



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

Las tecnologías de información en las pequeñas empresas: El caso de los hostales en la localidad de Comala, Colima.

Estrategias tecnológicas y financieras para elevar la competitividad.

M. A. F. Georgina Govea Valencia

Universidad de Colima

ggovea@uclm.mx

M. C. Héctor Priego Huertas

Universidad de Colima

hpriego@uclm.mx

M. C. Enrique Macías Calleros

Universidad de Colima

Enrique_macias@uclm.mx

Universidad de Colima

Facultad de Contabilidad y Administración de Tecmán

Km. 40 Autopista Colima –Manzanillo Crucero de Tecmán

Cp. 28100

Tecmán, Colima, México.

Teléfono (01) 3133229403

Fax (01) 3133229403

Resumen

El presente trabajo investiga la viabilidad de un sistema de gestión para los hostales en la localidad de Comala, Colima; por medio del cual, sus administradores puedan llevar a cabo eficientemente diferentes tareas administrativas tales como: reservaciones, control de egresos e ingresos, generación de reportes, entre otros, con el fin de mejorar la gestión interna de la organización y contribuir a conocer puntos estratégicos de los mismos mejorando así la toma de decisiones.

La investigación empírica realizada, de naturaleza cualitativa y cuantitativa, presenta como principales resultados la viabilidad del proyecto en cuestión.

Palabras Clave

Tecnologías de información, Hostales, Turismo, Sistema de Gestión, PYMES.

Abstract

The present work investigates the viability of a management system for the hostels in the locality of Comala, Colima; through which, its administrators can perform efficiently different administrative tasks such as: reservations, control of expenses and incomes, provide reports, among others, in order to improve the internal management of the organization and to contribute to know strategic points consequently improving the decision making.

The empirical investigation carried out, of quantitative and qualitative nature, presents as main result the viability of the project in question.

Keywords

Information Technologies, Hostels, Tourism, Administration Systems, Small Business.

Comala el Pueblo Blanco de América

Comala, conocido como “el pueblo blanco de América”, es un destino ubicado 12 kilómetros al norte de la capital de Colima , cuyo encanto radica en sus fachadas, una rica vegetación, tejados coloridos y alrededores de belleza inigualable.

Comala fue declarado Zona de Monumentos Históricos en 1988 y en el 2002 fue elegido para formar parte del programa nacional “Pueblos Mágicos de México” (H. Ayuntamiento de Comala, n.d.), un pueblo mágico es una localidad que tiene atributos simbólicos, leyendas, hechos trascendentes, cotidianidad, en fin, magia que se emana en sus manifestaciones socioculturales que en su conjunto son una gran oportunidad para su aprovechamiento turístico.

Como consecuencia de éste gran potencial, la Secretaría de Turismo del Estado de Colima ha impulsado durante los 10 últimos años la creación de hostales, que consiste en el acondicionamiento de casas respetando su fisionomía para brindar a los visitantes la oportunidad de alojarse en una villa rústica y cercana a los atractivos naturales. El concepto de hostel da un toque especial a Comala y abre la ventana a que los visitantes conozcan de cerca las tradiciones locales del poblado compartiendo un estilo de vida, una cultura y su riqueza de costumbres. Es importante mencionar que internacionalmente un hostel puede ser conocido como un bed & breakfast, casa de rural, camping y en algunas ocasiones como hotel.

A pesar de que los hostales han operado en la localidad desde hace tiempo, existe una gran necesidad en los pequeños negocios de contar con sistemas de información financiera que permitan a los dueños planear de manera eficiente sus recursos económicos, organizar su empresa y poder generar un impacto en términos de reducción de su vulnerabilidad frente al riesgo económico dada la naturaleza “temporal” de los mismos.

El presente trabajo tiene como objetivo principal analizar el impacto en gestión interna al implementar un sistema de gestión diseñado para hostales en la localidad de Comala, Colima.

¿Qué cambios generaría dentro de los hostales la utilización de un Sistema de Gestión? ¿Qué impacto tendría dentro de los hostales la utilización de un Software? ¿Cuál es el más relevante? ¿A qué contribuiría con los clientes la aplicación del mismo?

