

Inventario de software implementado en hoteles del área metropolitana de San José de Cúcuta

Inventory of software implemented in hotels of the metropolitan area of San José de Cúcuta

^aSantiago Vélez-Suarez

^bJefferson Steven Pérez-Lizarazo

^cKevyn Olesky Álvarez-Parra

^dLiana Carolina Ovalles-Pabón

Resumen

El presente artículo de investigación tiene como objetivo realizar un inventario del software que emplean los hoteles del área Metropolitana de San José de Cúcuta inscritos a COTELCO identificando que clase de software hotelero utilizan y cual de esto es el más utilizado. Su enfoque es cuantitativo, el cual permite identificar características en el estudio utilizando como instrumento la encuesta, por tanto esta permitirá indagar e interactuar con los participantes, visualizar los datos y definir conclusiones que aclaren el estudio de software hotelero y clasificar el tipo de software utilizado en las diferentes dependencias de un hotel. En primera instancia este enfoque proporcionó una información sobre la realidad que solo el 53% de los hoteles del área metropolitana de San José de Cúcuta inscritos a COTELCO, cuentan con algún tipo de software hotelero.

Palabras Clave: Accesibilidad, Domótica, Gestión de la innovación, Gestión de procesos, Hardware y software, Recursos, Software, Telecomunicaciones y redes.

Abstract

The objective of this research article is to carry out an inventory of the software used by hotels in the Metropolitan Area of San José de Cúcuta registered with COTELCO, identifying what kind of hotel software they use and which of these is the most used. Its approach is quantitative, which allows to identify characteristics in the study using the survey as an instrument, therefore it will allow to investigate and interact with the participants, visualize the data and define conclusions that clarify the study of hotel software and classify the type of software used. in the different rooms of a hotel. In the first instance, this approach provided information on the reality that only 53% of the hotels in the metropolitan area of San José de Cúcuta registered with COTELCO have some type of hotel software.

Keywords: Accessibility, Domotics, Innovation Management, Process management, Hardware and software, Means, Software, Telecommunications and networks.

^aEstudiante de Tecnología en Servicios de Bienestar Turístico y Hotelero, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte - FESC, s.velez@fesc.edu.co

^bEstudiante de Tecnología en Servicios de Bienestar Turístico y Hotelero, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte - FESC, js_perez@fesc.edu.co

^cEstudiante de Tecnología en Servicios de Bienestar Turístico y Hotelero, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte - FESC, ko_alvarez@fesc.edu.co

^dDocente, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte - FESC, lc_ovalles@fesc.edu.co

1. Introducción

La gerencia de las organizaciones dentro de este complejo contexto mundial ha evolucionado para mejorar cada vez más su gestión. Bajo esta filosofía operan las empresas del sector hotelero por cuanto son organizaciones que dependen de clientes especializados para brindarles un servicio de calidad; situación que Jiménez y Gamboa (2016) señalan como “la génesis gerencial que toda empresa debe orientar su esfuerzo al mercado para adaptar sus servicios a la satisfacción de las necesidades del cliente” (p 09). En este sentido el cliente y sus necesidades son fundamentales y las herramientas que conlleven a la evolución de las empresas deben direccionarse hacia la satisfacción de ellos; siendo los escenarios tecnológicos como el software los que pueden mejorar sus servicios.

Según Rodríguez (2009) La Gestión de Proyectos tiene como finalidad principal planear, organizar, proveer, monitorizar, controlar las actividades y los recursos humanos y materiales que intervienen en el desarrollo de un sistema de información. Por su parte el Diario La Vanguardia (2017), señala que “Con Software de Gestión de Negocios, una empresa tiene beneficios como integración de la información contable y financiera, agilidad en el proceso comercial, permite estandarizar y agilizar los procesos y tener una mejora en la administración del inventario” (s/p) y lograr lo que Sevilla 2013, citado por Jiménez & Gamboa et al. (2016), define, como la necesidad de las organizaciones: ser más competitivas no solo en calidad, sino en el reconocimiento y posicionamiento de su marca.

Dicho posicionamiento es necesario para las organizaciones debido a la globalización, la competencia activa, que hacen que éstas deban establecer modelos gerenciales que les permitan por medio de estrategias a ocupar estándares de calidad, y uno ha sido muy importante que es el uso de software, de esta manera también las empresas hoteleras se apegan a este tema y en Colombia como una economía en aumento no se escapa de este escenario.

