

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN HOTELERA EN EL HOTEL LA CASA DE LOS
ABUELOS

DESIGN OF A HOTEL MANAGEMENT SYSTEM AT THE HOTEL THE HOUSE OF
THE GRANDPARENTS

*Jeison Alvin Patiño Segura**

Resumen

La presente investigación es desarrollada bajo la línea de investigación implementación de las tecnologías de información y comunicación para la mejora continua de la calidad de las organizaciones del Perú, en la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH); cuyo objetivo general consistió en el diseño de un sistema de gestión hotelera para mejorar la gestión del Hotel La Casa de los Abuelos; teniendo un diseño de tipo cuantitativo, descriptivo, utilizando el diseño de investigación no experimental, de corte transversal con un esquema de una sola casilla; trabajando con una muestra de 10 personas; obteniendo como resultado en la dimensión Nivel de satisfacción respecto al sistema actual se obtuvo un 60% de los encuestados indicaron que NO están satisfechos con el sistema actual de gestión hotelera, en la dimensión Nivel de Necesidad de Propuesta de Mejora se obtuvo como resultado que un 70% de los encuestados indicaron que SI es necesario el diseño de un sistema de gestión Hotelera. Con lo expuesto, podemos deducir que los resultados tienen similitud con la hipótesis planteada y es aceptada, con esto podemos decir que es necesario el diseño de un sistema de gestión hotelera en el Hotel La Casa de los Abuelos.

* Estudiante de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial Piura.

Palabras claves: Calidad, Sistema de Gestión Hotelera, Tecnología de la información y comunicación (TIC).

ABSTRACT

The present investigation is the one developed under the line of investigation the implementation of the technologies of the information and the communication for the improvement of the quality of the organizations of Peru, in the professional school of Engineering of Systems of the Catholic University Los Angeles de Chimbote (ULADECH); whose general objective was the design of a hotel management system to improve the management of the having a design of quantitative, descriptive type, using the design of non-experimental research, of cross-section with a single-box scheme; working with a sample of 10 people; obtaining as a result in the dimension: Level of satisfaction with the current system was obtained 60% of the respondents indicated that they are NOT satisfied with the current hotel management system, in the Dimension Level of Need for Improvement Proposal was obtained as a result 70% of respondents indicated that the design of a hotel management system is necessary. With the above, we can deduce that the results are similar to the hypothesis and is accepted, therefore, the research concludes that the design of a hotel management system at the La Casa de los Abuelos Hotel is beneficial.

Keywords: Quality, Hotel Management System, Information and Communication Technology (ICT).

INTRODUCCIÓN

El Hotel La Casa de los Abuelos es una empresa que se dedica al alojamiento de huéspedes y viajeros, así como salón de eventos. Actualmente no cuenta con un sistema informático para controlar sus procesos, los que actualmente se realizan de forma manual y son registrados en un libro, lo que hace que sus procesos tarden demasiado tiempo porque es hecho de manera manual.

La nula seguridad de datos en los procesos que se presentan a diario puede causar pérdidas económicas y originar alteraciones en las gestiones de control de los huéspedes, reservaciones, inventario, como también en las declaraciones que se hacen ante SUNAT. Al contar con un sistema manual, dicha organización podría verse inmersa en dificultades tanto para la búsqueda y almacenamiento de información. Asimismo, ocasiona gran pérdida de tiempo en la realización de procesos repetitivos, los cuales se deben de obtener de manera rápida y atender de manera eficiente a los clientes.

De acuerdo con lo expuesto y lo referente a las características descritas, se formula el siguiente enunciado del problema: ¿De qué manera el diseño de un sistema de gestión hotelera mejorará la gestión del Hotel La Casa de los Abuelos?.

En consideración al problema planteado y con el propósito de resolver este enunciado, la investigación tuvo como objetivo diseñar un sistema de gestión hotelera para el Hotel La Casa de los que permita mejorar la gestión hotelera en esta empresa.