La importancia del presente estudio radica en conocer los cambios que se generarían al incorporar sistemas de información que integren la gestión de los establecimientos (reservaciones, contabilidad, pago de impuestos, control de ingresos y egresos, elaboración de reportes, automatización de procesos) e impulsen a mejorar la relación con clientes; siendo la aplicación de la infraestructura el aspecto más importante. La tecnología de información (Ferrell, O.C. y Hirt G., 2003) es importante en las economías basadas en servicios ya que proporcionan a los administradores información para tomar decisiones, se usa para organizar y crear información de fácil acceso y estructurada. Para poder cumplir el objetivo es importante considerar un sistema adecuado y un recurso humano disponible y capacitado en el uso de tecnologías de información. La principal ventaja en cuanto a la aplicabilidad de estas tecnologías es el incremento de la competitividad de las PYMES en el sector turístico, la reducción de errores dentro de los hostales, planificación de recursos, tener impacto con los clientes y sobre todo contar con información que permita conocer la naturaleza y rentabilidad real de estos pequeños negocios.

Marco institucional

Las empresas visionarias, hoy en día, están estableciendo en sus negocios nuevos modelos con el fin de aprovechar las ventajas competitivas que en ellos genera la aplicación de la tecnología, el contar con operaciones y actividades integradas contribuye a que éstas enfrenten las cambiantes necesidades de sus clientes.

Uno de los elementos más importantes dentro de las tecnologías de información de la actividad turística es sin duda “la red” (Puccio, H. y Grana, N., 2008). El avance de Internet, Intranet y Extranet ha transformado la comunicación y la organización de las empresas en la última década, aspecto que contribuye a que los empresarios tengan una comunicación directa con sus clientes potenciales traducido a reservaciones e integración de actividades con otras compañías a bajos costos.

La aplicación de Tecnologías de Información en los pequeños negocios en zonas rurales son herramientas utilizadas principalmente con motivos publicitarios, dejando de lado el gran potencial para eficientar tareas administrativas dentro de los mismos. El valor de transformar estos pequeños negocios mediante la aplicación de tecnologías de información no se encuentra en los activos tangibles, sino en los intangibles como la marca, la relación con el cliente, la integración de cadena de valor y la adición de activos de información claves para lograr el éxito.

Al cuestionar las definiciones tradicionales del valor (Kalakota, R., y Robinson, M. 2001, p.11) resaltan que los clientes quieren que las compañías con las que hacen negocios mejoren actualmente en:

- Rapidez. El servicio nunca puede ser demasiado rápido.
- La comodidad. Los clientes valoran la comodidad de pagar electrónicamente. Quieren integración entre la recepción, el cumplimiento y el pago de un pedido.
- La personalización. Los clientes quieren ser tratados como individuos.

Un sistema sencillo, fácil de usar y hecho a la medida, puede ayudar a estas pequeñas empresas a mejorar y agilizar tareas administrativas así como a organizar información que contribuya a una mejor toma de decisiones.

Las prioridades dentro del Plan Municipal de Desarrollo de Comala 2006- 2009 (H. Ayuntamiento, 2006) son una base importante que refleja el desarrollo prioritario para la comunidad, ya que vienen a satisfacer las necesidades específicas del sector Turismo. Se proyecta el desarrollo de productos informáticos adaptados a las necesidades de estas pequeñas empresas turísticas con enfoque a mejorar los niveles de gestión y servicio de las mismas. Así pues, dentro del programa de Desarrollo Municipal se destacan los siguientes instrumentos estratégicos:

- Generar bases de datos que muestren el panorama de desarrollo y crecimiento de los prestadores de servicios turísticos.
- Contar con una estadística de los establecimientos de hospedaje.
- Firmar convenio con la Universidad de Colima para generar revisión y mejoras a los medios de operación y planeación de las empresas de servicios turísticos.

A razón de lo anteriormente mencionado se demuestra la preocupación por parte de entidades gubernamentales acerca de la utilización de tecnologías de información para la mejora de la calidad en los servicios dentro de los establecimientos de hospedaje. La Calidad (Solsona, J., 2000) predispone al cliente a pagar más por el servicio prestado puesto que se da respuesta a sus expectativas y proporciona una mayor fidelidad de los clientes, es decir, que los clientes vuelvan al mismo y que hablen bien del mismo.