En Colombia las empresas hoteleras han aumentado su participación en la economía según la Revista Dinero (2017), “cifras de Cotelco indican que solo en el primer semestre la apertura de nuevos hoteles generó una oferta adicional de 1.690 habitaciones y una cifra de inversiones cercana a los \$173.526 millones (s/p). Ante esta situación se evidencia el aumento de la gestión hotelera en Colombia y estas organizaciones deben estar actualizando sus plataformas a fin de brindar un servicio eficaz a los clientes; servicio para el cual Leal & Rodríguez (2013) señalan requiere de la gestión de Software, el cual constituye una de las actividades más importantes a la hora de desarrollar proyectos de software, esta actividad involucra todo los procesos de desarrollo y control que se requieren para la formulación y ejecución de un proyecto de software.

En este sentido también el departamento de Norte de Santander se ve involucrado en este escenario y por eso se direcciona la presente investigación, la cual tiene como objetivo realizar un inventario de software que emplean los hoteles del área Metropolitana de San José de Cúcuta inscritos a COTELCO y conocer cuáles son los hoteles que están implementando o ya cuentan con estos tipos de servicios y facilidades, como son los recursos tecnológicos, teniendo en cuenta que la falta de uso de software puede incidir en la gestión y eficacia de los mismos.

2. Materiales y métodos

La presente investigación se enfocó dentro del paradigma cuantitativo, el cual según Tamayo y Tamayo (1997) es una medición penetrante y controlada de la información que a su vez es objetiva; dentro del diseño es de campo no experimental. Primero se realizó una indagación para la determinación y comprensión de qué es un software hotelero, su necesidad y sus beneficios.

El trabajo de campo se inició realizando una visita a las instalaciones de COTELCO para recolectar la información de los hoteles que actualmente tenían

convenio con ella, seguido se realizó una visita a cada hotel de la ciudad de San José de Cúcuta inscritos en esta organización y se aplicó encuesta.

La muestra se obtuvo aplicando la técnica no probabilística, por cuanto los investigadores decidieron apoyarse en los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas de la zona metropolitana, los cuales podrían estar necesitando usar el software para su gestión.

3. Resultados y discusión

En la figura 1 se puede evidenciar que el 50 % de los hoteles aceptaron ser parte del estudio realizado y permitieron la aplicación del instrumento para análisis del estado actual de dichas empresas.

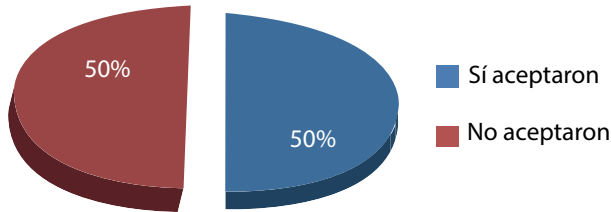


Figura 1. Descripción de los hoteles que aceptaron a realizar la encuesta

La figura 2, indica que el 60% de los hoteles no aplican programas para su gestión en las ventas, el 15% señala que el más utilizado es Zeus, entre otros con bajo porcentaje, lo que indica que un alto porcentaje de las empresas de este sector no utiliza programas o software para el proceso de ventas.

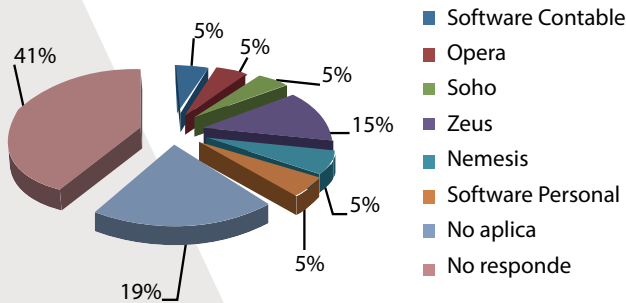


Figura 2. Descripción del software que utilizan en la zona de reservas o ventas

En la figura 3, se puede observar que el 39% no respondió, el 17% no aplica software en la recepción y el 11% señala que el software más usado es Zeus y otros en bajo porcentaje utilizan Soho, Oracle y Nemesis, entre otros.

