionar en PC y tablet y con ello permite que

la conectividad sea posible en cualquier lugar, trayendo consigo el beneficio de reducir tiempos de entrada y salida mejorando la eficiencia del servicio (Innsist PMS, 2023).

Por otro lado, siguiendo con sus características, garantiza que la información personal y datos sensibles de los huéspedes como la información bancaria, se encuentre en total protección (Innsist PMS, 2023).

A pesar de que Innsist en un software hotelero conocido y un poco destacado, no brinda mucha información acerca de sus funcionalidades, ventajas ante otros softwares o mayor información.

Ilustración 10. Acceso para software hotelero Innsist

Fuente: Innsist PMS, 2023

3.1.2 Software hotelero Opera PMS

Un software que ha sido destacado entre el hotelería por su buen funcionamiento, operatividad y eficiencia al momento de trabajar es OPERA PMS (*Property Management Suite*), se trata de un sistema de gestión de hoteles para operaciones, distribución y asignación de habitaciones basado en tecnologías en la nube. Se trata de una plataforma segura, escalable y habilitada para dispositivos móviles, ofrece capacidades integrales que permite a los hoteles brindar excelentes experiencias a los huéspedes, mejorar eficiencia operativa y productividad de los empleados (Opera PMS, 2023).

El sistema de administración de propiedades de Opera puede operar distintas áreas o departamentos; tareas de recepción, cancelaciones, bloqueo de habitaciones, administración de habitaciones desde *Housekeeping* hasta elementos esenciales del servicio al huésped como perfiles o funciones administrativas en gestión de ingresos (Opera PMS, 2023).

La tecnología *cloud* o programa de la nube ayuda a las empresas a afrontar los retos de la era digital, aumentando su productividad y también reducen sus costos al recortar las actividades destinadas a la recolección de datos sobre sus negocios. La tecnología *cloud* que maneja Opera permite que el acceso a la información de todas las operaciones de la empresa resulte más sencillo de visualizar y acceder en cualquier momento y cualquier lugar (Opera PMS, 2023)

Una de sus funciones que lo diferencia del resto es *History & forescast Report*. El éxito de una empresa se define por el tipo de decisiones que se tomen a mediano y largo plazo por lo que es necesario analizar constantemente informes sobre pérdidas, ganancias, análisis empresarial, de mercado, entre otros. Esta función ofrece visualizar los niveles de ocupación que se tiene y se tendrá en un futuro, además de la ocupación total de cualquier fecha, las habitaciones de llegada, salida, porcentaje de ocupación, etc., (Opera PMS, 2023).

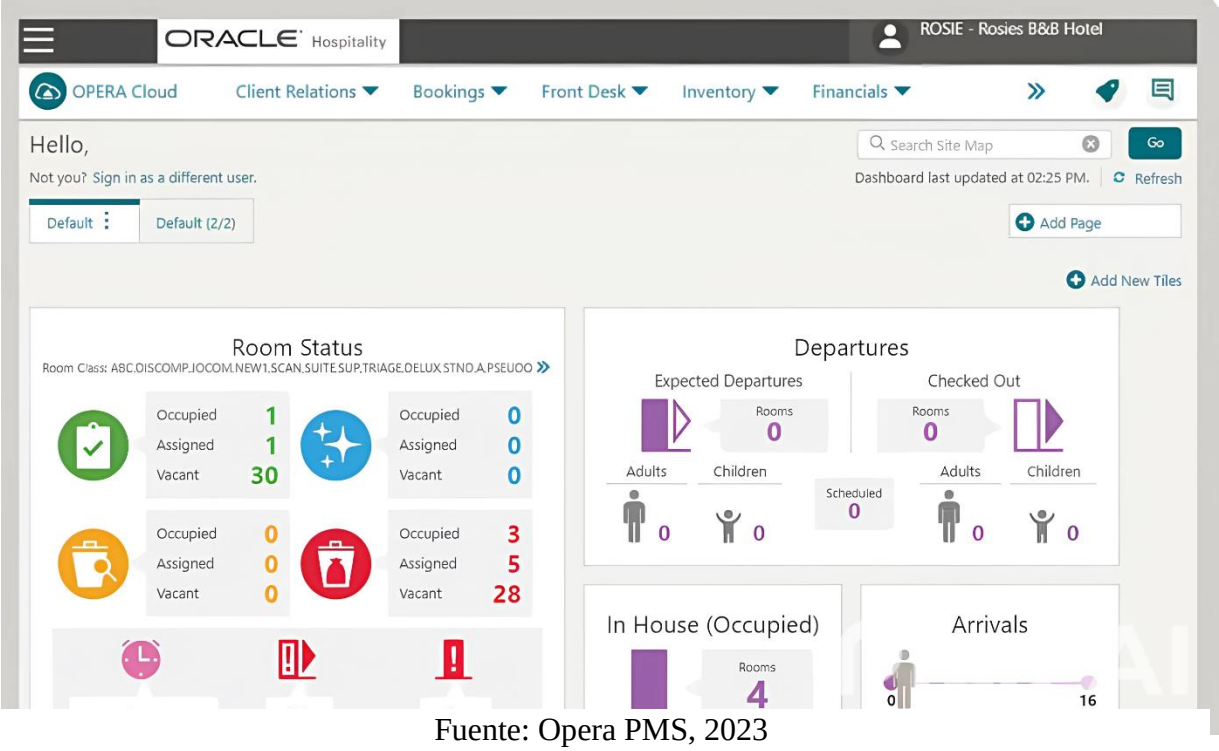
Parte de las funciones del software se basa en dar y mantener una comunicación adecuada sobre el estado de las habitaciones, el registro de camaristas en piso e incluso en habitaciones. Dado que tradicionalmente existe una relación conflictiva entre los departamentos de recepción y *housekeeping*, este marco de apoyo permite que la

comunicación sea instantánea reduciendo así los conflictos y los posibles retrasos en entrega de habitaciones o conocimiento de estatus de estas (Opera PMS, 2023).

Por otro lado, funciones más sencillas que maneja el sistema son las siguientes:

El panel de control se puede configurar o personalizar independiente del área o departamento que lo esté trabajando, permitiendo que los usuarios tengan los datos operativos necesarios para desempeñar su trabajo (Opera PMS, 2023). Véase ilustración 11.

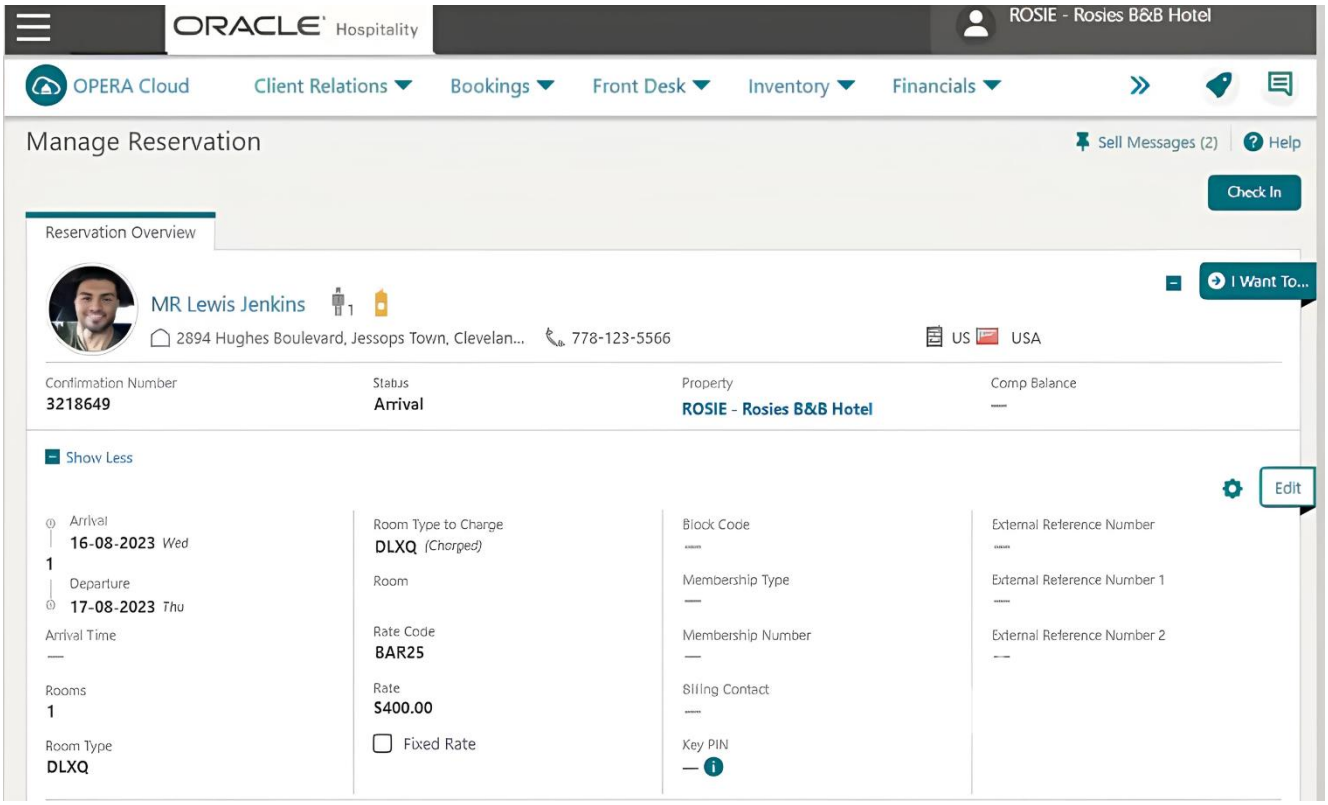
Ilustración 11. Panel de control de Opera



Fuente: Opera PMS, 2023

El perfil del cliente, algo importante ya que va relacionado a información relevante como la comunicación, estadías pasadas, detalles de las asociaciones y preferencias (Opera PMS, 2023). Véase ilustración 12.

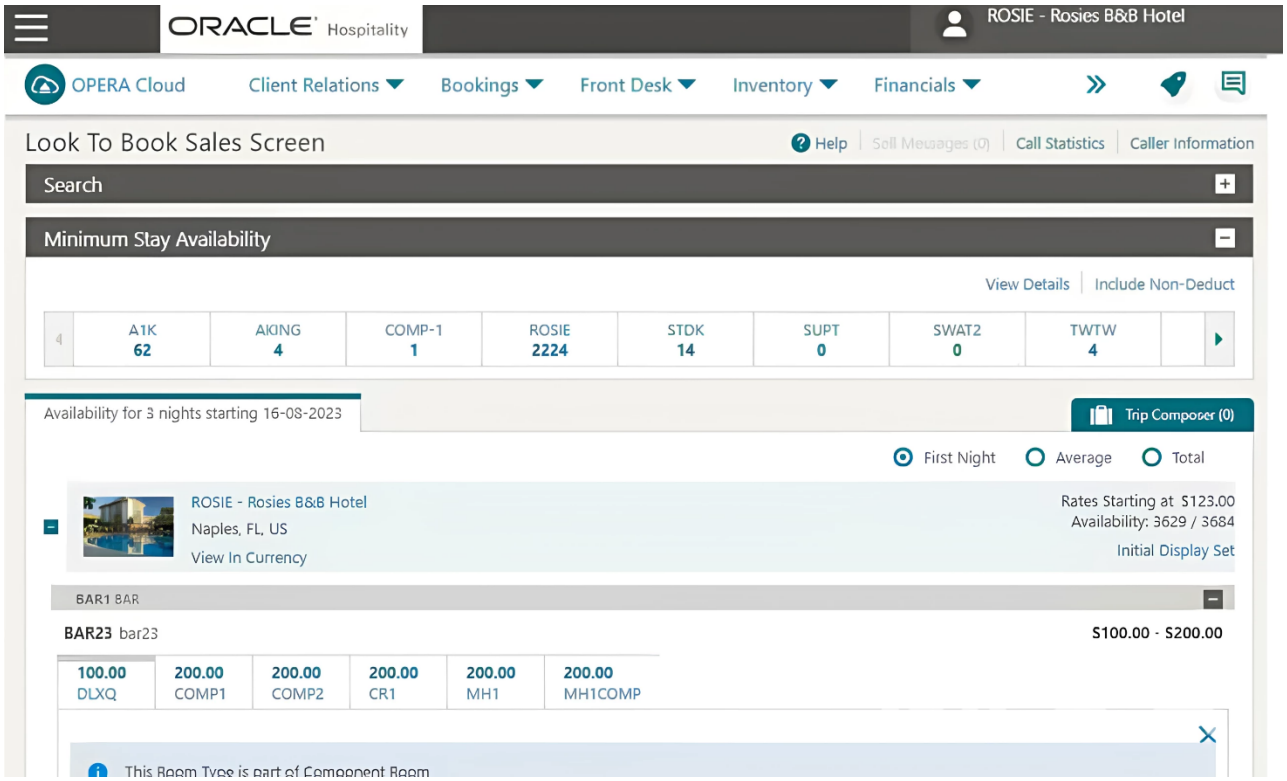
Ilustración 12. Perfil del cliente



Fuente: Opera PMS, 2023

La consulta para reservas proporciona opciones de consultas de tarifas potentes para reservas de establecimientos únicos y algunos otros establecimientos (Opera PMS, 2023). Véase ilustración 13.