Tecnológicamente se le proporcionará a la empresa un soporte de información adecuado para el manejo de sus procesos, lo que permitirá optimizar recursos de la empresa, obtener un mejor desempeño, obtener mejores resultados, también permitirá llevar un mejor control de la información que se obtiene al llevar a cabo los distintos procesos de la empresa.

La justificación operativa consiste en elaborar el diseño de un sistema de gestión hotelera para la empresa, que este acorde a sus necesidades, lo cual permitirá proyectar el manejo de los procesos que se realizan, desde un software, que facilitará el control de estos, lo que conllevará a un mejor control de los ingresos de la empresa y la información obtenida ayudará a una mejor proyección para la empresa. Económicamente el diseño de un sistema de gestión hotelera para el Hotel La Casa de los Abuelos, no implicará un gasto para la empresa ya que se realizará en software libre y con la información obtenida por la aplicación del instrumento.

MATERIAL Y MÉTODOS

En la investigación la población estuvo constituida por 10 personas, quienes están relacionadas con la gestión del hotel y usaran el sistema a diseñar. La muestra abarcaba toda la población, por lo que se denominó población muestral.

Se utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos específicos fueron dos cuestionarios: la primera dimensión fue para determinar el nivel de satisfacción con respecto al sistema actual (con 6 ítems) y la segunda dimensión para prescribir la necesidad de una propuesta de mejora (con 6 ítems). Para cada uno de los ítems de los dos cuestionarios se consideraron dos alternativas SI y NO con el fin de realizar un mejor análisis de los resultados.

En el proceso de la investigación se utilizó el método descriptivo-cuantitativo. Es descriptivo, por cuanto se obtuvieron datos y se hicieron mediciones de cada uno de los ítems de las dos dimensiones; y es cuantitativo, por cuanto se han recogido y analizado datos definidos, exactos y precisos de cada uno de los ítems de las dos dimensiones de evaluación utilizadas. Asimismo, el diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal.

En el desarrollo de la presente investigación se han utilizado textos o libros y páginas web de diversos autores referidos a la tecnología y/o herramientas tecnológicas que se emplean para diseñar y desarrollar un sistema de información, así como de las tendencias y paradigmas para que estos sean más eficientes y rápidos; además de, los mecanismo y métodos que usa la empresa para la gestión de cobranza que realiza.

Durante el desarrollo de la presente investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

Finalmente, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

RESULTADOS

En los resultados respecto a la Dimensión 01: Nivel de satisfacción con respecto al sistema actual, tenemos que la fuente de estos datos es el estudio realizado a los colaboradores del “Hotel La Casa de los abuelos”, que fue aplicado por Patiño, J.; en el año 2018, tenemos:

- En la siguiente tabla se observa que el 70% de los colaboradores de la empresa, sostiene que si es necesario diseñar un sistema de gestión Hotelera, mientras que el 30% afirma que no.

Tabla N° 1: Satisfacción con el Sistema Actual

Distribución de frecuencias acerca de la actual Gestión; respecto a Diseño de un Sistema de Gestión Hotelera en el Hotel La Casa de los Abuelos.

Alternativa	n	%
SI	7	70
NO	3	30
Total	10	100

- En la siguiente tabla se observa que el 60% de los colaboradores de la empresa, sostiene que no está satisfecho con el tiempo que ocupa al brindar atención al cliente, mientras que el 40% afirma que sí.

Tabla N° 2: Tiempo que ocupa al brindar atención a un Cliente

Distribución de frecuencias acerca del tiempo que ocupa brindar atención a un cliente; respecto al Diseño de un Sistema de Gestión Hotelera en el Hotel La Casa de los Abuelos.

Alternativa	n	%
SI	4	40
NO	6	60
Total	10	100

- En la siguiente tabla se observa que el 50% de los colaboradores de la empresa, sostiene que no están satisfechos con el sistema actual, mientras que el 50% afirma que sí.