La presente investigación posee un enfoque cualitativo ya que se fundamenta en un proceso inductivo de explorar y describir, para luego generar perspectivas teóricas (Hernández, Fernández y Baptista 2006, p. 8) con el objetivo de analizar el impacto de un sistema de gestión en hostales en materia de competitividad, planificación de recursos, relación con clientes y reducción de errores en los hostales, lo que permite mostrar con precisión los beneficios de la aplicabilidad de éstas tecnologías de información en PYMES del Sector Turístico.

El estudio

En la presente investigación se aplicó un diseño Transeccional descriptivo que consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas y otros seres, objetos, situaciones y conceptos, fenómenos; y así proporcionar su descripción (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, pp. 210). Por lo tanto, debido a que los resultados del presente estudio únicamente describen los beneficios de emplear dicho sistema de gestión en los hostales en la localidad de Comala en un tiempo único se le considera diseño descriptivo.

Para llevar a cabo el estudio se eligió la localidad de Comala debido a que es una zona turística y cuenta con homogeneidad en sus establecimientos. Al ser un destino turístico tradicional, permite evaluar elementos de las Tecnologías de Información específicamente en el rubro los hostales; de igual manera, por ser un destino pequeño facilita el recoger información.

La recolección de datos se llevo a cabo mediante la aplicación de una encuesta a los hosteleros en forma directa en la localidad de Comala, Colima. La base de datos tiene como principales objetivos el recoger información sobre el perfil de los dueños de los hostales, el grado de utilización de tecnologías de información en sus pequeños negocios y conocer el impacto que tendría el implementar un sistema de gestión dentro de sus negocios.

Para determinar la muestra, se utilizó el Sistema Stats ® el cual genera una selección sistemática de elementos muestrales. Considerando que el tamaño del universo de 10 hostales y un error mínimo aceptable de 5% a un Nivel de confianza del 95% el tamaño de la muestra debe ser de 9.77 lo que equivale al total del universo.

Los Hostales en la actualidad

Del cuadro 1, 2 y 3 se extrae que el 6 de los 10 empresarios son personas entre 41 – 60 años de edad, dos son personas entre 31 y 40 años de edad y dos son menores de treinta años y mayores de 21. El 70% de la muestra es de sexo femenino y el grado de estudios que predomina es el universitario con un 50% seguido del grado de maestría y preparatoria con un 20% respectivamente.

CUADRO 1						
EDAD						
Categoría	> 20	21-30	31-40	41-50	51-60	Total
	0	2	2	4	2	10

Elaboración Propia

CUADRO 2			
SEXO			
Categoría	F	M	Total
	7	3	10

Elaboración Propia

CUADRO 3						
GRADO DE ESTUDIOS						
Categoría	Primaria	Secundaria	Pepa	Universidad	Maestría	Total
	0	1	2	5	2	10

Elaboración Propia

CUADRO 4			
UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN SU HOSTAL			
Categoría	Si	No	Total
	10	0	10

Elaboración Propia

Todas las personas encuestadas utilizan algún tipo de Tecnologías de información en su negocio lo cual representa un 100% (cuadro 4). Mencionaron también que utilizan herramientas tecnológicas principalmente con el fin de atraer clientes a su establecimiento.

Las herramientas tecnológicas más utilizadas dentro de los hostales son el internet y el email, seguidos del Microsoft office y de la página web, y por último, el Messenger (Cuadro 5).

CUADRO 5					
HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN QUE UTILIZA					
Escala	Internet	E-mail	Página web	Messenger	Office
Nunca					
1	0	0	0	2	0
2	1	0	0	0	0
3	0	1	2	2	2
4	2	2	3	2	2
5	7	7	5	4	6
Mucho					
Total	10	10	10	10	10

Elaboración Propia

Seis de los diez empresarios utiliza Excel como base de datos en donde principalmente llevan registro de sus clientes tal como nombre, mail, número de contacto, entre otros. Y los 4 restantes no cuentan con una base de datos.

CUADRO 6			
UTILIZACIÓN DE BASE DE DATOS			
Categoría	Si	No	Total
	60%	40%	100%
Excel			

Elaboración Propia

Ningún hostel en la localidad de Comala utiliza un Sistema de Gestión aspecto que resalta un área de oportunidad.