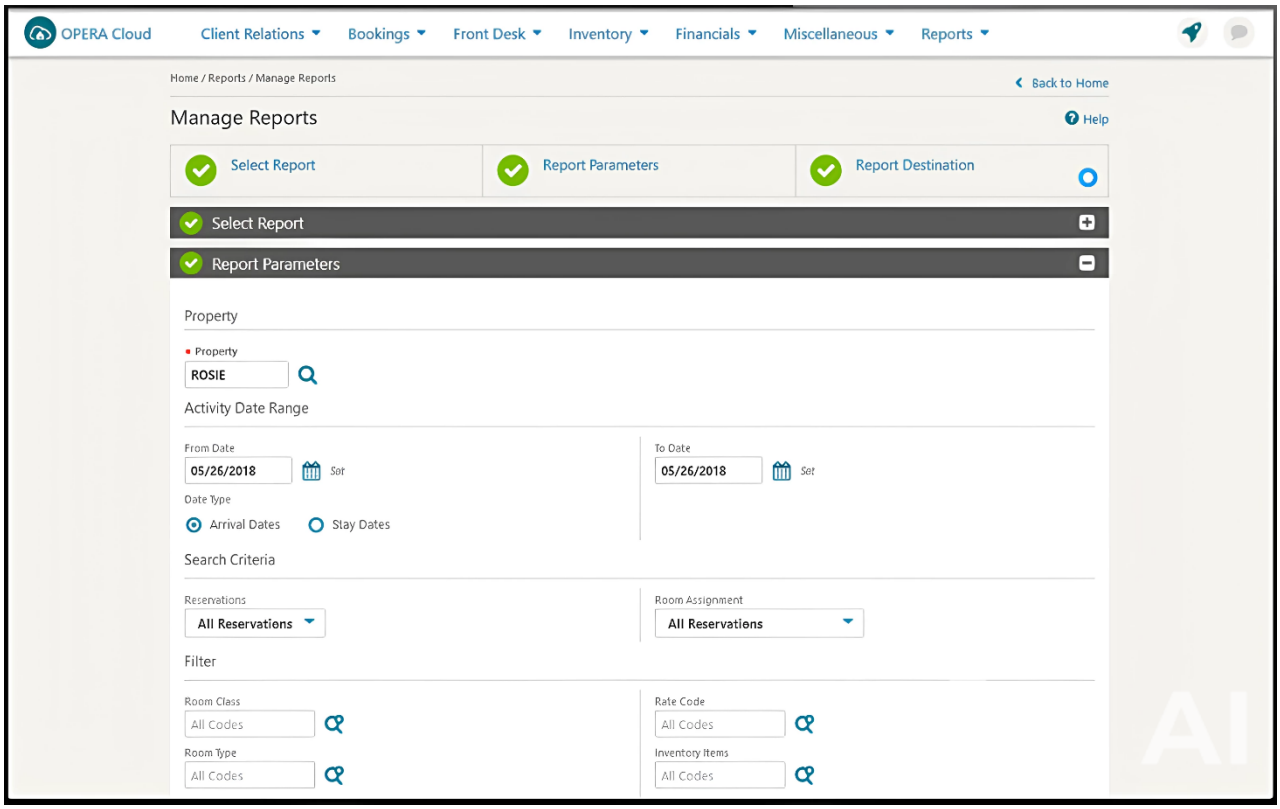
Ilustración 13. Consulta para reservas



Fuente: Opera PMS, 2023

Por otro lado, tenemos OPERA *Property Cloud*, el cual proporciona una variedad de reportes estándares, proporcionando mejores estadísticas empresariales en tiempo real para una mejor toma de decisiones informada sobre sus operaciones diarias (Opera PMS, 2023). Véase ilustración 14.

Ilustración 14. Estadísticas empresariales en tiempo real



Fuente: Opera PMS, 2023

3.1.3 Software Hotelero SiteMinder

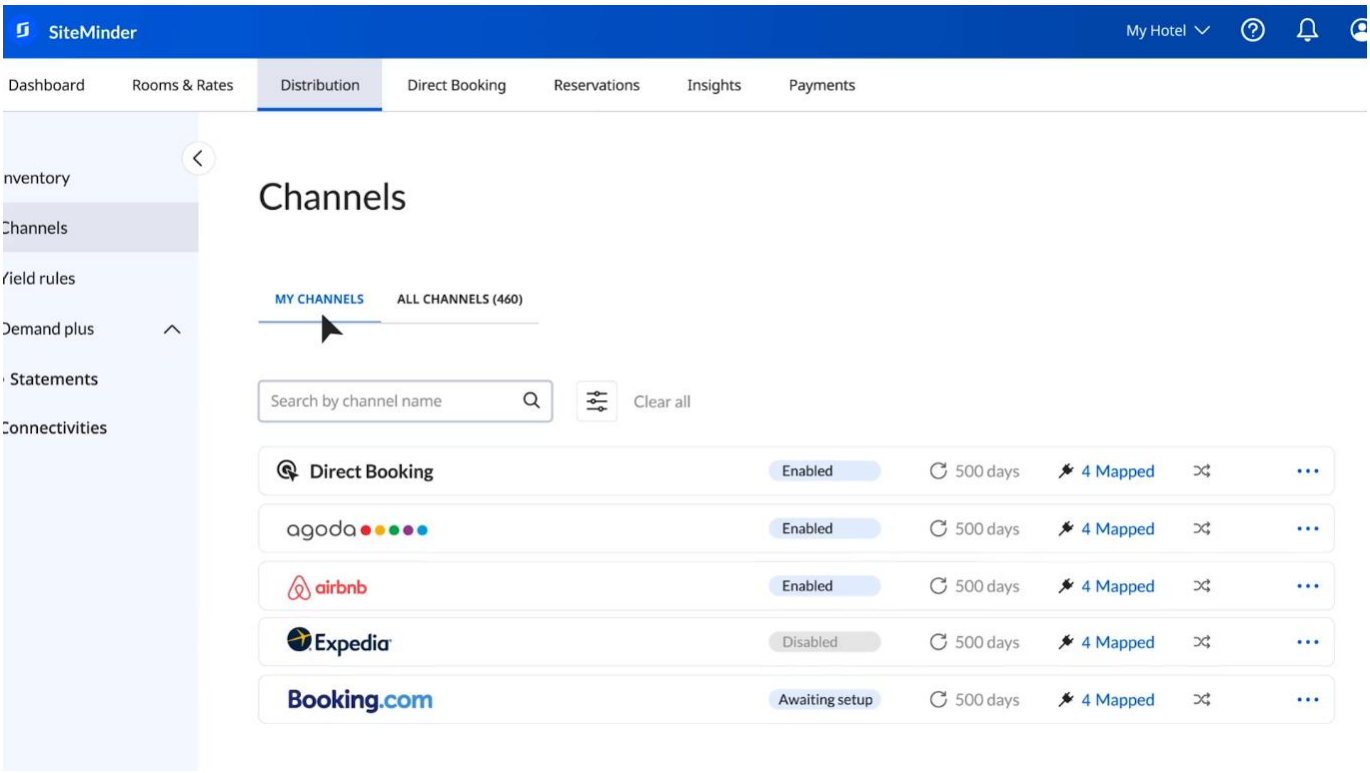
SiteMinder se nombra como un software líder para los hoteles de cualquier dimensión y categoría. La forma en la que el software opera permite proporcionar herramientas necesarias a los hoteles para tener éxito en un mercado competitivo, ya que cuenta con tecnología que facilita a los hoteles conectarse a través de los canales de reserva en línea como OTA (agencias de viajes en línea) y GDS (sistemas de distribución global), asegurando mayor visibilidad, permitiendo llegar a una audiencia más amplia (SiteMinder, 2025).

Dentro de los beneficios que el software promete se basan en maximizar el potencial de ingresos en los hoteles, ofreciendo una diversa gama de herramientas y características que hacen más cómodo y rápido el proceso de reserva, además, ofrece optimizar las estrategias de precios y mejorar la eficiencia de manera general para el inmueble (SiteMinder, 2025).

A continuación, se presentan las características con las que el software SiteMinder cuenta:

SiteMinder cuenta con un gestor de 450 canales de distribución en línea y sitios web de reservas. esto permite a los hoteles administrar fácilmente su inventario de habitaciones Garantizando habitaciones disponibles para las futuras reservas, ayudando a alcanzar un público más amplio. A su vez, el motor de reserva con el que cuenta, se consolida como una herramienta fácil de usar permitiendo a los hoteles aceptar reservas directas a través de su sitio web. Esto beneficia a los inmuebles a reducir su dependencia de las plataformas de reserva de terceros (SiteMinder, 2025). Véase ilustración 15.

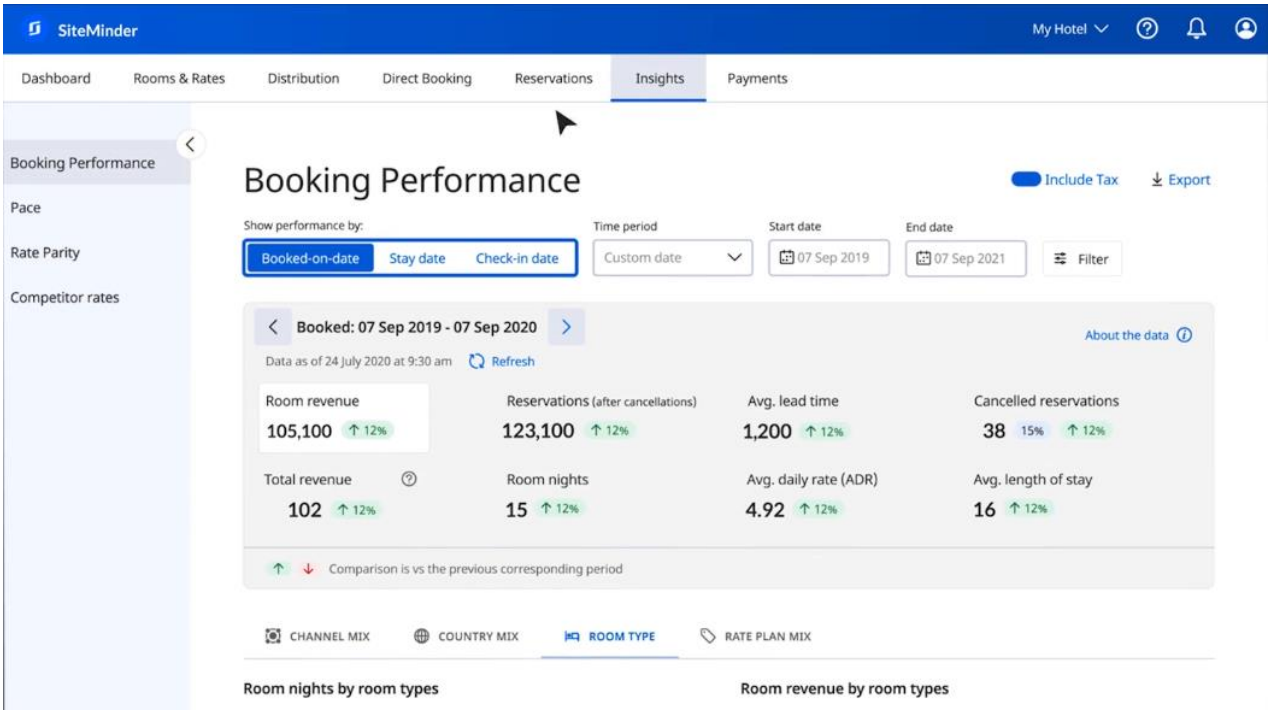
Ilustración 15. Gestor de canales en línea de SiteMinder



Fuente: SiteMinder, 2025

Dentro de las herramientas que lo integran cuenta con la gestión de ingresos, la cual permite consultar informes estadísticos detallados, ayudando a optimizar las estrategias de precio de los hoteles en función a la demanda que se tiene en el mercado, las tarifas que maneja la competencia y otros factores. Esto permite que los hoteles maximicen su potencial de ingresos y se mantengan en un margen competitivo en el mercado (SiteMinder, 2025). Véase ilustración 16.

Ilustración 16. Gestor de ingresos de SiteMinder



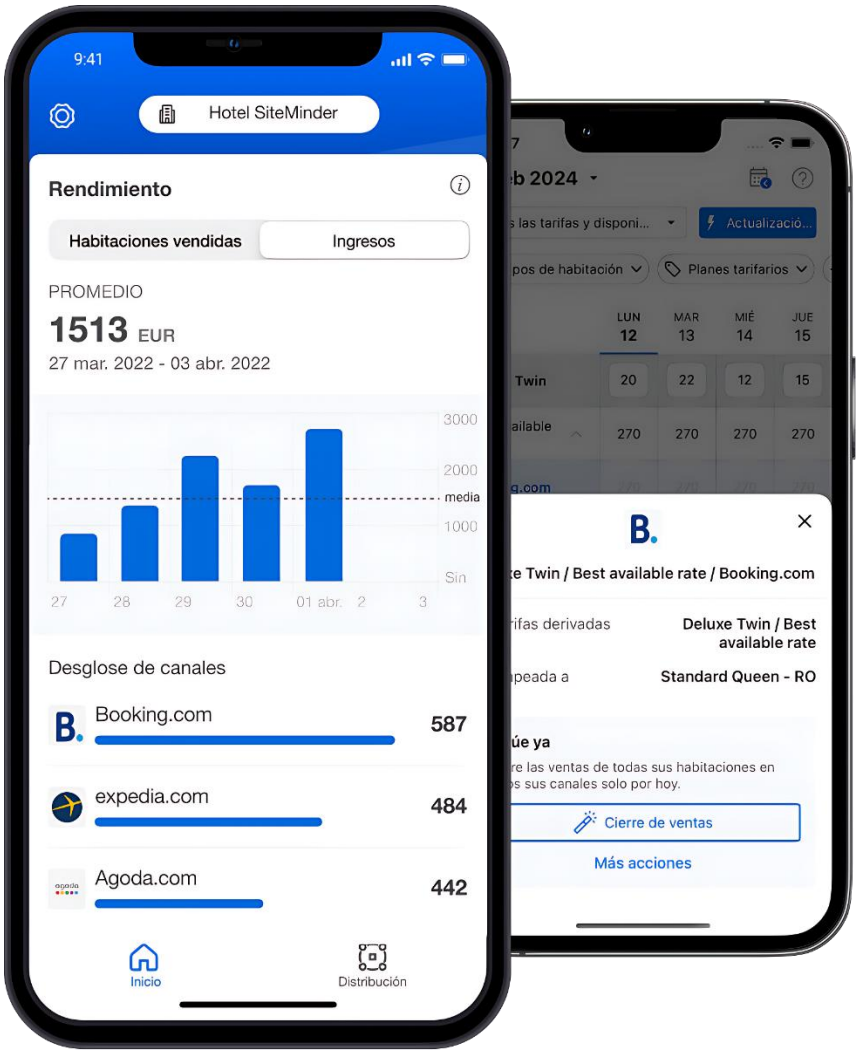
Fuente: SiteMinder, 2025

Otra herramienta a destacar es a la hora de brindar un análisis e informar para rastrear métricas clave de rendimiento como las tasas de ocupación, los ingresos por habitación disponible (revpar) y las tendencias de reserva. Estos datos permiten a los hoteles a tomar decisiones informadas e identificar posibles áreas de mejora (SiteMinder, 2025).