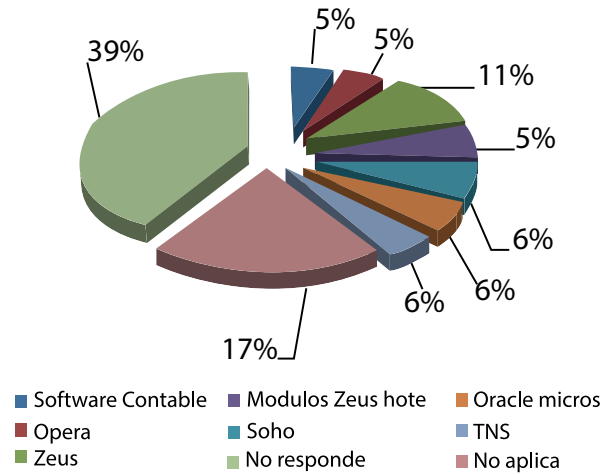


Figura 3. Descripción del software que utilizan en la zona de recepción

En la figura 4, se puede observar que un 39% no respondieron, pero en un 28% utilizan el software en la zona de Consejería; sin embargo, los programas Zeus, opera y TNS son usados en estas áreas por algunos hoteles no superando el 11% de ellos.

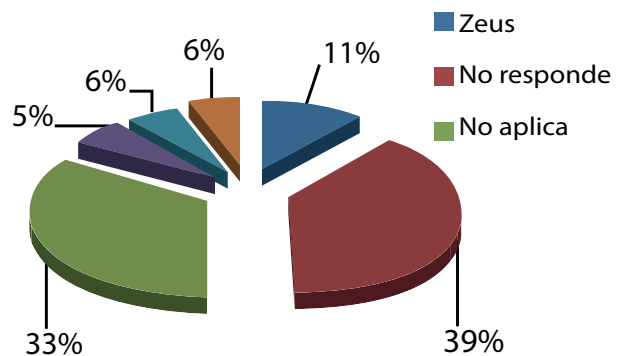


Figura 4. Descripción del software que utilizan en la zona de Conserjería

En la figura 5, se denota que en la zona de HouseKeeping el 67% no aplica software, los demás en un 5 % si aplican con diferentes herramientas como Zeus y TNS.

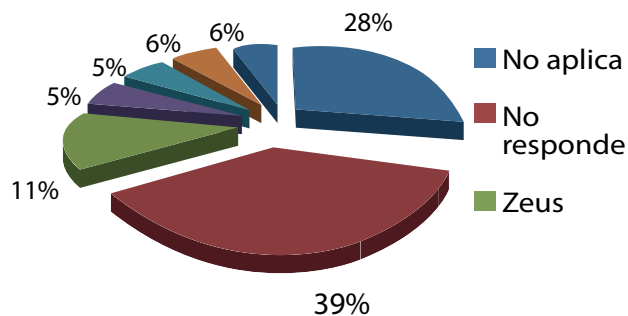


Figura 5. Descripción del software que utilizan en la zona de HouseKeeping

En la figura 6, se observa que no es usado el software en las zonas de mantenimiento por casi un 70 % de los hoteles y pocas empresas que representan el 33% señalan usarlo.

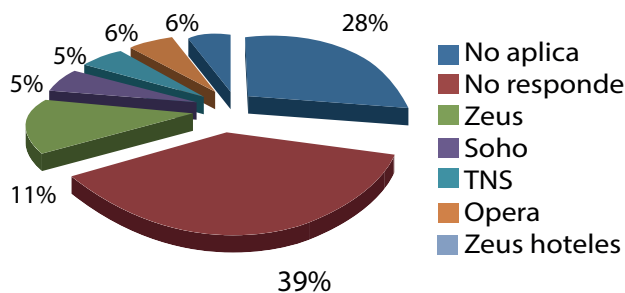


Figura 6. Descripción del software que utilizan en la zona de Mantenimiento

En la figura 7, se puede evidenciar que un 67% no hace uso de estas herramientas en las zonas de AABB, sin embargo en un 11 % se utiliza el software Zeus y en menor medida las otras herramientas.

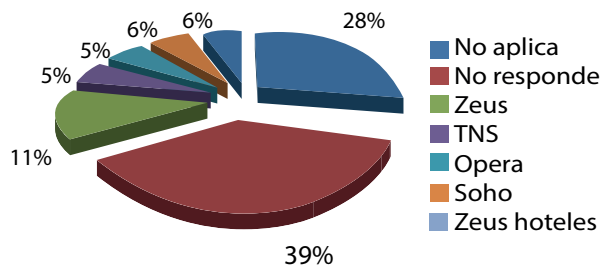


Figura 7. Descripción del software que utilizan en la zona de ABB

En la figura 8, se evidencia que el 72% no hace uso del software dentro de las zonas de seguridad, siendo una debilidad sustancial ya que este uso puede

mejorar en gran medida los servicios a los clientes; sin embargo el 11% entre otros porcentajes menores hacen uso de dichas herramientas.