CUADRO 7			
UTILIZACIÓN DE SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN			
Categoría	Si	No	Total
	0	100%	100%

Elaboración Propia

La prioridad de utilizar Tecnologías de Información en estos pequeños negocios es captar clientes (18%), tener acceso a información (14%), administrar el negocio (13%), ser competitivo y planear (con un 11%) y en los últimos tres aspectos por los que se utiliza tecnologías de información dentro de los hostales son: administrar sus finanzas, hacer reservaciones y elaborar reportes que muestren el estado financiero de esta pequeña empresa.

CUADRO 8		
OBJETIVO DE UTILIZAR TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN		
Captar Clientes	100	18%
Acceso a Información	75	14%
Administrar negocio	74	13%
Competitivo	61	11%
Planear	59	11%
Servicio de Calidad	54	10%
Innovar	49	9%
Administrar Finanzas	46	8%
Reservaciones	22	4%
Reportes	10	2%
Total	550	100%

Elaboración Propia

El 90% del total de los hosteleros se interesaron en contar con un sistema para administrar su negocio, lo que muestra la necesidad de contar con servicios administrativos, tecnológicos y financieros en zonas turísticas/ rurales. Solo una persona encuestada expuso no tener interés en contar con un sistema a razón de considerar su negocio demasiado “pequeño y fácil de administrar” (cuadro 9).

CUADRO 9			
INTERES EN SISTEMA PARA ADMINISTRAR SU NEGOCIO			
Categoría	Si	No	Total
	90%	10%	100%

Elaboración Propia

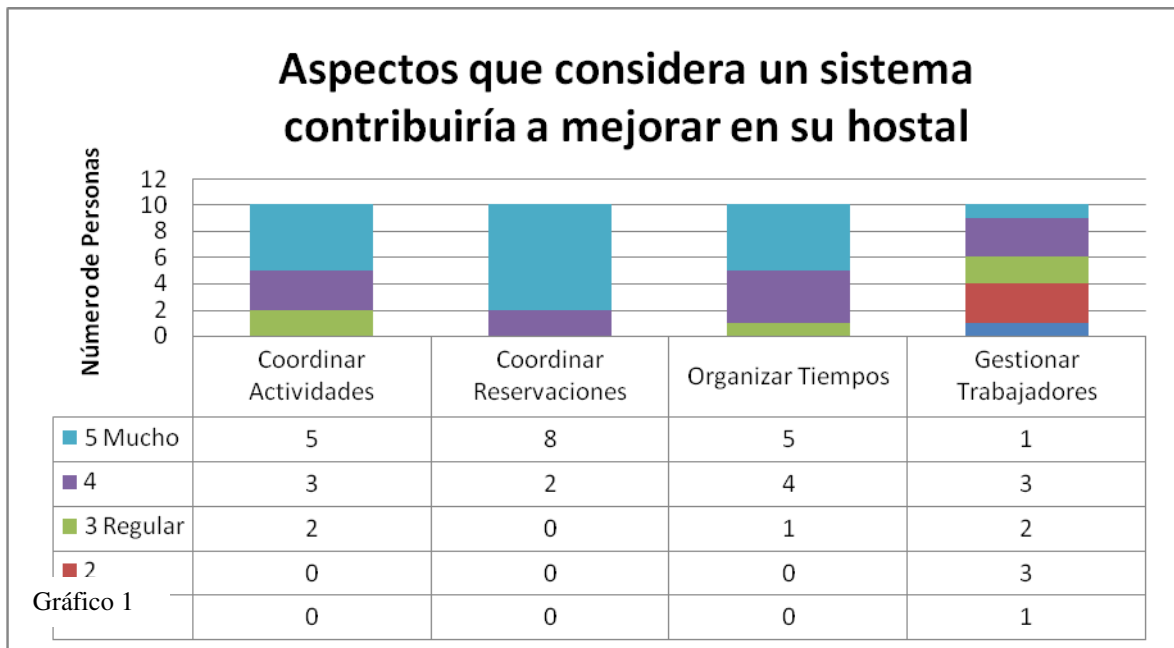
El contar con un sistema de Gestión Administrativa sirve principalmente para organizar y convertir los datos en información lo cual contribuye a una mejor toma de decisiones. En el cuadro 10 se muestran aspectos que los empresarios consideran que un sistema les permitiría mejorar dentro de su hostel.