Un servicio que se ofrece al contratar este software es la asistencia las 24 horas, el equipo y especialistas de SiteMinder se encargan de brindar asistencia personalizada, asegurando a los hoteles recibir cualquier tipo de ayuda que requieran (SiteMinder, 2025).

Para una mayor comodidad a la hora de trabajar, SiteMinder cuenta con una aplicación para móviles, permitiendo a los colaboradores de los hoteles mantenerse al día y actuar al momento sin importar su ubicación (SiteMinder, 2025). Véase ilustración 17.

Ilustración 17. Aplicación móvil de SiteMinder



Fuente: SiteMinder, 2025

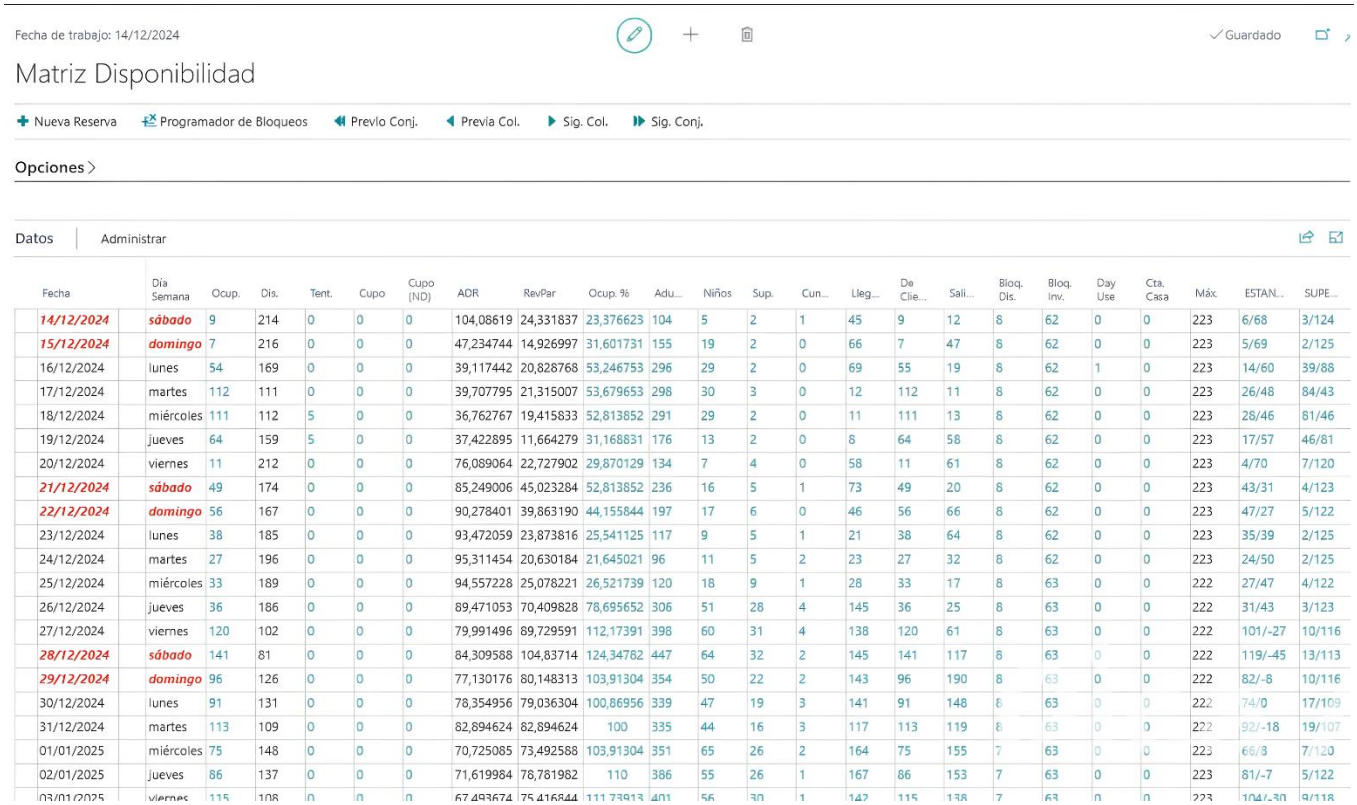
3.1.4. Software Suitech PMS Hotelero

Suitech es un software de gestión hotelera que promete transformar la gestión al conectar y automatizar todas las áreas clave a través de la tecnología de *Microsoft Dynamics* 365 *Business* Central. Esta tecnología se encuentra vinculada con Office 365 permitiendo facilitar la gestión de tareas en el área de finanzas, fabricación, compras y ventas, pagos y cobros entre otros servicios (Integra, 2025).

Dentro de las características que posee este software se encuentran:

Brinda una interfaz que es fácil de usar ya que integra una visión global de todas las operaciones en el hotel, minimizando la curva de aprendizaje y permitiendo al personal hotelero una adaptación rápida para usarlo (Suitech, 2025). Véase ilustración 18.

Ilustración 18. Interfaz de disponibilidad de Suitech PMS

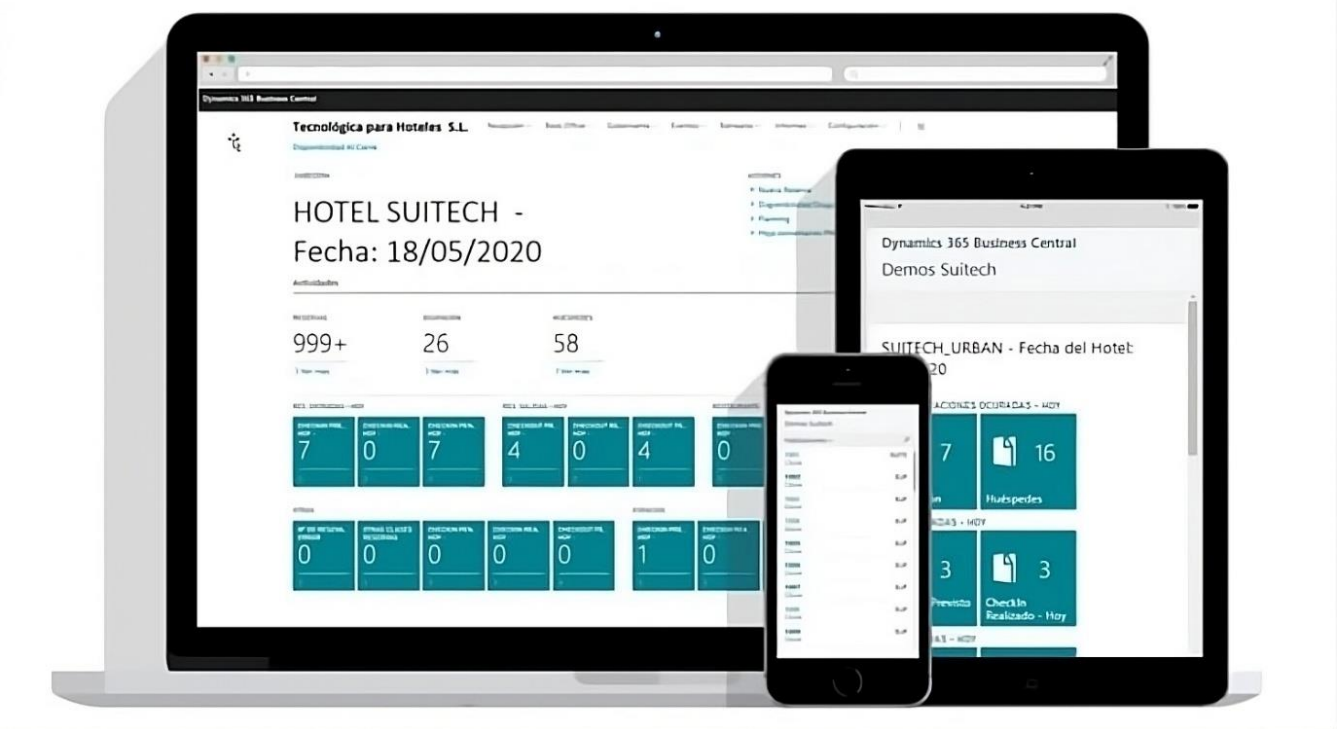


Fecha	Día Semana	Ocup.	Dis.	Tent.	Cupo	Cupo (ND)	ADR	RevPar	Ocup. %	Adu...	Niños	Sup.	Cun...	Lleg...	De Clie...	Sali...	Bloq. Dis.	Bloq. Inv.	Day Use	Cta. Casa	Máx.	ESTAN...	SUPE...
14/12/2024	sábado	9	214	0	0	0	104,08619	24,331837	23,376623	104	5	2	1	45	9	12	8	62	0	0	223	6/68	3/124
15/12/2024	domingo	7	216	0	0	0	47,234744	14,926997	31,601731	155	19	2	0	66	7	47	8	62	0	0	223	5/69	2/125
16/12/2024	lunes	54	169	0	0	0	39,117442	20,828768	53,246753	296	29	2	0	69	55	19	8	62	1	0	223	14/60	39/88
17/12/2024	martes	112	111	0	0	0	39,707795	21,315007	53,679653	298	30	3	0	12	112	11	8	62	0	0	223	26/48	84/43
18/12/2024	miércoles	111	112	5	0	0	36,762767	19,415833	52,813852	291	29	2	0	11	111	13	8	62	0	0	223	28/46	81/46
19/12/2024	jueves	64	159	5	0	0	37,422895	11,664279	31,168831	176	13	2	0	8	64	58	8	62	0	0	223	17/57	46/81
20/12/2024	viernes	11	212	0	0	0	76,089064	22,727902	29,870129	134	7	4	0	58	11	61	8	62	0	0	223	4/70	7/120
21/12/2024	sábado	49	174	0	0	0	85,249006	45,023284	52,813852	236	16	5	1	73	49	20	8	62	0	0	223	43/31	4/123
22/12/2024	domingo	56	167	0	0	0	90,278401	39,863190	44,155844	197	17	6	0	46	56	66	8	62	0	0	223	47/27	5/122
23/12/2024	lunes	38	185	0	0	0	93,472059	23,873816	25,541125	117	9	5	1	21	38	64	8	62	0	0	223	35/39	2/125
24/12/2024	martes	27	196	0	0	0	95,311454	20,630184	21,645021	96	11	5	2	23	27	32	8	62	0	0	223	24/50	2/125
25/12/2024	miércoles	33	189	0	0	0	94,557228	25,078221	26,521739	120	18	9	1	28	33	17	8	63	0	0	222	27/47	4/122
26/12/2024	jueves	36	186	0	0	0	89,471053	70,409828	78,695652	306	51	28	4	145	36	25	8	63	0	0	222	31/43	3/123
27/12/2024	viernes	120	102	0	0	0	79,991496	89,729591	112,17391	398	60	31	4	138	120	61	8	63	0	0	222	101/-27	10/116
28/12/2024	sábado	141	81	0	0	0	84,309588	104,83714	124,34782	447	64	32	2	145	141	117	8	63	0	0	222	119/-45	13/113
29/12/2024	domingo	96	126	0	0	0	77,130176	80,148313	103,91304	354	50	22	2	143	96	190	8	63	0	0	222	82/-8	10/116
30/12/2024	lunes	91	131	0	0	0	78,354956	79,036304	100,86956	339	47	19	3	141	91	148	8	63	0	0	222	74/0	17/109
31/12/2024	martes	113	109	0	0	0	82,894624	82,894624	100	335	44	16	3	117	113	119	8	63	0	0	222	92/-18	19/107
01/01/2025	miércoles	75	148	0	0	0	70,725085	73,492588	103,91304	351	65	26	2	164	75	155	7	63	0	0	223	66/8	7/120
02/01/2025	jueves	86	137	0	0	0	71,619984	78,781982	110	386	55	26	1	167	86	153	7	63	0	0	223	81/-7	5/122
03/01/2025	viernes	115	108	0	0	0	67,493674	75,416844	111,73913	401	56	30	1	142	115	138	7	63	0	0	223	104/-30	9/118

Fuente: Suitech, 2025

La tecnología Cloud que maneja brinda y garantiza estabilidad, velocidad y disponibilidad sin ningún tipo de interrupción, además permite que el acceso a la información del hotel sea a través de dispositivos móviles, brindando libertad de gestión desde cualquier lugar y manteniendo un constante control (Suitech, 2025). Véase ilustración 19.

Ilustración 19. Panel de información de Suitech



Fuente: Suitech, 2025

Suitech PMS se encuentra integrado con los principales canales de distribución y plataformas líderes, con el fin de maximizar la visibilidad y generar un mayor alcance para las reservas (Suitech, 2025).

Dentro del área de gestión financiera maneja la herramienta de simplificación de pagos con soluciones seguras y flexibles, esto le permite al huésped tener una mayor comodidad a la hora de pagar por el servicio (Suitech, 2025).

Otra herramienta que maneja el software Suitech PMS es la personalización de la información con la que se trabaja, esto les permite a los usuarios del hotel ajustar las funciones y datos según el rol que mantengan dentro del inmueble (Suitech, 2025).

3.1.5 Comparación entre softwares

Para la presente propuesta se han contemplado un total de tres softwares hoteleros que se consideran una buena opción para implementar en el Hotel Grand Velas Los Cabos, por lo que ahora es necesario realizar una comparativa entre las tres propuestas y el que actualmente se emplea en el hotel Grand Velas, esto con el fin de definir de cuál de ellos aporta un mayor y mejor beneficio al hotel de acuerdo a las características del hotel y de cada uno de los softwares.