Tabla N° 3: Satisfacción con respecto al tiempo que utilizan para realizar los procesos de la empresa

Distribución de frecuencias acerca de la satisfacción de los trabajadores con respecto al sistema actual, respecto al Diseño de un Sistema de Gestión Hotelera en el Hotel La Casa de los Abuelos

Alternativa	n	%
SI	5	50
NO	5	50
Total	10	100

- En la siguiente tabla se observa que el 50% de los colaboradores de la empresa, sostiene que no están satisfechos forma en que se realizan los procesos de la empresa, mientras que el 50% afirma que sí.

Tabla N° 4: Satisfacción de los procesos de la empresa

Distribución de frecuencias acerca de la satisfacción de los trabajadores con la forma en que se realizan los procesos de la empresa; respecto al Diseño de un Sistema de Gestión Hotelera en el Hotel La Casa de los Abuelos.

Alternativa	n	%
SI	5	50
NO	5	50
Total	10	100

- En la siguiente tabla se observa que el 60% de los colaboradores de la empresa, sostiene que no están satisfechos con las herramientas que se utilizan para realizar los procesos de la empresa, mientras que el 40% afirma que sí.

Tabla N° 5: Herramientas para los procesos de la empresa

Distribución de frecuencias acerca de la satisfacción de los trabajadores con respecto a las herramientas que se utilizan para realizar los procesos de la empresa; respecto al Diseño de un Sistema de Gestión Hotelera en el Hotel La Casa de los Abuelos.

Alternativa	n	%
SI	4	40
NO	6	60
Total	10	100

- En la siguiente tabla, se observa que el 60% de los colaboradores de la empresa, sostiene que no están satisfechos respecto a cómo se solucionan los problemas que surgen al realizar una venta, mientras que el 40% afirma que sí.

Tabla N° 6: Control de la Información

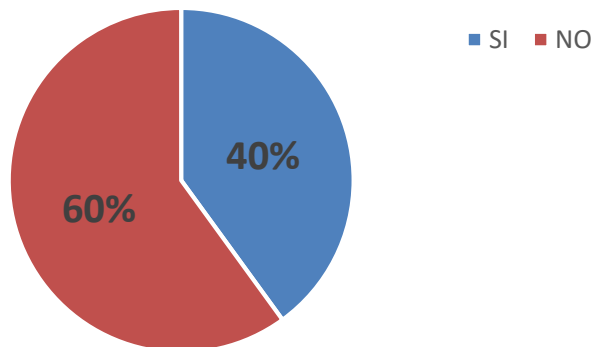
Distribución de frecuencias acerca del control de la información, respecto al Diseño de un Sistema de Gestión Hotelera en el Hotel La Casa de los Abuelos.

Alternativa	n	%
SI	4	40
NO	6	60
Total	10	100

En el resumen de esta dimensión, se observa que el 60% de los colaboradores de la empresa, sostiene que no está satisfecho con el sistema actual, mientras que el 40% afirma que sí.

Gráfico N° 01: Resumen de la Dimensión 01

Distribución de frecuencias de la Dimensión N° 01; respecto al Diseño de un Sistema de Gestión Hotelera en el Hotel La Casa de los Abuelos.



En los resultados respecto a la Dimensión 02: necesidad de propuesta de mejora, tenemos que la fuente de estos datos es el estudio realizado a los colaboradores del “Hotel La Casa de los abuelos”, que fue aplicado por Patiño, J.; en el año 2018, tenemos:

- En la siguiente tabla, se observa que el 30% de los colaboradores de la empresa, sostiene que el sistema actual no debe mejorar, mientras que el 70% afirma que sí.

Tabla N° 7: Mejora del Sistema Actual

Distribución de frecuencias relacionadas a la mejora del sistema actual, respecto al Diseño de un Sistema de Gestión Hotelera en el Hotel La Casa de los Abuelos.