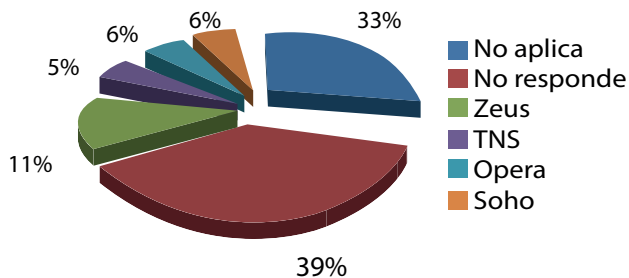


Figura 8. Descripción del software que utilizan en la zona de Seguridad

En la figura 9, se observa que un 67% no hace uso de los software en la zona de marketing, se presenta una debilidad en el poco uso de estas herramientas, ya que solo un 11% utilizan Zeus, en un 5% TNS, en 5% Soho, y en 5% Zeus, no llegando a un 33% dentro de los hoteles entrevistados.

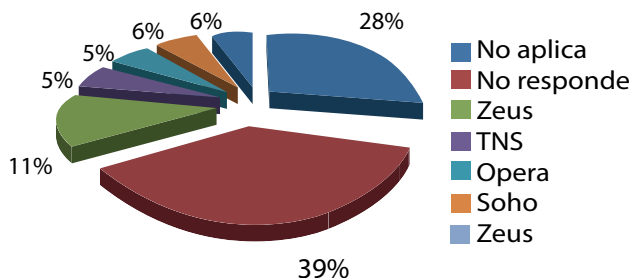


Figura 9. Descripción del software que utilizan en la zona de Marketing

4. Conclusiones

Se identificó que un gran número de hoteles en el área metropolitana de San José de Cúcuta no poseen software hotelero ni herramientas tecnológicas. En la mayoría de los establecimientos se manejan herramientas tecnológicas en la zona de recepción y un bajo número de estos las aprovecha en las otras dependencias.

Se estableció que el “software más utilizado en los hoteles de la ciudad de Cúcuta, es el software

ZEUS. Los únicos hoteles encuestados que manejan diferente software en las distintas dependencias son los hoteles Casablanca y HolidayInn.

Los tipos de software usados con respecto a los servicios prestados y nivel de satisfacción en el sector hotelero del área metropolitana de Cúcuta, son: Zeus, Opera, Soho; que en general son los más utilizados, completos y cuentan con muchas herramientas de fácil manejo que sirven para uso de las diferentes dependencias de estos establecimientos, cuentan además con distintas actualizaciones que son idóneas. Una de estas herramientas viene en inglés y a las personas que no cuentan con un buen dominio les cuesta adaptarse.

Se recomienda a los hoteles que no manejan este tipo de herramientas que identifiquen un software que se adapte correctamente a las necesidades y sistema que manejan.; ya que son fundamentales para el buen funcionamiento del establecimiento, permitiéndole ofrecer una excelente calidad, así como mejorar el posicionamiento de los mismos.

5. Referencias

Dinero (2017) Una docena de nuevos hoteles se estrenará en medio de la desaceleración. Recuperado de: <http://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/como-esta-la-industria-hotelera-en-colombia-con-respecto-a-la-economia/251036>

Jiménez & Gamboa (2016) El Endomarketing: aplicado al talento clave interno en el sector salud. Revista Mundo Fesc, 12, 8-19.

Leal, J. & Rodríguez, J. (2013). Gestión del tiempo en proyectos de desarrollo de software. Teckne 11(2), 19-28.

Rodríguez, J. & Cruz, W. (2009). Planisoft: herramienta web para realizar estimaciones en los proyectos de software. Respuestas, 14 (2) 2-10.

Tamayo, & Tamayo, M. (1997). El Proceso de la Investigación científica. Editorial. Limusa S.A. México.

Vanguardia (2017) La importancia del software de gestión en la compañía, Recuperado de: <http://www.vanguardia.com/economia/negocios/405141-la-importancia-del-software-de-gestion-en-la-compania>.