Los aspectos a comparar que se consideran a continuación se debe a que entre softwares son características importantes a tomar en cuenta a la hora de elegir el correcto con el que la empresa deberá trabajar, los cuales son: tecnología *cloud* o de la nube, situación en tiempo real, integración de motores de reserva, registro, análisis contable y previsión a futuro, uso disponible para dispositivos móviles, presentación de la información del huésped, personalización que mantiene el software y facilidad de uso. Véase tabla 8.

Tabla 8. Cuadro comparativo entre softwares hoteleros

Características a comparar	Innsist PMS	Opera PMS	SiteMinder	Suitech PMS
Tecnología *cloud* o de nube. (Facilidad con la que se puede acceder y visualizar información general y específica sobre la empresa)	Su tecnología de nube permite guardar consigo una serie de datos sobre las entradas y salidas de los huéspedes, además del porcentaje de ocupación.	Su tecnología *cloud* permite mantener consigo una serie de datos y registros de cualquier departamento, huésped o actividad y de cualquier día.		Su tecnología *cloud* brinda y garantiza estabilidad, velocidad y disponibilidad sobre cualquier día y departamento.
Situación en tiempo real de otros departamentos y áreas del hotel. (Movimientos generados en la empresa; entradas, salidas, registros, reservaciones en otras áreas del hotel, etc.)	Brinda información sobre el estatus de ocupación de los diferentes departamentos y áreas.	Brinda información de cada una de las actividades y estatus de los diferentes departamentos. Uno de sus beneficios es que permite mantener la localización de los colaboradores.		Brinda información sobre la actividad en los departamentos, el estatus de ocupación y los ingresos y salidas.
Integración de motores de reserva de terceros. (Las		Permite que las reservaciones se realicen	Cuenta con un gestor de 450 canales de	Trabaja con los principales canales de

reservas se pueden generar desde globalizadores o promociones destacadas en otras páginas en línea)		desde diferentes motores de búsqueda y reserva.	distribución en línea y sitios web de reservas.	distribución y plataformas líderes.
Registro, análisis contable y previsiones a futuro. (Muestra de información contable, análisis de datos y estadísticas previas y futuras que la empresa pueda presentar)	Brinda información contable así como el registro de ingresos recibidos.	Brinda diversos estados financieros, además aporta un pronóstico tentativo sobre nivel de ocupación e ingresos posibles.	Permite consultar informes estadísticos detallados sobre el rendimiento del hotel en cuento a tasa de ocupación e ingresos.	
Uso en dispositivos móviles. (Acceso a la información desde celulares o dispositivos móviles en cualquier área de la empresa)	Permite el uso de datos desde tabletas, su uso en dispositivos móviles no se encuentra habilitado.	Permite el que el uso de datos sea posible desde un dispositivo móvil, facilitando la conexión y comunicación, además de conocer el estatus y localización de posibles colaboradores.	Cuenta con una aplicación para móviles, brindando mayor comodidad a la hora de consultar o actualizar la información del hotel.	Permite que el acceso a la información sea visualizado desde cualquier dispositivo móvil.

Información del huésped. (Información básica sobre la reserva del huésped; entrada, salida, reservaciones en otras áreas del hotel, alergias y peticiones)	Se mantiene la información básica del huésped, aspectos varios como preferencias se hacen de conocimiento a través del departamento de concierge o del mismo huésped al momento.	El uso y visualización de información del huésped se mantiene segura y fácil de seguir, además de que brinda un resumen sobre las preferencias y necesidades del mismo.		
Personalización de paneles de control. (El orden de la información puede ser modificada a gusto del empleador)		Permite que se hagan modificaciones sobre la información y el orden en que se muestra en el panel de control		Permite la personalización de la información con la que se trabaja.
Facilidad de uso. (Que tan sencillo resulta utilizar el software teniendo en cuenta las herramientas que ofrece)		Mantiene una gran facilidad de uso, permite que sea personalizado su uso y que pueda realizarse desde diferentes puntos y dispositivos.		Mantiene una gran facilidad de uso, permitiéndoles a los colaboradores del hotel aprender de forma cómoda y sencilla sobre su uso.

Fuente: Elaboración propia con base en Opera PMS, 2023, Innsist PMS, 2023, Suitech PMS, 2025 y SiteMinder 2025

Después de realizar la comparativa entre las características que manejan el software Innsist PMS, que es con el que actualmente trabaja el hotel Grand Velas Los Cabos y los tres softwares (Opera PMS, SiteMinder y Suitech PMS) que se contemplan dentro de la propuesta de implementación se logró concluir que Opera PMS se destaca por sobre los demás por las características que posee. Es por ello que Opera PMS se elige como la propuesta para implementar para el hotel Grand Velas Los Cabos.

3.2 Metodología de sistemas suaves de Checkland

La metodología de sistemas suaves se puede definir como una técnica cualitativa, la cual se emplea en situaciones complejas para poder hallarles la solución correspondiente, por lo general se suele basar en problemas sociales, políticos o humanos, sin embargo, las percepciones de las personas suelen tener diferencias, resultan distintas, contradictorias o confusas de ahí que pueda resolver problemáticas de difícil definición y carentes de estructura (Checkland, 1992).

Este sistema se originó a partir de comprender que los sistemas duros se encontraban aplicados únicamente a lo tecnológico, siendo inadecuados para investigar a los sistemas organizaciones más grandes y complejos (Checkland, 1992).

La metodología se encuentra conformada por siete estadios;

1. Situación problema no estructurada. Se define como la descripción de la situación donde se explica el problema, pero no se hace hincapié en el mismo, por lo general no se da ningún tipo de estructura a la situación (Checkland, 1992).

2. Situación problema expresada. De forma más explícita y con estructura se habla de la situación, integrando actividades, interrelaciones, flujos de entrada, salida, etc. No solo se requiere la parte lógica en este estadio, también se pretende capturar el valor de los juicios de la gente sobre la sensación de la situación. Se recomienda que la información se maneja por medio de un diagrama que de una visión más panorámica de la situación (Checkland, 1992).

3. Definiciones raíz de sistemas pertinentes. Aquí de forma más específica se utiliza el nemónico CATWOE, que por sus siglas en ingles se refiere a Customer, Actors, Transformation, *Weltanschauung* (worldview), Owners y Environmental. Es decir, aquí se busca que participen los consumidores, actores, el proceso de transformación, *weltanschauung* que se traduce como el punto de vista o la visión del mundo, poseedor y restricción del ambiente del siguiente modo:

- Cliente. Considera que cada uno puede ganar beneficios del sistema
- Actores. Se trata de la persona o grupo que realiza una o más actividades del sistema

- Transformación. Conversión de entradas y salidas. Permite pasar a un sistema de una situación S1 a una situación S2 para mejorar o empeorar.
- *Weltanschauung*. Se trata de la imagen o modelo del mundo que hace un determinado sistema de actividad humana, un significado a considerar. Por lo general suele afectar y tomar partido en las decisiones del observador al momento de tomar una decisión
- Dueño. Persona o personas que pueden modificar o destruir un sistema
- Entorno. Elementos externos que deben considerarse, se identifican posibles candidatos a problemas o conjunto de limitaciones para el desarrollo del sistema

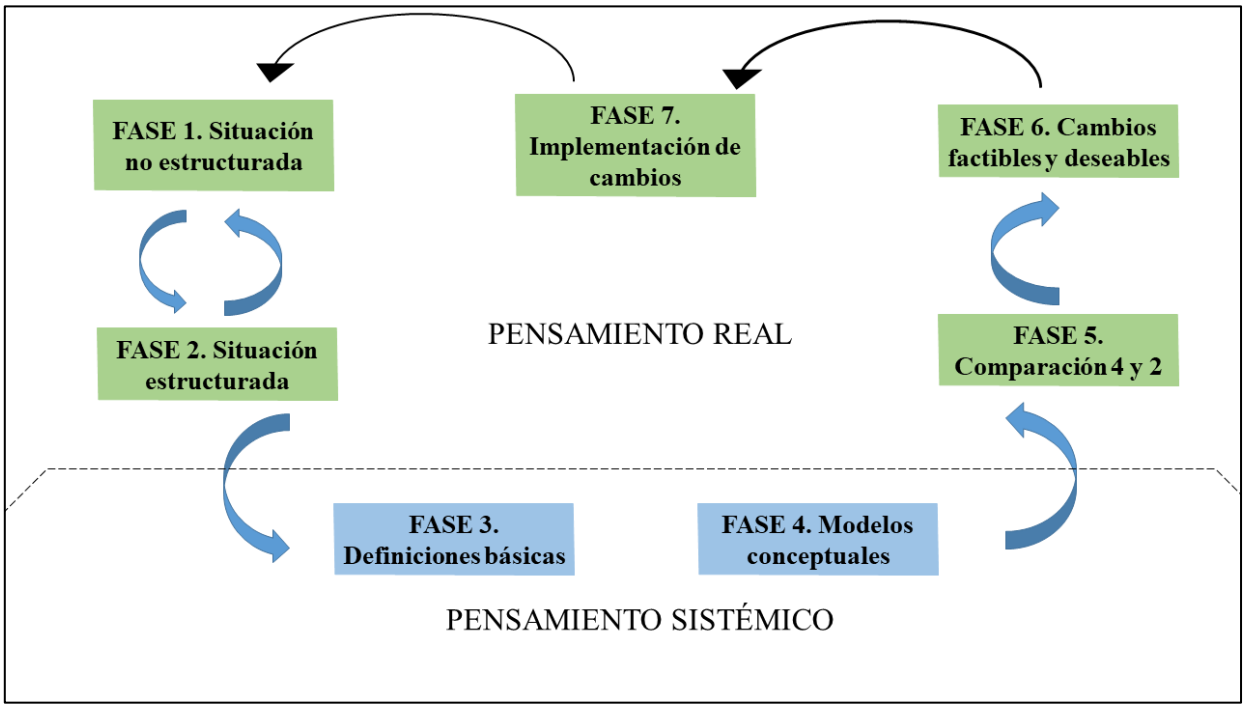
4. Modelos conceptuales. Enfocados en los conceptos y modelos de los sistemas, se desarrollan descripciones, en términos del sistema, de cómo las partes relevantes de la situación pudieran funcionar congruentemente. De aquí se mantienen otros dos sub-estadíos, por un lado, el primero consiste en usar un modelo general que pueda ayudar a verificar que los modelos construidos no sean del todo deficientes. El segundo por su parte consiste en transformar el modelo obtenido en una forma de pensamiento sistemático que sin importar las problemáticas continúe siendo conveniente (Checkland, 1992).

5. Comparación de modelos conceptuales con la realidad. En este punto los modelos y la comparación entre ambos puntos pretenden emerger las diferencias entre lo descrito y la actualidad en el sistema. De forma más específica los modelos realizados en el punto anterior se comparan con la expresión real del mundo, la cual se redacta en la etapa 2 (Checkland, 1992).

6. Diseño de cambios deseables viables. De las diferencias obtenidas por el punto anterior se hacen propuestas de cambios, los cuales deben ser evaluados y aprobados por todos aquellos que conforman el sistema, de este modo se garantiza que los cambios sean deseables y viables (Checkland, 1992).

7. Acciones para mejorar la situación problema. Aquí se ponen en marcha los cambios y propuestas que fueron diseñadas, sin embargo, llegado a este punto no se representa como el final de la aplicación puesto que todo es cambiante y siempre de tiene que tener la continua conceptualización y la habilitación de cambios para ayudar a mejorar la situación (Checkland, 1992). Véase ilustración 20.

Ilustración 20. Metodología de sistemas suaves



Fuente: Checkland, 1992

Parte de los beneficios que presenta esta metodología se reflejan en la forma en cómo se estructuran las situaciones y complejidades del problema permitiendo que las personas busquen una solución más técnica, de igual forma ofrece técnicas específicas para solucionar problemas. Es importante que siempre que esta metodología se aplique el factor humano resulta indispensable, al igual que hacer gráficos para poder mantener una estructura y visualizar del mejor forma la situación del problema.

Ahora bien, antes de poner en práctica la metodología de sistemas suaves es importante mencionar la metodología y estructura que mantiene la presente investigación.