Alternativa	n	%
SI	7	70
NO	3	30
Total	10	100

- En la siguiente tabla se observa que el 40% de los colaboradores de la empresa, sostiene que no es necesario mejorar los procesos para realizarlos de una forma más dinámica y rápida, mientras que el 60% afirma que sí.

Tabla N° 8: Necesidad de Mejora de Procesos

Distribución de frecuencias acerca de la necesidad de mejora de procesos, respecto al Diseño de un Sistema de Gestión Hotelera en el Hotel La Casa de los Abuelos.

Alternativa	n	%
SI	6	60
NO	4	40
Total	10	100

- En la siguiente tabla, se observa que el 40% de los colaboradores de la empresa, cree que NO es necesario el diseño de un sistema de gestión hotelera, mientras que el 60% afirma que sí.

Tabla N° 9: Diseño de Sistema de Gestión Hotelera

Distribución de frecuencias acerca del diseño de un sistema de gestión hotelera; respecto al Diseño de un Sistema de Gestión Hotelera en el Hotel La Casa de los Abuelos.

Alternativa	n	%
SI	6	60
NO	4	40
Total	10	100

- En la siguiente tabla, se observa que el 50% de los colaboradores de la empresa, sostiene que no mejoraría la satisfacción de los clientes utilizando un sistema de gestión, mientras que el 50% afirma que sí.

Tabla N° 10: Satisfacción de los Clientes

Distribución de frecuencias acerca de la satisfacción de los clientes, respecto al Diseño de un Sistema de Gestión Hotelera en el Hotel La Casa de los Abuelos.

Alternativa	n	%
SI	5	50
NO	5	50
Total	10	100

- En la siguiente tabla, se observa que el 30% de los colaboradores de la empresa, sostiene que no se llevaría un mejor control de la información de la información con un sistema de gestión hotelera, mientras que el 70% afirma que sí.

Tabla N° 11: Control de la Información

Distribución de frecuencias acerca de la seguridad de la información; respecto al Diseño de un Sistema de Gestión Hotelera en el Hotel La Casa de los Abuelos.

Alternativa	n	%
SI	7	70
NO	3	30
Total	10	100

- En la siguiente tabla, se observa que el 40% de los colaboradores de la empresa, cree que no se llevara un mejor control de los procesos de la empresa utilizando un sistema de gestión hotelera , mientras que el 60% cree que sí.

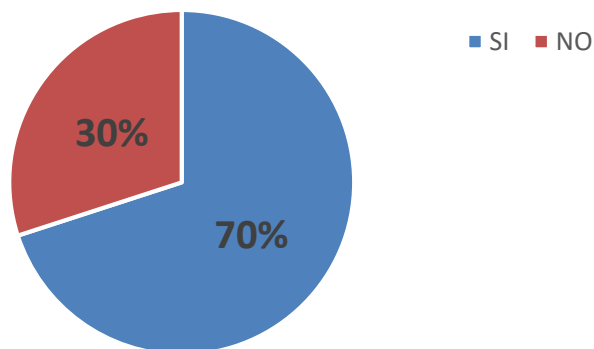
Tabla N° 12: Mayor Control de los Procesos

Distribución de frecuencias acerca del control de los procesos; respecto al Diseño de un Sistema de Gestión Hotelera en el Hotel La Casa de los Abuelos.

Alternativa	n	%
SI	6	60
NO	4	40
Total	10	100

En el resumen de esta dimensión, se observa que el 30% de los colaboradores de la empresa, sostiene que no es necesario el diseño de un sistema de gestión hotelera, mientras que el 70% afirma que sí.

Gráfico N° 02: Resumen de la Dimensión N 02
Distribución de frecuencias de la Dimensión 02; respecto al Diseño de un Sistema de Gestión Hotelera en el Hotel La Casa de los Abuelos.



DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como objetivo el diseño de un Sistema De Gestión Hotelera para mejorar el control de los procesos del Hotel La Casa De Los Abuelos. En lo que respecta a la dimensión: Nivel de Satisfacción del Sistema Actual, la Tabla N° 16 nos muestra los resultados, en el cual se observa que el 60% de los colaboradores de la empresa, encuestados expresaron que NO están satisfechos con el sistema actual de gestión hotelera. Este resultado es similar a presentado por, Fernández, B. (4), en la tesis titulada “Aplicación Web Para Mejorar La Gestión Hotelera En El Hostal Eros - Chimbote” en el año 2017, sostiene que para su indicador de Nivel de Satisfacción del Personal Hotelero se obtuvo un nivel de satisfacción con el sistema actual de 2.29 puntos de la escala de Likert lo cual equivale a un 57.25%, mientras que con el sistema propuesto se obtuvo una satisfacción de 3.63 puntos de la escala, lo cual equivale a un 91% logrando un impacto positivo de 1.34 puntos que equivale a un 34.50%

En la Tabla N° 17, se observa que el 70% de los colaboradores de la empresa, sostiene que SI es necesaria una propuesta de mejora con respecto al sistema de gestión hotelera. Palacios, M. (5), en la tesis titulada “Modelamiento De Un Sistema De Gestión Para La Sociedad Hotelera Irpe. S.A.C. – Tumbes, 2015”, sostiene que teniendo una muestra de 20 colaboradores, los cuales fueron consultados y se pudo determinar que el 80% considero que es necesario el modelamiento de un sistema de gestión, así como que el 70% de los colaboradores no se encuentra satisfecho con el sistema actual que se maneja en la empresa.

Con base en todos los resultados que se han podido presentar, sistematizar y discutir previamente, como conclusiones del presente trabajo, podemos mencionar las siguientes:

1. Se logra analizar la situación actual del sistema que se maneja para recolectar la información de la empresa.
2. Se logra analizar el nivel de satisfacción del sistema actual, obtenemos que el 60% de los colaboradores encuestados no están satisfechos con el sistema que emplean actualmente en la gestión hotelera, queda demostrada la necesidad de diseñar una propuesta de mejora para los procesos y seguridad en la organización, con el fin de llevar una mejor gestión de la empresa; por lo cual se puede concluir que la hipótesis planteada queda aceptada.
3. Se determina usar el Lenguaje Unificado de Modelado(UML) para realizar la diagramación del diseño de un sistema de gestión Hotelera para mejorar la calidad del servicio a los clientes del Hotel La Casa De Los Abuelos.
4. Se logra analizar la necesidad de propuesta de mejora, se obtiene que el 70% de los colaboradores encuestados confirman que si es necesario diseñar un sistema de gestión hotelera; con el cual dicho proceso sería más rápido y la información estaría más segura, evitando las vulnerabilidades y los clientes recibirían mejor servicio, con esta necesidad de mejora se procede a diseñar el sistema de gestión hotelera con el Lenguaje Unificado de Modelado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Plasencia Latour J. Nivel de gestión de la adquisición e implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la Municipalidad Distrital de Santa, provincia Del Santa, departamento de Ancash en el año 2013 [Proyecto de Investigación]. 2013.
2. Mejía Navarrete, Julio. La investigación cuantitativa en la sociología peruana [Internet]. Santiago de Chile: Red Cinta de Moebio; 2006. [cited 10 Julio 2018].
3. Ortega Gutiérrez F. La investigación sobre profesorado. 2, 1933-1997 (Book, 1998) [WorldCat.org] [Internet]. Worldcat.org. 1998 [cited 19 July 2018].
4. Sarmiento Fernández, B. Aplicación Web Para Mejorar La Gestión Hotelera En El Hostal Eros – Chimbote [Ingeniero]. Universidad Cesar Vallejo; 2017.
5. Palacios Gonzaga, M. Modelamiento De Un Sistema De Gestión Para La Sociedad Hotelera Irpe. S.A.C. – Tumbes, 2015. [Ingeniero]. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2015.