CUADRO 10				
ASPECTOS QUE CONSIDERA UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN LE PERMITIRÍA MEJORAR EN SU HOSTAL				
Escala	Coordinar Actividades	Coordinar Reservasiones	Organizar Tiempos	Gestionar Trabajadores
Nada				
1	0	0	0	1
2	0	0	0	3
3	2	0	1	2
4	3	2	4	3
5	5	8	5	1
Mucho				
Total	10	10	10	10
Escala	Conocer Ingresos/Egresos	Controlar Gastos/Costos	Reportes Mensuales	Tomar mejores decisiones
Nada				
1	0	0	0	0
2	0	0	1	0
3	0	0	0	1
4	2	4	1	2
5	8	6	8	7
Mucho				
Total	10	10	10	10
Escala	Calidad en el servicio	Ser competitivo	Innovar	Base de datos
Nada				
1	0	0	0	0
2	0	1	0	0
3	0	1	0	0
4	1	2	2	2
5	9	6	8	8
Mucho				
Total	10	10	10	10

Elaboración Propia

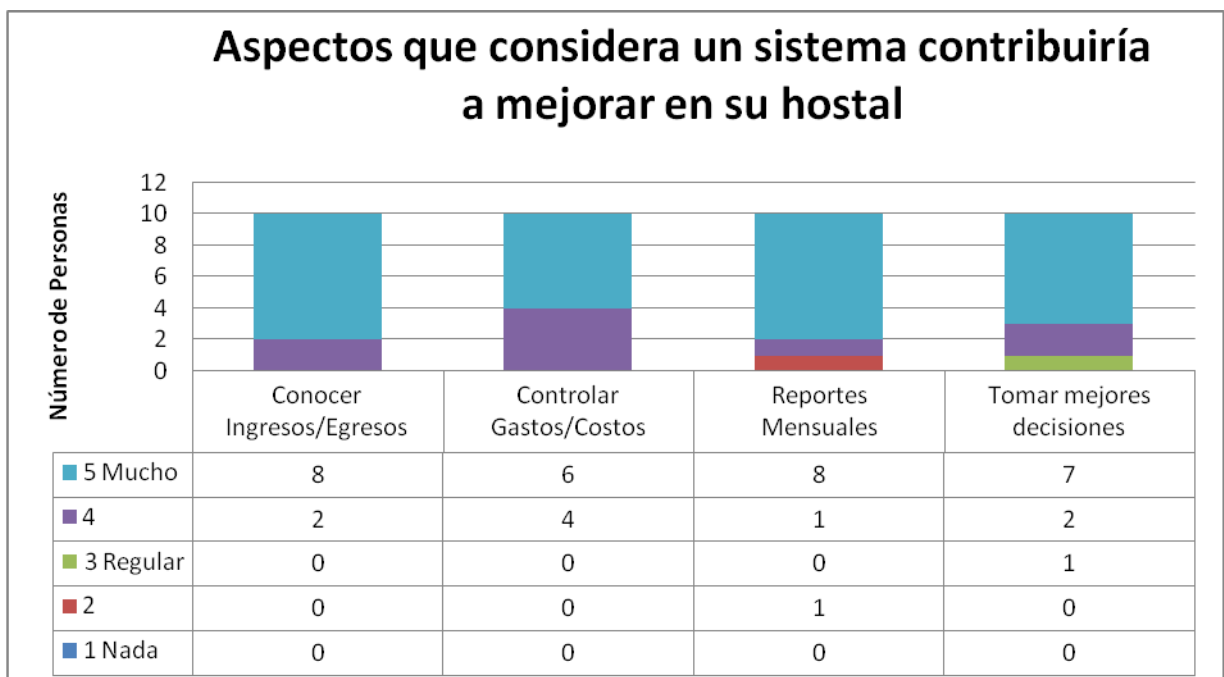
En base a porcentaje de importancia estas actividades son: coordinar reservasiones, generar reportes mensuales, contar con un servicio de calidad, innovar, contar con una base de datos que permita tener información acerca de sus clientes, conocer ingresos/egresos y tomar mejores decisiones.