Capítulo 4. Metodología de la investigación

El presente trabajo de investigación se trata de una investigación con enfoque mixto usando el método descriptivo, de nivel exploratorio ya que identifica una problemática no analizada o poco estudiada, y de esta forma se identificó un problema a fondo e interpretando la realidad. A través del método descriptivo la primera etapa de la investigación consistió en investigación documental, de literatura especializada de revistas electrónicas especializadas, libros y páginas web oficiales y catálogos especializados de software hotelero, de esta forma se analizaron conceptos de turismo, y hotelería y los tipos de software hotelero. Para el análisis de los sistemas se realizó un cuadro comparativo para definir características de cada software, también se realizó la conceptualización de la metodología de sistemas suaves (MSS) como se le conoce en México o por sus siglas en inglés *Soft Systems Methodology* (SSM) todo esto facilitó el desarrollo del marco teórico de la investigación. La segunda etapa de investigación consistió en la investigación de campo en donde se analizó de forma descriptiva la problemática de las áreas en los hoteles a través de encuestas a personas clave de cada departamento (juicio de expertos) siguiendo una muestra no probabilística aplicando ocho cuestionarios a personas clave de cada uno los departamentos de Ama de llaves, Recepción y *Concierge,* ocho en cada departamento respectivamente, así como la de observación, esto con el fin de distinguir e identificar de forma real las problemáticas y con ello poder plantear sus alternativas de solución. Mediante la incorporación de metodología de sistemas suaves (MSS) se logró definir como se podría implementar el software en el hotel Grand Velas y por último se realizaron las respectivas conclusiones. Véase tabla 9

Tabla 9. Etapas de la investigación acorde a su tipo

1	Importancia del turismo y la hotelería. (Investigación documental)
2	El turismo, la hotelería y sus aspectos generales. (Investigación documental)
3	Análisis de los softwares hoteleros y la metodología de sistemas suaves. (Investigación documental)
4	Descripción metodológica de la investigación (Nivel exploratorio, descriptiva y con enfoque mixto)
5	Descripción general de Hotel Grand Velas Los Cabos, y análisis de encuestas definiendo principales problemáticas. (Investigación de campo)
6	Aplicación de metodología de sistemas suaves y análisis de soluciones (análisis de información recopilada y su aplicación)
7	Conclusiones finales

Fuente: Elaboración propia

4.1 Investigación documental

Para continuar con el desarrollo de esta investigación es necesario definir los indicadores que esta tiene en la parte documental de esta investigación. Véase tabla 10

Tabla 10. Indicadores en investigación documental

Capítulo	Tema	Indicador
Turismo y hotelería en el mundo y en México	Actividad turística	Derrama económica generada por actividad turística Modelo de sistema turístico por Boullón
	Hotelería y turismo	Beneficios de la actividad hotelero en el turismo Derrama económica generada por actividad turística
	Definición de turismo	Conceptos actuales del turismo
	Tipos de hoteles, principales puestos y departamento de ama de llaves	Conceptualización de hotelería Categorización de los hoteles Clasificación hotelera Clasificación hotelera comprendida desde la oferta y la demanda Descripción general del departamento de ama de llaves y sus tareas diarias
Sistemas de software para hotelería, para el departamento de división habitaciones y la	Software hotelero y sus características	Software hotelero y sus características Puntos de partida para elegir un software hotelero ideal
	Software hotelero Opera PMS	Conceptualización del software hotelero Opera PMS Funciones y características del software

metodología de sistemas suaves	Software hotelero Innsist PMS	Conceptualización del software Funciones y características
	Comparación entre softwares	Características y funciones de cada software que se pueden comparar
	Metodología de sistemas suaves de Checkland	Conceptualización de la metodología Funciones y áreas en las que puede usarse Siete estadios que conforman la metodología Beneficios que ofrece
El hotel Grand Velas Los Cabos y su departamento de división habitaciones	Hotel Grand Velas Los Cabos	Giro que tiene la empresa y servicios ofrecidos Ubicación del hotel
	El departamento de división habitaciones	Conceptualización del departamento Departamento de recepción y ama de llaves
	Aplicación de encuestas y análisis de resultados	Resultados obtenidos por departamento Problemáticas principales

Fuente: Elaboración propia

4.2. Investigación de Campo

En base a las 24 encuestas de tipo exploratorias o de diagnóstico que fueron aplicadas a expertos, en el departamento de división habitaciones como el gerente de recepción, de reservas, el amo de llaves, las supervisoras de pisos, asistentes administrativos y *concierges*. Los resultados obtenidos fueron analizados, identificando sus principales problemáticas, donde es necesario mencionar los indicadores con los que cada una de las problemáticas se logra identificar. Véase tabla 11.

Tabla 11. Indicadores en la investigación de campo

Departamento	Problemáticas	Indicadores
Recepción	Datos no actualizados sobre el estatus del hotel	El software Opera cuenta con tecnología *cloud* la cual con regularidad actualiza los datos y actividad en el hotel
	Dificultad en el uso del software hotelero para el registro de *check in*	El software Opera se destaca por su gran facilidad de uso, además, permite que las reservaciones se realicen desde diferentes motores de búsqueda
Ama de Llaves	Dificultad para uso de datos y elaboración de formatos de trabajo	Gracias a su tecnología y el registro de datos contante permite que la información de cualquier día pueda ser resumida para su uso de forma rápida.
	Localización de personal y uso del software para programar nuevas actividades deficiente	Software Opera brinda información de la localización de los colaboradores

	Mala comunicación entre departamentos	Con Opera el uso de datos está al alcance de todos a través de cualquier dispositivo móvil facilitando la comunicación
Concierge	Personalización de información a usar	Opera permite que se hagan modificaciones sobre la información y el orden en que se muestra
	Uso de la información únicamente encontrada en computadoras con el software en uso	Opera puede ser usado en cualquier dispositivo móvil

Fuente: Elaboración propia con base en el juicio de expertos y Software Opera PMS

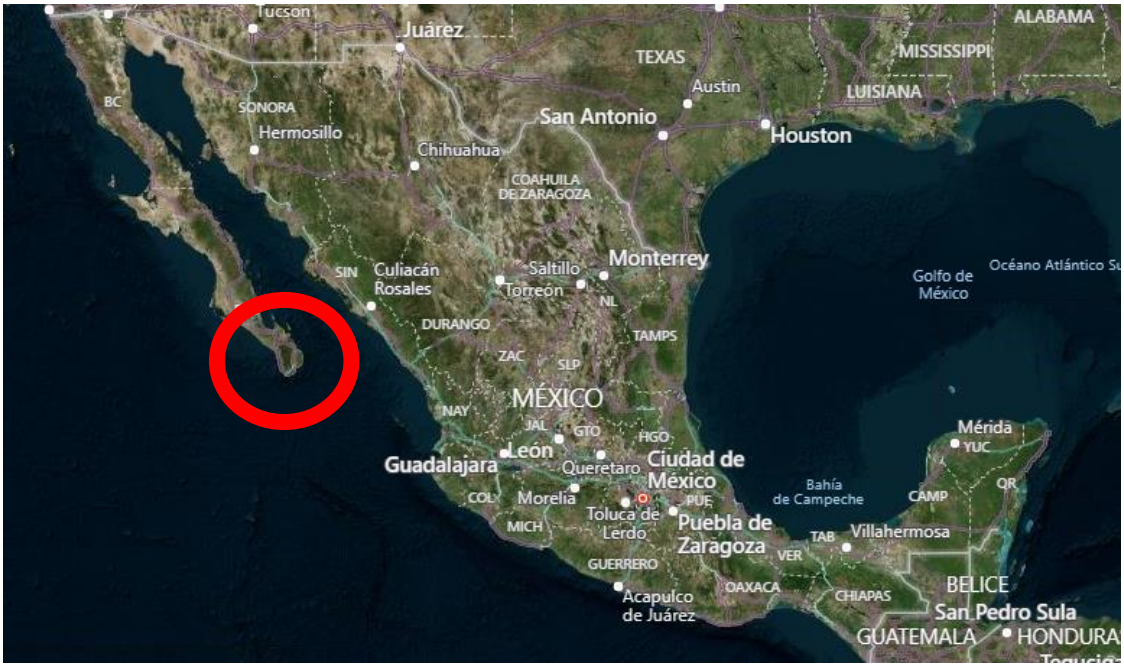
Capítulo 5. El Hotel Grand Velas Los Cabos y su departamento de división de habitaciones

Grand Velas se ha consolidado como un referente de servicio de clase mundial y extraordinaria experiencia de hospedaje en las playas más espectaculares de México, esto debido a su concepto de lujo – todo incluido. Manteniendo una singular arquitectura y decoración creada por reconocidos interioristas, lo que permite a cada resort ofrecer colecciones únicas de amenidades y servicios (Grand Velas, 2024).

5.1. Hotel Grand Velas Los Cabos

Grand Velas Los Cabos se encuentra ubicado en México, en la impresionante costa del estado de Baja California Sur (G. V. L. C., 2023). Véase ilustración 21.

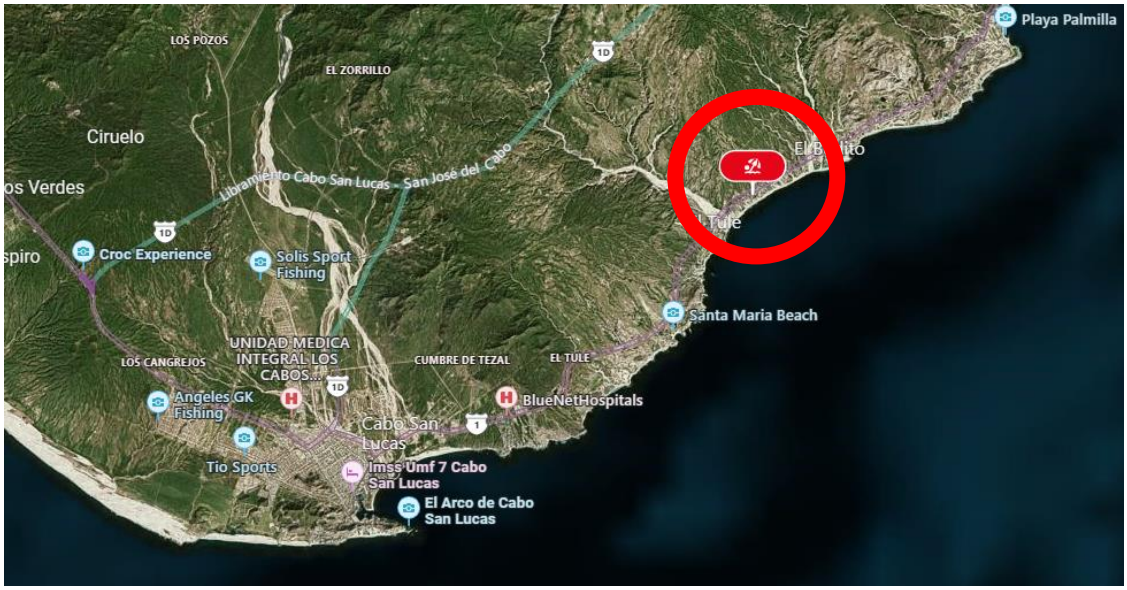
Ilustración 21. Ubicación del hotel en la República Mexicana



Fuente: Google Maps, 2024

Se encuentra en el municipio de Los Cabos, entre las localidades de San José del Cabo y Cabo San Lucas, sobre la carretera Transpeninsular Km. 17, corredor turístico (G. V. L. C., 2023). Véase ilustración 22.

Ilustración 22. Ubicación del hotel en la península de Baja California Sur



Fuente: Google Maps, 2024

Grand Velas Los Cabos se trata de una empresa privada con un giro de entretenimiento y hospedaje que ofrece productos y servicios varios como servicio de habitación, recepción, restaurantes, entretenimiento y spa, en otras palabras, es considerado un hotel con otros servicios integrados, el cual cuenta con aproximadamente 700 empleados haciéndola una empresa grande de nivel internacional (G.V.L.C., 2023).

Es una empresa con la representación total de lujo, cada servicio ha sido pensando para brindar una atención inigualable, una experiencia culinaria más sofisticada en uno de sus siete restaurantes; Azul, Cabrilla, *Lucca*, *Piaf*, Velas 10, Cocina de Autor y Frida (G.V.L.C., 2023).

Además, cuenta con tres piscinas infinitas con diferentes temperaturas, entretenimiento nocturno y cuatro bares: Amat, *Koi*, Miramar, Autor y *Skybar*.

El mercado al que va dirigido es internacional y familiar, dado que como se mencionó cuenta con áreas para adultos, pero también cuentan con muchos servicios para menores, amenidades, se atienden solicitudes por parte del departamento de *concierge* y cuenta con entretenimiento exclusivo para los menores, ya se para niños de entre 4 a 12 años (*Kids' club*), o para jóvenes de entre 13 a 18 (*Teens' club*) (G.V.L.C., 2023).

El hotel cuenta con 307 habitaciones de las cuales 140 son de categoría *ambassador* familiar (2 habitaciones comunicadas por una puerta de conexión), 91 *ambassador sunrise*, 16 *ambassador pool*, 14 *ambassador*, 4 *ambassador hándicap*, 9 *suite grand class*, 14 *suite grand class corner*, 6 *wellness* (únicamente para adultos), 10 *suite gobernador*, 1 *suite royal*, 1 *suite* presidencial y 1 *suite* imperial. Como también se mencionó anteriormente, la organización cuenta con 7 restaurantes, 3 piscinas, una de ellas contemplada únicamente para menores, la segunda es de altura media y la tercera es únicamente para uso de adultos, también cuenta con 6 bares, 1 spa y 1 gimnasio (G.V.L.C., 2023).

5.2. El área de división habitaciones del Hotel Grand Velas Los Cabos

Dentro del área de división habitaciones se contienen los departamentos que mantienen un mayor contacto con el huésped. Básicamente son quienes permiten que el servicio se consolide como un servicio de calidad.

En primer lugar, tenemos el departamento de recepción, el cual se encarga de atender al huésped a su llegada y brindarle la información necesaria y requerida sobre su habitación y estancia. Por lo general, el departamento debe esperar a que se confirme que la habitación esta lista para su ocupación antes de ser entregada la llave al huésped, esto para evitar posibles inconvenientes en cuanto a la limpieza o servicio que se brinda.

Este departamento suele ser el que da la cara ante situaciones no deseadas o peticiones que el huésped llegue a tener, el departamento debe encargarse de solucionar las problemáticas manteniendo contacto con los departamentos aliados como ama de llaves y *concierge*.

En segundo lugar, se tiene al departamento de *concierge*, el cual está encargado y capacitado para brindarle una segunda ayuda al huésped en casos un poco más específicos

como, ayuda para reservar en alguna área del hotel como restaurantes o spa, o para brindarle información sobre algún destino en particular y posibles atracciones.

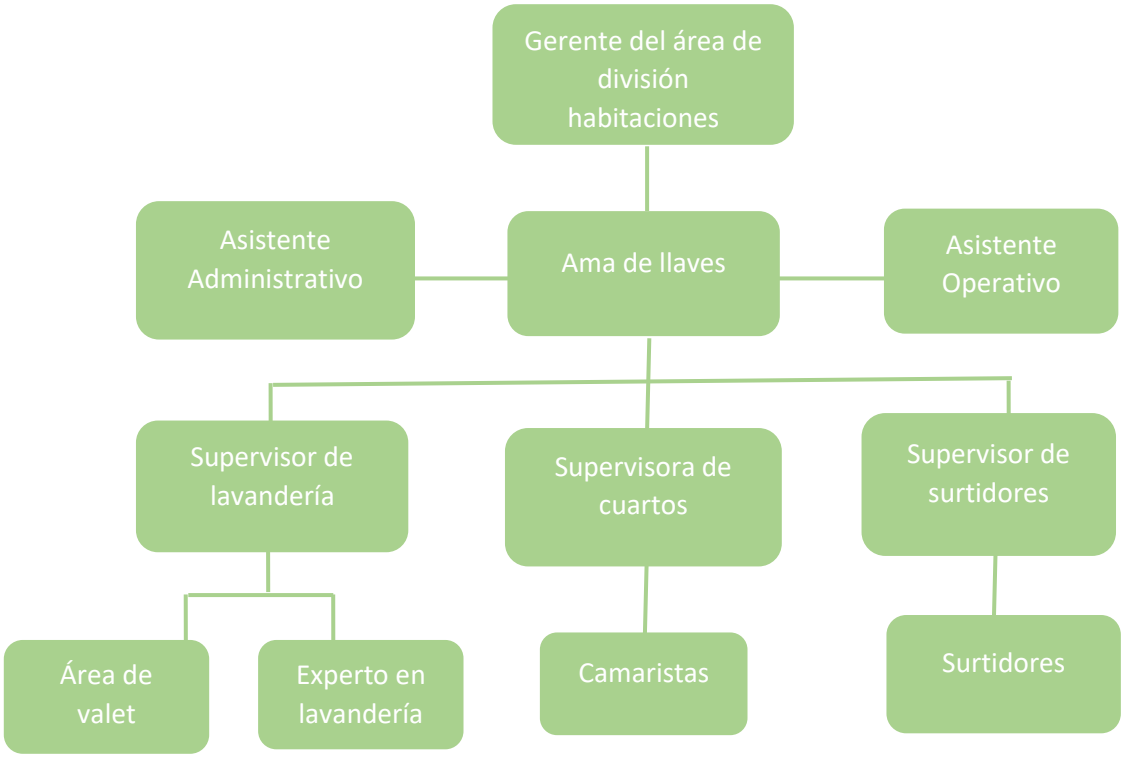
Además, el personal se encarga de obtener información sobre las necesidades especiales que el huésped pueda tener como gustos o alergias y de este modo evitar que el huésped se lleve una mala experiencia. En pocas palabras, se encarga de brindarle al huésped el mejor servicio posible y una experiencia inolvidable.

Por último, se tiene al departamento de ama de llaves, el cual cumple con mantener la estética y la higiene del hotel. Mientras las camaristas se encargan de la limpieza de las habitaciones, las supervisoras de piso revisan los interiores de las habitaciones y verifican que se mantenga la estética e higiene de la vista exterior por lo que debe mantener contacto fluido con el departamento de áreas públicas.

Para la entrega de habitaciones se deben cubrir ciertos requisitos y estándares de las habitaciones, manteniendo las luces de la habitación, cortinas abiertas, toallas acomodadas y dobladas. Es importante cubrir cada espacio y aspecto de las habitaciones permitiéndole al huésped tener una experiencia agradable.

De igual forma, el departamento trabaja junto al área de lavandería, el cual no se encarga de los blancos de las habitaciones y de ofrecer el servicio a los huéspedes, quienes por lo general solicitan el servicio a través de recepción o *concierge*. Incluso si existen peticiones sobre algún elemento de la habitación como copas, vasos, cobijas, toallas, etc., los departamentos aliados son quienes notifican a ama de llaves y los surtidores son quienes se presentan con el huésped para brindar lo solicitado. A continuación, se presenta un organigrama del departamento. Véase ilustración 23.

Ilustración 23. Organigrama del departamento de ama de llaves del hotel Grand Velas Los Cabos



Fuente: Elaboración propia con base en información del asistente administrativo del hotel Grand Velas, Los Cabos

5.3 Aplicación de encuestas y análisis de resultados

Para la realización de esta investigación se aplicaron encuestas a personas clave del área de división habitaciones. Para la aplicación de las mismas se eligieron 8 personas de los departamentos de Recepción, Ama de llaves y *Concierge*, 8 encuestas por departamento lo cual nos permite obtener un total de 24, brindando una muestra no probabilística de las problemáticas principales presentadas en el Hotel Grand Velas Los Cabos. (Véase anexo 1)

Una vez aplicadas las encuestas a los distintos departamentos se obtuvieron los siguientes resultados por parte del departamento de recepción. Véase tabla 12.

Tabla 12. Resultados obtenidos del departamento de Recepción

Pregunta	Respuestas elegidas			
1.- ¿En qué grado de dificultad considera usted que se encuentra la realización del registro de entradas de los huéspedes?	1	3	4	
	a) Muy complicado	b) Complicado	c) Intermedio	d) Sencillo
2.- ¿Qué nivel de importancia tiene para el departamento conocer sobre el estatus de las habitaciones del hotel?	8			
	a) De suma importancia	b) Con importancia	c) No tan importante	d) Sin importancia
3.- ¿Con qué frecuencia suelen surgir llegadas inesperadas por parte de los huéspedes?		8		
	a) Todo el tiempo	b) Regularmente	c) Con poca regularidad	c) Casi nunca
4.- ¿Qué tan eficiente le resulta el uso del software hotelero actual y por qué?	Presenta fallas frecuentemente, confuso, básico.			
5.- ¿Cómo considera que es la comunicación entre departamentos (Recepción, Ama de llaves y *Concierge*) a la hora de entregar las habitaciones a los huéspedes?		2	6	
	a) Excelente	b) Muy buena	c) Deficiente	d) Pésima

Fuente: Elaboración propia

Parte de los resultados que se mostraron en el departamento de Recepción destacan 4 de 8, que el proceso de *check in* resulta en una dificultad intermedia, por otro lado, todos estuvieron de acuerdo en que conocer el estatus de las habitaciones resulta de vital

importancia para la realización de sus actividades, del mismo aseguraron que las llegadas inesperadas surgen regularmente y que la comunicación entre departamentos a la hora de entregar habitaciones no es la mejor, siendo que 6 de 8 la marcaron como deficiente. Un hecho destacable es que todos aseguraron que el software hotelero actual con el que trabajan resulta no solo confuso o básico, sino que con regularidad presenta fallas, impidiendo así que laboren de forma eficiente.

Continuando con el análisis de las respuestas expuestas, se presentan las del departamento de Ama de Llaves. Véase tabla 13.

Tabla 13. Resultados obtenidos del departamento de Ama de Llaves

Pregunta	Respuestas elegidas			
1.- ¿Qué nivel de dificultad tiene para usted la realización de los reportes diarios entregados a las camaristas?	5	2	1	
	a) Muy complicado	b) Complicado	c) Regular	d) Sencillo
2.- ¿Cuánto tiempo suele tomarle la realización de los reportes diarios?			2	6
	a) 10 min – 30 min	b) 30 min – 1 h	c) 1h – 1h 30 min	d) Más de 1h 30 min
3.- ¿Qué tan eficiente considera que es el software hotelero a la hora de registrar los estatus de las habitaciones? (Vacía Limpia, Vacía Sucia, Ocupada Limpia, Ocupada Sucia).			3	5
	a) Excelente	b) Muy bueno	c) Bueno	d) Malo
4.- ¿Qué tan eficiente es el sistema actual para identificar la localización del personal en pisos?			5	3
	a) Excelente	b) Muy bueno	c) Regular	d) Malo
5.- ¿Cómo considera que es la comunicación entre departamentos (Recepción, Ama de llaves y *Concierge*) a la hora de entregar las habitaciones a los huéspedes?			6	2
	a) Excelente	b) Muy buena	c) Deficiente	d) Pésima

Fuente: Elaboración propia

Para este departamento, las personas clave afirman que las realizaciones de los reportes diarios para las camaristas resultan ser muy complicados, confirmado por 5 de 8, además de ser tardados por lo que pierden bastante tiempo en su elaboración. Por otro lado, dando enfoque al estatus de las habitaciones, un total de 5 de 8 aseguran que resulta malo el registro que brinda el software hotelero actual. De igual forma se menciona que la localización del personal que el software brinda es regular. La misma conclusión se obtuvo

con la última pregunta sobre la comunicación entre departamentos, la mayoría afirma que resulta deficiente a la hora de entregar habitaciones.

Por último, para el departamento de *Concierge* se obtuvieron los siguientes resultados. Véase tabla 14.

Tabla 14. Resultados obtenidos por el departamento de Concierge

Pregunta	Respuestas elegidas			
1.- ¿En qué nivel de importancia considera necesario usted conocer sobre el estatus de las habitaciones del hotel?		7	1	
	a) Muy importante	b) Importante	c) Poco importante	d) Sin importancia
2.- ¿Qué tan importante es para usted conocer el perfil del huésped?	7	1		
	a) Muy importante	b) Importante	c) Poco importante	d) Sin importancia
3.- El software hotelero actual ¿le permite personalizar a nivel de importancia y personal la información del huésped?		7	1	
	a) Si	b) No	c) No lo se	
4.- ¿Considera usted que personalizar el orden de la información es importante para desarrollar su trabajo y por qué?	Facilitar uso de datos, personalización de servicio.			
5.- ¿Cómo considera que es la comunicación entre departamentos (Recepción, Ama de llaves y Concierge) a la hora de entregar las habitaciones a los huéspedes?		2	5	1
	a) Excelente	b) Muy buena	c) Deficiente	d) Pésima

Fuente: Elaboración propia

Los tres departamentos encuestados señalaron la importancia que tiene el conocer el estatus que las habitaciones del hotel. Además, para este departamento es de gran importancia conocer el perfil del huésped a quien le están brindando su servicio, esto señalado por 7 de 8 encuestados. La mayoría considera que para brindar un servicio más personalizado y de alta calidad podría ser beneficioso personalizar el acomodo de la información del huésped, sin embargo, esta es una herramienta que no se encuentra con el software hotelero Innsist PMS, información que fue confirmada por 7 de 8. Dentro de la comunicación que el área mantiene a la hora de entregar las habitaciones, los departamentos encuestados la consideran deficiente al igual que recepción y ama de llaves.

De forma resumida, las problemáticas presentadas son las siguientes:

1. El estatus de las habitaciones resulta importante para los departamentos del área de división habitaciones, sin embargo, el software Innsist PMS con las fallas de tipo tecnológico que constantemente presenta como; reseteo de información, bloqueo de manipulación de información, entre algunas otras, impiden que la información con la que se trabaja se encuentre actualizada o a la mano cuando es requerida.
2. El software hotelero actual resulta confuso y un tanto difícil de usar, haciendo los procesos un poco más lentos de lo que en realidad deberían ser.
3. Algunas herramientas que ayudarían a mejorar el desempeño de los colaboradores no se encuentran en el software hotelero actual.
4. La comunicación es deficiente entre los departamentos mencionados, bajando el desempeño de los colaboradores y disminuyendo la calidad de servicio que le es brindada al huésped. Esta problemática se presenta por la falta de medios para visualizar la información del hotel ya que el software Innsist solo trabaja con computadoras impidiendo a los colaboradores de los departamentos de *concierge* y ama de llaves recurrir a la información cuando la necesitan. Además, otra razón para la comunicación deficiente se debe a la falta de recursos, en este caso radios, con los que el personal dispone, siendo que menos de la mitad del personal puede contar con un radio para comunicarse.

Ya que se conoce la información básica del hotel y las problemáticas a las que el área de división habitaciones se mantiene sujeta se puede aplicar la metodología de sistemas suaves.

Capítulo 6. Implementación del software hotelero Opera PMS en el Hotel Grand Velas Los Cabos

A continuación, la metodología de sistemas suaves se aplica con base a los estadios por los que se debe resolver.

6.1.1. Estadio 1. Situación no estructurada

Checkland (1981) detalla en esta primera etapa algunos de los aspectos generales de los actores involucrados en el problema.

El principal cuestionamiento acerca de la problemática de esta investigación se basa en que, a pesar de tener el software hotelero Innsist PMS, software con el que opera el hotel Grand Velas, Los Cabos, no resulta del todo eficiente para ofrecer un servicio de calidad como se debería, se considera que parte de la solución a estos problemas de satisfacción del servicio puede hallarse al aplicar un nuevo software hotelero.

Por lo general los softwares hoteleros forman parte crucial para el buen funcionamiento de un hotel, puesto que todas las actividades se ven interrelacionadas con un mismo objetivo final, sin embargo, si este no funciona de la forma correcta, presenta fallas constantes o mantiene un acceso limitado para los colaboradores no hace más que entorpecer la calidad del servicio.