En los siguientes gráficos se muestran los aspectos que consideran los propietarios de hostales un sistema ayudaría a mejorar dentro de su negocio. En el *gráfico 1*, el aspecto al que más contribuiría un sistema sería a coordinar reservaciones lo cual ayuda a que no se cometan errores y se brinde un mejor servicio. En cuestión de gestión de trabajadores se considera que el sistema no ayudaría de manera muy representativa.



Elaboración Propia

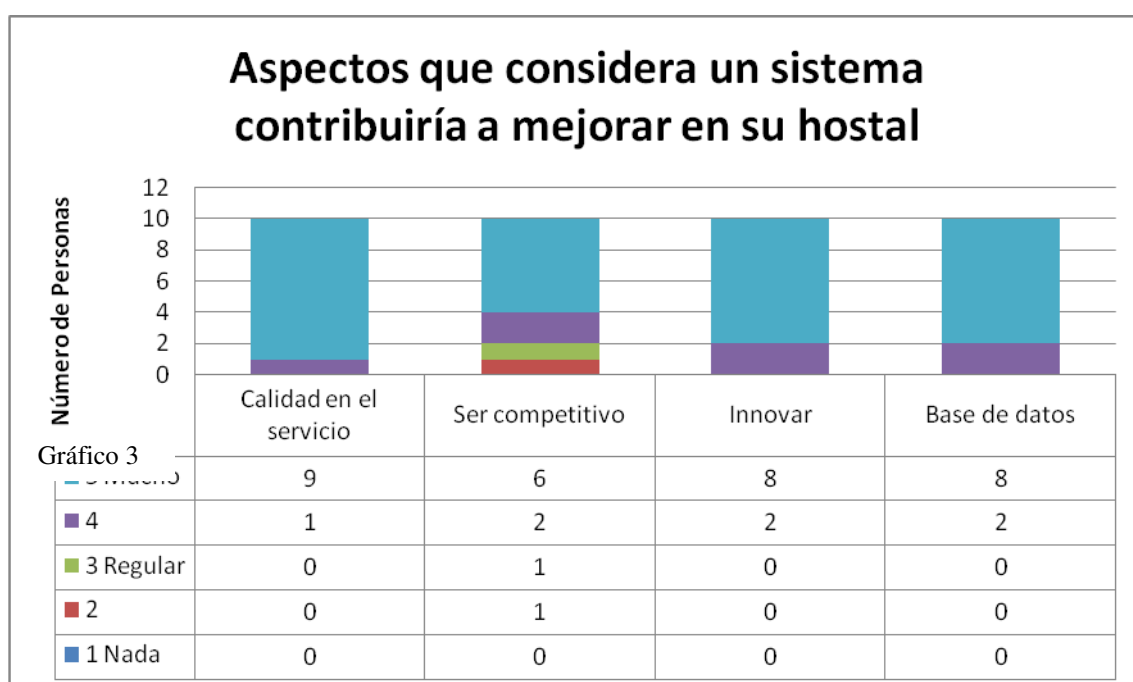
Gráfico 2



Elaboración Propia

En el *gráfico 2* se puede observar que la mayoría de aspectos mencionados, el software de gestión contribuiría a mejorar considerablemente. El ingresos/egresos, controlar gastos y costos, generar reportes y tomar mejores decisiones, son aspectos clave en términos de reducción de vulnerabilidad dentro de un negocio.

En el *gráfico 3* la calidad en el servicio es el aspecto que se considera un sistema impactaría de manera favorable al igual que contar con una base de datos e innovar y por último el ser competitivo.



Elaboración Propia

El contar con un sistema eficaz de información administrativa y financiera que contribuya a generar información y que permita a los hosteleros generar nuevas estrategias favorecerá el curso de los hostales y permitirá su rentabilidad en un futuro. Con la información que el software puede generar, los empresarios podrán llevar a cabo fácilmente sus reservaciones, conocerán los meses en los que tienen más afluencia, podrán comparar mes con mes sus tasas de hospedaje, conocer sus ingresos y llevar a cabo sus tareas diarias con mayor facilidad.