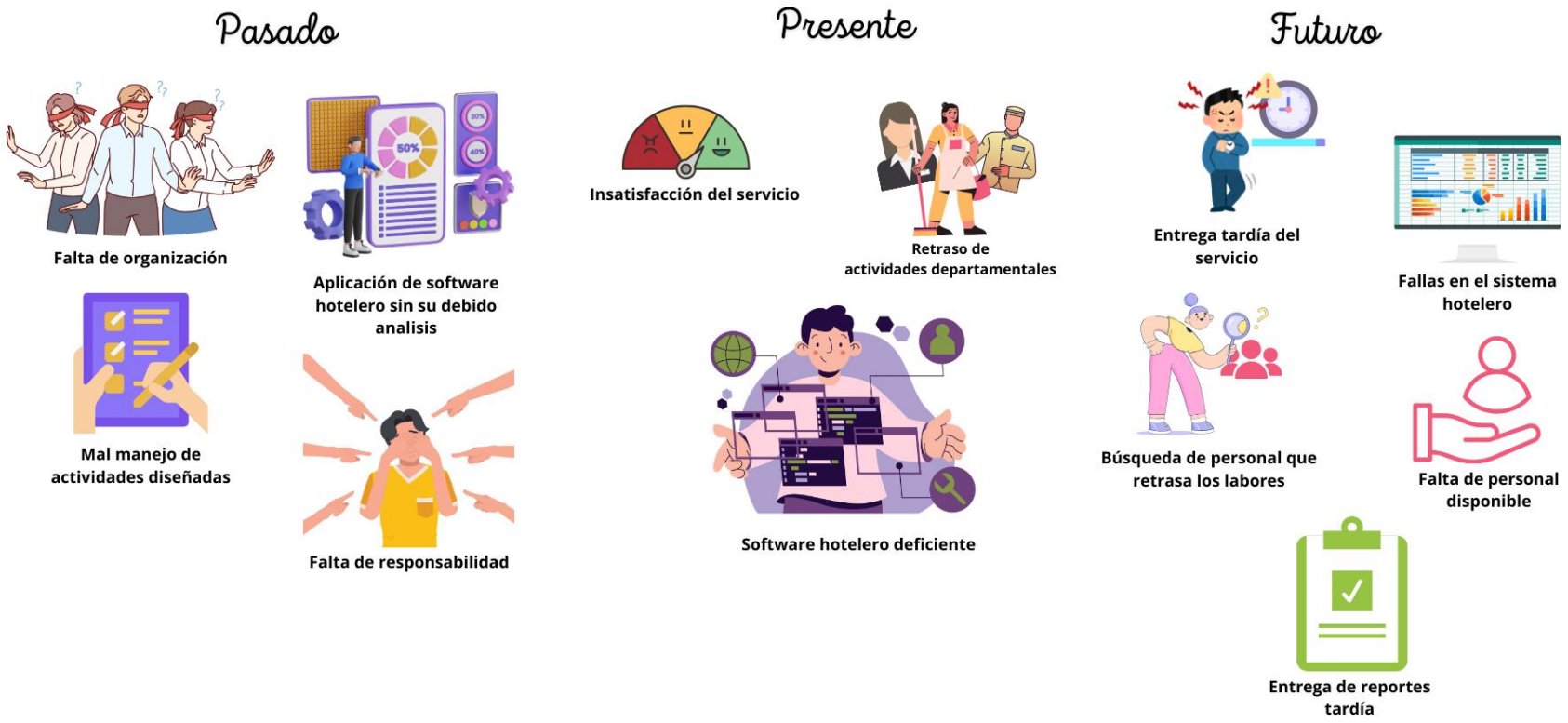
Lo cierto es que la satisfacción del huésped se encuentra basada en el primer contacto que tiene con el hotel, el cual se encuentra con el departamento de recepción, quienes mantienen la tarea de recibirlo y notificar acerca de la llegada del mismo a los departamentos de ama de llaves y *concierge*. Además, se encarga de la entrega de llaves de habitación a los huéspedes cuando se confirma que los huéspedes pueden ingresar. El siguiente contacto del huésped con el hotel, se encuentra ofrecido por el departamento de *concierge,* el personal de *concierge* se encarga de explicarles a los huéspedes un poco acerca del hotel como; las áreas con las que se cuenta, realizar reservas en los restaurantes del hotel, mencionar las actividades que se pueden realizar o se tienen planeadas, asi como los horarios de las mismas. El último contacto que, aunque no es de forma directa, es quien se encarga de mantener y ofrecer esa buena primera impresión del hotel en general y las habitaciones, el departamento de ama de

llaves. Dado que la habitación del huésped será el lugar en el que residan temporalmente todo a la vista debe ser agradable para que el resto de su estadía sea igual de agradable.

6.1.2. Estadio 2. Situación estructurada

En esta etapa Checkland (1981), menciona que para lograr desarrollarla de la mejor forma esta se debe aplicar en un diagrama que de una visión panorámica de la situación, a continuación, se presenta un diagrama donde involucra a actores y procesos que realizan. Véase ilustración 24.

Ilustración 24. Problemática estructurada



Fuente: Elaboración propia en base de las problemáticas encontradas en el hotel Grand Velas, Los Cabos

De igual forma, se incluye un cuadro pictográfico en el que se visualiza el mundo conceptual, es decir, los cambios que involucran a los actores y procesos que se pretenden realizar con la propuesta de implementación del software hotelero Opera PMS. Véase ilustración 25.

lustración 25. Mundo conceptual

Fuente: Elaboración propia

6.1.3. Estadio 3. Elaboración de definiciones básicas.

Con la información presentada con anterioridad, a continuación, se presenta la identificación de definiciones raíz. Para la realización del CATWOE se diseñó un formato el cual contempla cada uno de los puntos mencionados en la metodología de sistemas suaves por Checkland (1992). Véase tabla 15 y 16.

Tabla 15. Definiciones básicas tomando en cuenta CATWOE

C (Cliente)	**A (Actores)**	**T (Transformación)**	**W (Weltanschauung, punto de vista)**	**O (Owner, diseño del sistema)**	**E (Entorno, supra sistema)**
Huéspedes	Colaboradores del hotel Grand Velas, Los Cabos.	Ofrecer la mejor calidad de servicio para generar una experiencia inolvidable.	Las actividades se desarrollan con mayor eficacia y en mejor calidad de tiempo	Personal administrativo del hotel Grand Velas Los Cabos	Falta de organización y seguimiento de protocolos

Fuente: Elaboración propia en base a Checkland

Tabla 16. Definiciones básicas tomando en cuenta CATWOE

C (Cliente)	**A (Actores)**	**T (Transformación)**	**W (Weltanschauung, punto de vista)**	**O (Owner, diseño del sistema)**	**E (Entorno, supra sistema)**
Trabajadores del Hotel Grand Velas, Los Cabos	Jefes y gerentes del Hotel Grand Velas, Los Cabos	Implementar el software hotelero Opera PMS que apoye de forma efectiva la realización de actividades en el hotel para con los huéspedes.	Software hotelero con mayor alcance y eficiencia; ayudando a la organización del hotel	Departamento de TI	

Fuente: Elaboración propia en base a Checkland

6.1.4. Estadio 4. Modelos conceptuales

Una vez obtenidas las definiciones raíz en la etapa tres, se deben elaborar los modelos conceptuales de las mismas, las cuales son presentadas a continuación. Véase tabla 17

Tabla 17. Modelos conceptuales

Hacer esto	A través de esto	Obtener esto
Implementación de software hotelero Opera PMS y capacitación a los colaboradores del hotel Grand Velas Los Cabos	Departamento de TI del Hotel Grand Velas Los Cabos	• Mejor rendimiento por parte de los colaboradores • Innovación y aprendizaje de nuevas formas de trabajo
Facilitar uso de datos hoteleros a los departamentos de primer contacto	Departamento de TI Dispositivos móviles	• Mejoramiento en la comunicación entre departamentos • Mejoramiento en entrega de tareas y organización • Cumplimiento en la entrega del servicio en el tiempo acordado
Diagnosticar y detectar problemas en trabajo en equipo entre departamentos de primer contacto para el huésped	Departamento de R.H. Protocolos de seguimiento de atención a los huéspedes de los diferentes departamentos; departamento de ama de llaves, recepción y concierge	• Trabajo en equipo eficiente • Entrega de servicio de calidad • Huéspedes con gran satisfacción por el servicio
Realización de reportes para camaristas de forma eficiente y rápida	Departamento de Ama de llaves	• Rapidez para identificar las tareas a realizar • Mejora en la responsabilidad de actividades • Identificar de forma más rápida la ubicación de las camaristas.

Fuente: Elaboración propia en base a Checkland

6.1.5. Estadio 5. Comparación de los modelos conceptuales con la realidad

Dentro de esta etapa comienzan a presentarse las diferencias entre lo descrito y lo que en realidad está presente, esto permite presentar ambos conceptos y compararlos entre si permitiendo observar aquellos cambios que pueden aplicarse en el mundo real. Véase tabla 18.

Tabla 18. Cuadro comparativo entre el mundo real y el mundo conceptual

Descripción	Mundo Real	Mundo Conceptual
Organización	Dentro del Hotel Grand Velas Los Cabos se tiene una falta de organización en la asignación de labores y en lo que cada uno debe hacer, aportar y comunicar a los demás	Dentro del Hotel Grand Velas Los Cabos se mantiene una buena organización para la asignación de labores y en lo que cada uno debe hacer, aportar y comunicar a los demás.
Actividades diseñadas	Las actividades asignadas a los colaboradores del hotel en el departamento de ama de llaves se encuentran mal diseñadas y mantienen errores, por lo que algunas habitaciones no son contempladas para limpieza o suites VIP no se manejan con esa clasificación.	Las actividades asignadas a colaboradores del hotel en el departamento de ama de llaves se encuentran fuera de errores y diseñadas a modo que se contemplan las limpiezas correspondientes y la clasificación que las suites manejan.
Software hotelero	Para la elección del software hotelero actual (Innsist PMS), no se tuvo un análisis previo que determinara si resultaba el más adecuado, acorde a las dimensiones y capacidad del hotel.	El software hotelero con el que se trabaja fue elegido a partir de un análisis previo y la comparación entre otras opciones. El software elegido se encuentra acorde a las dimensiones y la capacidad que el hotel maneja.

Responsabilidad	Debido a una mala asignación de tareas algunos de los colaboradores del hotel dejan inconclusas ciertas tareas.	Todos los colaboradores del hotel mantienen consigo el registro de actividades y tareas a realizar permitiendo que se trabajen en tiempo y en forma.
Satisfacción del cliente	El huésped mantiene quejas por la ineficiencia al entregar habitaciones o la realización de limpieza en sus habitaciones.	El huésped se encuentra satisfecho con el servicio de entrega de habitaciones dado que se realiza en tiempo y forma brindando la calidad esperada.
Actividades departamentales	Por falta de comunicación e ineficiencia del software hotelero actual en el hotel (Innsist PMS), es que algunos de los departamentos se retrasan en la realización de sus actividades.	La comunicación es constante entre departamentos, además de que cada uno puede observar y llevar consigo un seguimiento de las actividades que se están realizando y cuales hacen falta.

Fuente: Elaboración propia en base a Checkland

6.1.6. Estadio 6. Ejecución de cambios factibles y deseables

A continuación, se identifican los cambios factibles y los cambios deseables tomando en cuenta lo identificado en el paso 5. Véase tabla 19

Tabla 19. Aspectos a cambiar

Cambios	Acción
Apoyar a los colaboradores del hotel con dispositivos aptos para abordar en tiempo real el estatus del hotel de acuerdo a habitaciones, empleados y tareas pendientes.	Implementar
Capacitar a los colaboradores en el uso del nuevo software para aprovechar al máximo las herramientas disponibles y diseñar actividades departamentales requeridas.	Gestionar
Desarrollar talleres sobre la comunicación asertiva para los colaboradores y entre departamentos	Gestionar Planear

Fuente: Elaboración propia

El uso de nuevas tecnologías permite que más recursos resulten de utilidad para las actividades a realizar, sin embargo, es necesario generar capacitaciones para que todos estén al corriente de su correcto uso y el servicio resulte de calidad.

6.1.7. Estadio 7. Implementación de acciones

Los cambios que se mencionan en la tabla 19 como el brindar a los colaboradores dispositivos aptos para poder abordar en tiempo real las actividades y estatus en el que se encuentra el hotel, capacitaciones para poder aprovechar al máximo el nuevo software y con ello diseñar actividades departamentales que se requieran y talleres sobre mantener comunicación asertiva entre departamentos, son aspectos de carácter cultural por lo que se deben implementar, realizando consigo un control y seguimiento, esto con el fin de observar si se está alcanzando lo propuesto dentro del modelo conceptual. De igual forma en medio del proceso pueden generarse nuevas problemáticas o en caso contrario nuevas estrategias que permitan llegar a los cambios deseados.

Este registro o control se puede llevar a cabo mediante instrumentos tales como encuestas, test generales sobre los conocimientos del nuevo software o permitiendo que los mismos colaboradores ofrezcan comentarios de apoyo o quejas a los cambios generados.

Conclusiones

Una vez aplicada la metodología de sistemas suaves se logró concluir que el implementar el software hotelero Opera PMS en el hotel Grand Velas Los Cabos, podría permitir mejorar los procesos para brindar un servicio de calidad, dado que las herramientas que proporciona ayudan en su totalidad al área de división habitaciones, facilitando la realización de sus actividades, mejorando la rapidez con la que se entrega el servicio y permitiendo que la información del hotel y su estatus se encuentre al alcance de todos en cualquier ubicación del hotel.

Gracias a las encuestas aplicadas a las personas clave del área de división habitaciones (recepción, *concierge* y ama de llaves), se logró obtener las principales problemáticas a las que se enfrentan los colaboradores a la hora de realizar sus actividades, que en resumen se basan en la falta de comunicación asertiva entre colaboradores, la ineficiencia del software hotelero actual y las pocas herramientas que posee. Permitiendo generar un panorama completo y real sobre la situación y con ello verificar que las soluciones planteadas sean las adecuadas para beneficiar al área de división habitaciones.

Gracias a la comparativa entre las propuestas de softwares (Opera PMS, SiteMinder y Suitech PMS) para el hotel Grand Velas Los Cabos, se logró observar que el software hotelero Opera PMS brinda todo tipo de herramientas como; manejar una continua actualización en su recolección y almacenamiento de datos en la tecnología *cloud* con la que trabaja, el permitir el uso de los datos del hotel en dispositivos móviles con los cuales es fácil el acceso, organizar y personalizar la información de los huéspedes para mantener cosas importantes a la vista de forma rápida y el apoyar en la generación de documentos o tareas, como lo es en el caso para el departamento de ama de llaves al momento de organizar los reportes de las limpiezas del día.

La metodología de Checkland permitió señalar el cambio de software como la solución a las problemáticas que maneja el área de división habitaciones, concluyendo así que es importante mantener una capacitación constante y un chequeo adecuado que permita ofrecer cambios y consigo soluciones. El servicio cambia, las formas de realizarlo también, el personal se encuentra en constante rotación por lo que siempre se debe estar abierto a implementar los cambios necesarios no solo por adaptación sino más bien por innovación y mejora.

Recomendaciones

Realizar una investigación que pudiera recomendar la creación de módulos que vinculen el software del área de división habitaciones con otros departamentos del Hotel, en donde tanto empleados como huéspedes ofrezcan su opinión y realicen propuestas o peticiones respecto al servicio y los productos que se ofrecen. Por ejemplo: en el departamento de marketing, los huéspedes podrían opinar sobre la forma en la que el hotel se promociona, compartiendo ideas sobre la forma en la que ellos prefieren verse influenciados.

Referencias

Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles (2023, 14 diciembre). Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles. AMHM. https://www.amhm.org/

Báez Casillas, S. (2009). Hotelería. Grupo Editorial Patria.

Barten, M. (2024. 07 de junio). El sistema de clasificación de estrellas del hotel: tipos, beneficios, importancia, ejemplos. REVFINE. https://www.revfine.com/es/hotel-estrella-clasificacion-sistema/#what-is-history-behind-hotel-star-rating-system

Bonilla, A. (2024, 23 enero). Departamento de Ama de llaves de un hotel y sus funciones. Guía Turística. https://guiaturistica.org/departamento-de-ama-de-llaves-de-un-hotel-y-sus-funciones/

Boullón, Roberto, C. (2006). Planificación del espacio turístico. Editorial Trillas.

CEUPE. (2018). Departamentos de un hotel: definición y explicación de cada uno. CEUPE https://www.ceupe.com/blog/departamentos-de-un-hotel.html

CEUPE. (2023). Ama de llaves en un hotel: qué es, funciones e importancia. CEUPE. https://www.ceupe.com/blog/ama-de-llaves-de-un-hotel.html

Checkland, P. (1992). La Metodología de los sistemas suaves de acción. Limusa.

Condé Nast Traveler. (2023). *Gold List 2024: Los mejores hoteles del mundo*. https://www.traveler.es/articulos/gold-list-los-mejores-hoteles-del-mundo

Datahotel. (2023, 11 julio). La importancia de la integración de sistemas en la gestión hotelera. Datahotel. https://www.datahotel.es/blog/2024/07/11/la-importancia-de-la-integracion-de-sistemas-en-la-gestion-hotelera/

De la Torre, O. (1980). El turismo: fenómeno social. Fondo de Cultura Económica.

Entorno Turístico. (2015. 25 de julio). Los 6 elementos del sistema turístico. Entorno Turístico. https://www.entornoturistico.com/los-6-elementos-del-sistema-turistico/

Entorno turístico. (2016, 26 de agosto). ¿Cuáles tipos de hoteles hay en México? Entorno Turístico. https://www.entornoturistico.com/cuales-tipos-de-hoteles-hay-en-mexico/

Entorno Turístico. (2018, 28 de abril). 40 Costos y beneficios del turismo. Entorno Turístico. https://www.entornoturistico.com/40-costos-y-beneficios-del-turismo/

Entorno turístico. (2021, 15 de abril). ¿Qué es el turismo? Entorno Turístico. https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo/

Entorno turístico. (2022, 09 de marzo). Relevancia del hotelería para el turismo de México. Entorno Turístico. https://www.entornoturistico.com/relevancia-de-la-hoteleria-para-el-turismo-de-mexico/

Flores, C. (2012, enero). Elementos Fundamentales en la Actividad Turística. *Repositorio UAEH.* https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/turismo/elementos_fundamentales_en_la_actividad_turistica.pdf

Fuentes, A. (2023, 18 diciembre). Tendencias turísticas para el año 2024. Entorno Turístico.

Garnica, J. (2013). Metodología de Sistemas Suaves. Ingeniera de sistemas. Vol. 1. https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14994/

Gerlach, P. (2013). Dirección y Administración de la División de Cuartos. Repositorio Académico UPC. http://hdl.handle.net/10757/297083

Gerlach, P. (2011). Organigrama del departamento división habitaciones. [Esquema]. Recuperado de http://hdl.handle.net/10757/297083

G.V.L.C. (2024). Grand Velas Los Cabos. https://loscabos.grandvelas.com.mx/

Hemmendinger D. (2024). Sistema Operativo. Britannica. https://www.britannica.com/technology/computer-architecture

Innsist. (2023). Sistema de Información Integral para Hoteles. Innsist https://www.proveedorhotelero.com/sistemas/pms/29.html

Kotler K. (2012). Dirección de Marketing, Pearson Education.

LBL Software. (2020, 22 febrero). Software de gestión empresarial, para negocios y empresas. LBL Software. https://www.lblsoftware.com/

Lerma, K. (2014). Mercadotecnia: el mercado y sus estrategias. Gasca Sicco.

Mercado, S. (2014). Mercadotecnia Programada. Limusa.

Moreno, M. y Coromoto, M. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión gerencial*. Vol. 1, https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf

National Geographic. (2023, 05 de junio). 10 países más visitados del mundo. National Geographic. https://www.nationalgeographicla.com/viajes/2023/06/los-10-paises-mas-visitados-del-mundo

ONU. (2023, 05 de mayo). La OMS declara el fin del COVID-19 como emergencia pública internacional. ONU. https://www.un.org/es/coronavirus

OPERA (2023) Cloud Property Management: PMS para hoteles. Oracle México. OPERA https://www.oracle.com/mx/hospitality/hotel-property-management/hotel-pms-software/

Quiroa, M. (2024. 08 de marzo). Planificación estratégica: Qué es y sus fases. Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/planificacion-estrategica.html

Requema K. y Muñoz J. (2006). El turismo e internet. Factores de Desarrollo en Países Subdesarrollados. *Actualidad Contable Faces*. Vol. 9, núm. 12. https://www.redalyc.org/pdf/257/25701212.pdf

Ramos, J. y Guerrero, P. (2014). Introducción al Turismo. Grupo Editorial Patria.

SECTUR (2015, 16 de septiembre). Registro Nacional de Turismo. SECTUR. https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/registro-nacional-de-turismo

SECTUR. (2016). Análisis de mejores prácticas y generación de una metodología para la clasificación hotelera en México. Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano. Factor Delta. https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2016/08/ClasificacionHotelera_FactorDelta_VersionCorta.pdf

SECTUR. (2016). Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano. [Imagen]. Recuperado de https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2016/08/ClasificacionHotelera_FactorDelta_VersionCorta.pdf

SECTUR. (2022. 09 de marzo). Hotelería representa más del 75% de la inversión turística de México. SECTUR. https://www.gob.mx/sectur/prensa/hoteleria-representa-mas-del-75-de-la-inversion-turistica-de-mexico

SECTUR. (2022, 29 de septiembre). Hotelería, engranaje de la actividad turística y motor de la economía. SECTUR. https://www.gob.mx/sectur/prensa/hoteleria-engranaje-de-la-actividad-turistica-y-motor-de-la-economia

SiteMinder. (2025). Software hotelero para impulsar tu negocio. SiteMinder. https://www.siteminder.com/es/software-hotelero/

Statista (2023). Ranking de países receptora de turistas internacionales en el mundo en 2023. [Imagen]. Recuperado de https://es.statista.com/estadisticas/596659/ranking-de-paises-con-mas-llegadas-de-turistas-extranjeros-en-el-mundo/

Statista. (2023). Ranking de las cadenas de hoteles con mayor capacidad alojativa del mundo según sus ingresos en 2022. Statista. https://es.statista.com/estadisticas/600842/ranking-de-las-mayores-cadenas-hoteleras-del-mundo-segun-ingresos/

Statista. (2023). Ranking de las cadenas de hoteles con mayor capacidad alojativa del mundo según sus ingresos en 2022. [Imagen]. Recuperado de https://es.statista.com/estadisticas/600842/ranking-de-las-mayores-cadenas-hoteleras-del-mundo-segun-ingresos/

Statista. (2023, 9 octubre). Ranking de países con más llegadas de turistas extranjeros en el mundo en 2022. Statista https://es.statista.com/estadisticas/596659/ranking-de-paises-con-mas-llegadas-de-turistas-extranjeros-en-el-mundo/

Suitech. (2025). Software de gestión hotelera Suitech PMS. Suitech. https://www.suitech.es/soluciones-tecnologicas-para-hoteles/pms-suitech-para-hoteles/

UNWTO, (2018). Glosario de términos de turismo. UNWTO. https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=El%20turismo%20es%20un%20fen%C3%B3meno,personales%2C%20profesionales%20o%20de%20negocios.

UNWTO. (2023). La importancia del turismo para el crecimiento se destaca en el informe Perspectivas de la Economía Mundial. ONU Turismo. https://www.unwto.org/es/news/La-importancia-del-turismo-para-el-crecimiento-se-destaca-en-el-informe-Perspectivas-de-la-Econom%C3%ADa-Mundial

UNWTO. (2024). ¿Por qué el turismo? UNWTO. https://www.unwto.org/es/turismo

UNWTO. (2024). Llegada de turistas internacionales [Imagen]. Recuperado de https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-internacional-alcanzara-en-2024-los-niveles-registrados-antes-de-la-pandemia

UNWTO. (2024). El turismo internacional alcanzará en 2004 los niveles registrados antes de la pandemia. ONU Turismo. https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-internacional-alcanzara-en-2024-los-niveles-registrados-antes-de-la-pandemia

Anexo 1 Cuestionarios a personas clave

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Instituto de Ciencias Económico Administrativas

Cuestionario dedicado a expertos del área de Recepción para la correcta definición de las principales problemáticas presentadas en el trabajo cotidiano debido al software hotelero actual.

Sírvase responder el siguiente cuestionario

Puesto: _____

1.- ¿En qué grado de dificultad considera usted que se encuentra la realización del registro de entradas de los huéspedes?

a) Muy complicado b) Complicado c) Intermedio d) Sencillo

2.- ¿Qué nivel de importancia tiene para el departamento conocer sobre el estatus de las habitaciones del hotel?

a) De suma importancia b) Con importancia c) No tan importante d) Sin importancia

3.- ¿Con qué regularidad suelen surgir llegadas inesperadas por parte de los huéspedes?

a) Todo el tiempo b) Regularmente c) Con poca regularidad c) Casi nunca

4.- ¿Qué tan eficiente le resulta el uso del software hotelero actual y por qué?

5.- ¿Cómo considera que es la comunicación entre departamentos (Recepción, Ama de llaves y Concierge) a la hora de entregar las habitaciones a los huéspedes?

a) Excelente b) Muy buena c) Deficiente d) Pésima

¡Muchas gracias por su participación!

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Instituto de Ciencias Económico Administrativas

Cuestionario dedicado a expertos del área de Ama de Llaves para la correcta definición de las principales problemáticas presentadas en el trabajo cotidiano debido al software hotelero actual.

Sírvase responder el siguiente cuestionario

Puesto: _____

1.- ¿Qué nivel de dificultad tiene para usted la realización de los reportes diarios entregados a las camaristas?

a) Muy complicado b) Complicado c) Regular d) Sencillo

2.- ¿Cuánto tiempo suele tomarle la realización de los reportes diarios?

a) 10 min – 30 min b) 30 min – 1 h c) 1h – 1h 30 min d) Más de 1h 30 min

3.- ¿Qué tan eficiente considera que es el software hotelero a la hora de registrar los estatus de las habitaciones? (Vacía Limpia, Vacía Sucia, Ocupada Limpia, Ocupada Sucia).

a) Excelente b) Muy bueno c) Bueno d) Malo

4.- ¿Qué tan eficiente es el sistema actual para identificar la localización del personal en pisos?

a) Excelente b) Muy bueno c) Regular d) Malo

5.- ¿Cómo considera que es la comunicación entre departamentos (Recepción, Ama de llaves y Concierge) a la hora de entregar las habitaciones a los huéspedes?

a) Excelente b) Muy buena c) Deficiente d) Pésima

¡Muchas gracias por su participación!

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Instituto de Ciencias Económico Administrativas

Cuestionario dedicado a expertos del área de *Concierge* para la correcta definición de las principales problemáticas presentadas en el trabajo cotidiano debido al software hotelero actual.

Sírvase responder el siguiente cuestionario

Puesto: _____

1.- ¿En qué nivel de importancia considera necesario usted conocer sobre el estatus de las habitaciones del hotel?

a) Muy importante b) Importante c) Poco importante d) Sin importancia

2.- ¿Qué tan importante es para usted conocer el perfil del huésped?

a) Muy importante b) Importante c) Poco importante d) Sin importancia

3.- El software hotelero actual ¿le permite personalizar a nivel de importancia y personal la información del huésped?

a) Si b) No c) No lo se

4.- ¿Considera usted que personalizar el orden de la información es importante para desarrollar su trabajo y por qué?

Siempre se debe brindar un servicio personalizado, tener información relevante a la vista me ayudaría a brindar un mejor servicio.

5.- ¿Cómo considera que es la comunicación entre departamentos (Recepción, Ama de llaves y *Concierge*) a la hora de entregar las habitaciones a los huéspedes?

a) Excelente b) Muy buena c) Deficiente d) Pésima

¡Muchas gracias por su participación!

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
Instituto de Ciencias Económico Administrativas
School of Commerce and Business Administration

OF.ICEA/AAT 237/2025

MTRA. OJUKY DEL ROCÍO ISLAS MALDONADO
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR,
PRESENTE.

Con fundamento en los Artículos 1° y 3° de la Ley Orgánica y el Título Quinto, Capítulo II, Artículo 114, Fracción X y XI del Estatuto General, así como en el Título Cuarto, Capítulo I, Artículos 40 y 41 del Reglamento de Titulación, ordenamientos de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, el jurado del examen recepcional ha revisado, analizado y evaluado el trabajo titulado **"Propuesta de Implementación de Software Hotelero en el Hotel Grand Velas, Los Cabos, México, a través de la Metodología de Sistemas Suaves"**, presentado por la C. GUADALUPE SISLHEY CASTILLO AGUILAR, con número de cuenta **339082**, de la LICENCIATURA EN TURISMO, otorgando el voto aprobatorio para extender la presente:

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Por lo que el/la sustentante deberá cubrir los requisitos de acuerdo al Reglamento de Titulación de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, en el que sustentará y defenderá el documento de referencia.

ATENTAMENTE
"AMOR, ORDEN Y PROGRESO"
San Agustín Tlaxiaca, Hgo., a 22 de abril de 2025

EL JURADO

MTRO. JOSÉ SERGIO RODRÍGUEZ MARTÍNEZ

MTRA. ALMA DELIA MARTÍNEZ RODRÍGUEZ

DR. . PEDRO ALFONSO RAMOS SÁNCHEZ
PRIMER VOCAL

DRA. CAROLINA GONZÁLEZ ESPINOZA

VO. BO.

DRA. ARLEN CERÓN ISLAS
DIRECTORA

c.c.p. Coordinador de Titulación del ICEA.
Líder del Cuerpo Académico
Coordinación del programa educativo
Alumno/Egresado

Circuito la Concepción Km. 2.5, Col. San Juan Tilcuautla, San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, México, C.P. 42160
Teléfono: 771 71 72000 Ext. 40501
icea@uaeh.edu.mx
uaeh.edu.mx