Conclusiones

Innovaciones tecnológicas (Crespi R., y Martínez-Ros, E., 2001), especialmente redes e intercambio de datos y sistemas de información y reservas, incrementan la competitividad, reducción de errores y creación de nuevas funcionalidades en cualquier sector, en especial, en el turístico. El turismo es un negocio esencialmente internacional, con una necesidad muy grande de comunicaciones rápidas, fiables y seguras que permitan la promoción y comercialización de productos desde puntos de oferta muy alejados de los puntos de venta. Por otra parte, es común a todo el sector del ocio la necesidad de herramientas de demostración y promoción basadas en imágenes, cada día más flexibles y atractivas.

La necesidad de atraer, obtener ventajas y conservar la lealtad de los clientes sigue siendo de primordial importancia para la mayoría de los negocios. El crecimiento de las ganancias a través de las relaciones que establecen con nuevos clientes sigue siendo un requerimiento competitivo. Con el fin de conservar la lealtad de sus clientes, las compañías actualmente ofrecen, en todas las relaciones que establecen, una mejor integración de ventas, servicio y nueva tecnología. La tecnología no solo tiene que ver con captar o conservar clientes; tiene que ver con generar ingresos al lograr que se incrementen la ventas.

El sector turismo ha crecido en los últimos años de manera impresionante y de la mano, los establecimientos que proporcionan hospedaje. A pesar de que Comala es un destino turístico rural los pequeños empresarios de hostales han incorporado el uso de tecnologías de información tales como internet, e-mail, página web, con el principal objetivo de captar clientes.

No obstante, los empresarios no cuentan con sistemas administrativos internos que contribuyan a coordinar mejor sus actividades, generen información que les sirva para conocer aspectos estratégicos del negocio y tomar mejores decisiones.

Existen grandes oportunidades en la generación de servicios tecnológicos, administrativos y financieros en zonas turísticas y rurales. Áreas que pueden tener un gran impacto en términos de reducción de vulnerabilidad y generación de oportunidades para las pequeñas empresas. La tecnología permitirá optimizar la experiencia de principio a fin del cliente, permitiendo crear un valor en términos de la experiencia total del mismo.

Esta investigación prueba que efectivamente existe una gran necesidad de generar un software que permita administrar los hostales de la localidad de Comala, el cual permita proveer de una estrategia que contribuya a que estos sean más competitivos y generar información valiosa para la toma de decisiones.

Al contar con una visión panorámica de las prioridades administrativas de los hosteleros se identifican objetivos prioritarios del sistema en cuestión, la demanda del mismo y la aplicación actual de tecnologías de información en estos pequeños negocios.

Bibliografía

Crespi R., y Martínez-Ros, E. (2001). Las tecnologías de información y el sector servicios: una aplicación al turismo. *Economía Industrial*, 340: 129-138. De revistas electrónicas Dialnet.

Ferrell, O.C. y Hirt, G. (2003). *Administración de la tecnología de información y comercio electrónico. Introducción a los negocios en un mundo cambiante*. 4ª. Ed. México D.F., México: Editorial Mc Graw Hill.

H. Ayuntamiento de Comala, (n.d.). COMALA Pueblo con Historia, Pueblo Mágico. Recuperado el 8 de Abril de 2009, de http://www.comala.gob.mx/intro_turismo.html

H. Ayuntamiento de Comala (2006), Plan Municipal de desarrollo (2006-2009). Recuperado el 22 de Abril de 2009, de <http://www.comala.gob.mx/imagenes/swf/PLAN%20MUNICIPAL%20DE%20DESARROLLO%202006-2009.swf>

Hernández, Fernández, y Baptista (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Mc Graw Hill.

Hernández, Fernández, y Baptista (2006). *Sistema Stats™, software de computadora material de apoyo para el alumno*. México D.F., México: Mc Graw Hill.

Kalakota, R., y Robinson, M. (2001). *Del comercio electrónico al e-business*. En e-Commerce al e-Business. Primera Ed. México D.F., México: Pearson Educación de México.

Puccio, H., y Grana, N. (2008). La innovación como requisito para la competitividad turística: Una metodología para su descripción y análisis. *Gestión turística*, 10: 59-76. De revistas electrónicas UACH.

Solsona, J. (2000). Calidad en la Gestión de Alojamiento Turísticos Rurales. *Gestión turística* 5: 65-89. De revistas electrónicas UACH.